

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	Preliminar <input type="checkbox"/> Final <input checked="" type="checkbox"/> Fecha de la Auditoría: Del 22/09/2022 al 31/10/2022
Nombre de la Auditoría	Auditoría a la Administración y Soporte de los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones.
Objetivo	Evaluar el diseño, eficacia, controles y riesgo establecidos por el proceso aplicados a la Gestión de la Información, en la actividad Administración y Soporte de los Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para identificar aspectos que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso, si hay lugar a ello.
Alcance	Verificar la gestión de la Administración y Soporte de los Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, efectuados en la vigencia 2021, a través de la evaluación de los procedimientos con que cuenta la ANT y cumplimiento de la normatividad.
Dependencia/Proceso Auditado	Secretaría General.
Responsable de la dependencia/proceso auditado	Secretaría General. Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico (EIST)
Equipo Auditor	Ana Marlene Huertas López - Líder Marco Aurelio Cumbe A. – Auditor
Criterios de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 1078 de 2015: Decreto único reglamentario del Sector de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 y se dictan otras disposiciones. Decreto 415 de 2016: Definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones (Departamento Administrativo de la Función Pública). Plan Estratégico de la Agencia Nacional de Tierras. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI de la ANT Documentos establecidos por la Agencia para el proceso a la Administración y Soporte de los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones (caracterización, procedimientos, manuales, instructivos, guías, sistema de gestión documental, mapa de riesgos, políticas, indicadores, proyectos de inversión, circulares, resoluciones y memorandos internos entre otros).

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

2. INTRODUCCIÓN

Para el desarrollo de esta Auditoría, el grupo auditor pudo establecer importantes resultados en cuanto al cumplimiento y la aplicación de los procedimientos establecidos por la ANT y que le competen al área de Secretaría General - Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico (EIST). Por consiguiente, la Agencia Nacional de Tierras (ANT) está destinando recursos importantes para preservar y dar cumplimiento a las normas legales y reglamentos internos en materia de utilización de software, adquisición de infraestructura tecnológica que garantice la seguridad, productividad y que los funcionarios cuenten con recursos actualizados y apropiados para el desarrollo de sus funciones. Por lo anterior, la ANT tiene definidos procesos, procedimientos, manuales, formatos y guías institucionales con buenas prácticas tecnológicas que ayudaran a cumplir los objetivos institucionales.

En este orden de ideas, la presente Auditoría, además del seguimiento y la verificación efectuado, recopila los aspectos relevantes como son las fortalezas, las oportunidades de mejora, al igual que las recomendaciones que tienen como propósito específico buscar la mejora continua de todos los procesos internos con que cuenta la entidad, siempre con el objetivo de ayudar a lograr alcanzar lo establecido en la misionalidad de la ANT.

3. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

En cumplimiento de lo establecido en el Plan Anual de Auditoría 2022 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Agencia Nacional de Tierras y de conformidad con el rol de evaluación y seguimiento, establecido en el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015 modificado por el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, y mediante memorando nro. 20221020282613, la Oficina de Control Interno (OCI) atentamente informó al grupo auditado la reunión de apertura e inicio a la Auditoría en mención el día 22 de septiembre del presente año.

El presente informe corresponde a la verificación realizada al procedimiento de Administración y Soporte de los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la Agencia Nacional de Tierras (ANT), y destinados para el cumplimiento del objeto social de la Agencia, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021; con el fin de evaluar el cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, a fin que se tomen las medidas pertinentes que contribuyan al mejoramiento continuo de las actividades que hacen parte integral del proceso, si hay lugar para ello.

Para el desarrollo de la auditoría se usaron técnicas tales como el análisis, inspección, observación, revisión documental, confirmación, comprobación selectiva y verificación ocular.

Mediante correos electrónico del 28 de septiembre, del 12 y 13 de octubre del presente año, el equipo auditor recibió por parte de la Secretaría General y el Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico (EIST), las respuestas y evidencias a las preguntas que se elevaron al grupo auditado, con el fin de reconocer claramente todos los procesos y procedimientos que se estimaron valorar en esta Auditoría. La información fue proporcionada en un archivo de Word y mediante la herramienta SharePoint que tiene a disposición la Secretaría General y EIST nos compartieron los documentos que soportan las labores y las respuestas dadas.

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

Para alcanzar el logro del objetivo planteado en esta Auditoría, el grupo auditor desarrollo las siguientes actividades:

- Prueba de recorrido realizada el día 29 de septiembre de 2022 en las instalaciones de EIST, donde se centra todas las actividades principales que tenemos identificadas en este proceso.
- Entrevistas a los colaboradores que hacen parte del proceso auditado, para que de acuerdo con los temas de su competencia, aportaran información adicional o aclararan inquietudes del equipo auditor, según fuere el caso.
- Análisis de la información suministrada por la Secretaria General y EIST, correspondiente a los procesos y procedimientos que tiene como responsabilidad este último.
- Visitas a los cuartos técnicos y el Data Center ubicados en la sede central CAN (pisos 6, 4, 3, 2 y 1), en las cuales se evidencio la conectividad desde los Switches de acceso al Core, su estado físico, la disponibilidad, las conexiones de red y de corriente eléctrica.
- Verificación de la documentación, costos, facturas, registros de pagos y estado del contrato del servicio de mesa de Ayuda.
- Revisión de los procedimientos de administración de cuentas de usuario y acceso a los recursos tecnológicos, configuración de equipos de cómputo, gestión de parches y actualizaciones, mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo.
- Verificación de la aplicabilidad del Instructivo de buenas prácticas en ITIL para la gestión de los Servicios de TI y el instructivo nombramiento de equipos de cómputo.
- Prueba de recorrido selectivo realizado los días 2, 3 y 4 de octubre de 2021, a los equipos de cómputo de escritorio con que cuenta la Agencia.

Desde los documentos de Excel entregados por la Secretaria General y EIST se realizó un análisis de todos los servicios de incidencia y solicitudes de requerimientos registrados en la aplicación de “Aranda” para la vigencia 2021, con el propósito de constatar el cumplimiento efectivo de las soluciones dadas por el grupos de profesionales que integran la Mesa de Ayuda, además, de la validación de los acuerdos niveles de servicios (ANS) y la respuestas dadas por los usuarios finales en las encuestas de satisfacción en la atención del servicio.

En las actividades relacionadas anteriormente, se realizó el cotejo de los criterios de auditoría establecidos, frente a los soportes, información y evidencias suministradas. Lo que arroja como resultado, las oportunidades de mejoras descritos en este informe.

4. ANÁLISIS DE LA AUDITORÍA A LA ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LOS SERVICIOS DE TIC.

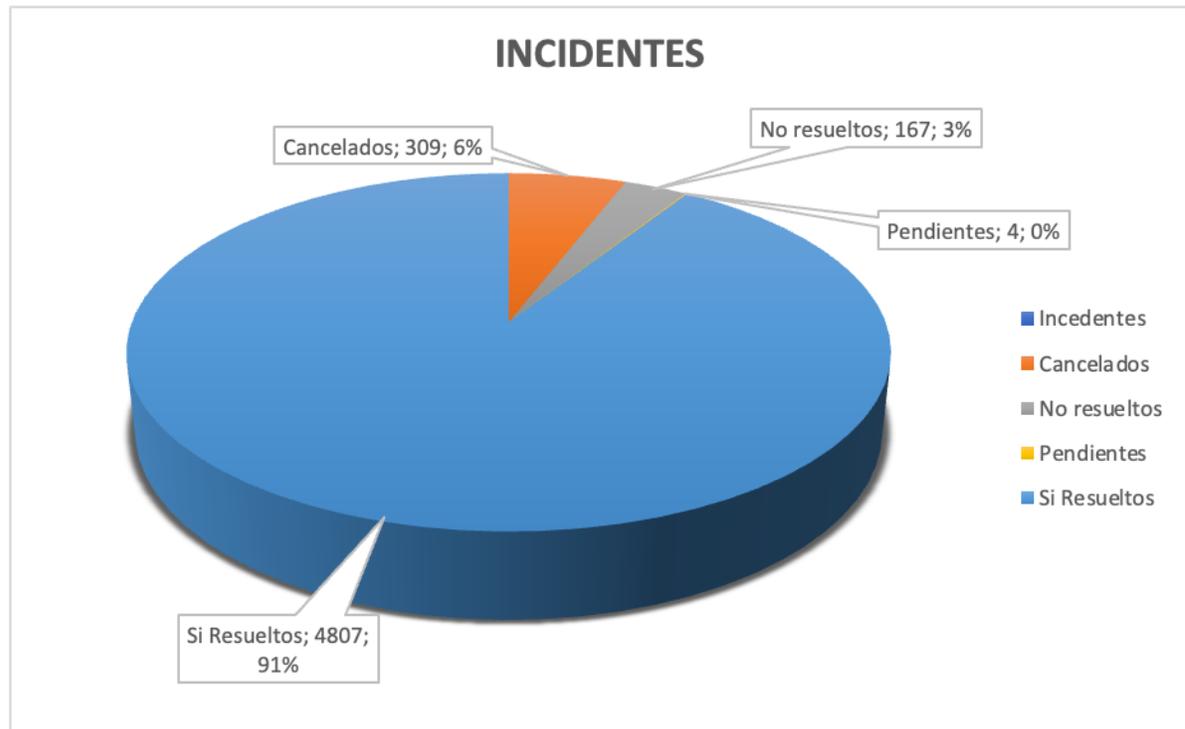
MESA DE AYUDA

El Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico utiliza la herramienta sistemática de nombre “Aranda”, software desarrollado para Gestionar Servicios e Infraestructura de TI, permitiendo tener el control de las situaciones reales de todos los servicios ofrecidos por la ANT. Además de la asignación rápida y la atención oportuna de los casos registrados en esta herramienta.

 <p>Agencia Nacional Tierras JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

En cabeza de la Mesa de Ayuda, la cual hace parte de EIST y cuyo servicio principal esta proveer a los usuarios de la ANT un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen las necesidades concerniente al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas con que cuenta la Agencia, se pudo obtener un reporte general obtenido desde el software Aranda, identificando dos grandes grupos (incidentes y requerimientos o solicitudes) que para la vigencia 2021 se atendieron un total de 31.621 casos, clasificados de la siguiente forma:

Casos de Incidencia.



Fuente: Oficina de Control Interno con información suministrada por la Secretaria General y EIST, al 29/09/2022

Se observa que durante la vigencia del año 2021, EIST tuvo un total de 5.287 Incidentes registrados en la herramienta Aranda, de los cuales el 91% fueron resueltos obteniendo la aprobación y aceptación del usuario final, así mismo, en estos mismos reportes se puede analizar la existencia de las encuestas de satisfacción realizadas a los mismos usuarios que recibieron estos servicios de atención de mesa de ayuda, donde existen 167 incidentes calificados como no efectivos, no fueron resueltos satisfactoriamente o que la solución registrada en el Incidente por parte de EIST no ayudó a resolver el problema presentado.

De estos últimos incidentes de los que hablamos anteriormente, el grupo Auditor validó con la coordinadora de mesa de ayuda, la atención que se realiza “adicional” para confirmar si el problema registrado por el usuario final fue resuelto, ya sea reabriendo la solicitud cerrada o iniciando un caso nuevo de incidencia en la plataforma Aranda o con una asistencia adicional por parte de los profesionales de la mesa de ayuda. Nos indica que hay un profesional de este grupo quien contacta al usuario y le hace una encuesta para identificar el motivo de la calificación y de esta forma tomar las medidas pertinentes para darle una atención oportuna a estos casos. En vista que el grupo Auditor no pudo evidenciar estas labores indicadas verbalmente, se recomienda a EIST contar con un documento generado y detallado por este experto quien realiza este

 <p>Agencia Nacional Tierras JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

monitoreo y de esta forma identificar claramente los esfuerzos adicionales que gestiona todo el Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico para atender a los usuarios que no están conformes con la solución dada en la petición del servicio. Así mismo, la OCI sugiere que en el informe mensual que se entrega al supervisor del contrato, crear un apartado indicando las conclusiones más relevantes que se hicieron para finiquitar estos casos.

Casos de Solicitudes o Requerimientos.



Fuente: Oficina de Control Interno con información suministrada por la Secretaria General y EIST, al 29/09/2022

Para la vigencia del año 2021, el grupo Auditor pudo evidenciar en los reportes entregados por el grupo Auditado, un total de 26.334 solicitudes o requerimientos escalados por los usuarios finales a EIST por medio de la herramienta Aranda, de los cuales se cumplió con el 98% del total, así mismo, tomando como referencia los resultados de las encuestas de satisfacción, se tienen 376 requerimientos que equivale a 1% calificados por los mismo usuarios finales como no resueltos a satisfacción o que la solución indicada en este caso no resuelve lo solicitado, reflejándose nuevamente la imposibilidad para el grupo Auditor de identificar si la solicitud fue resuelta ya sea abriendo otro caso o utilizando otros medios de servicios, ya que en los registros de reportes no se hallan solicitudes requeridas por el mismo usuario final solicitando la misma asistencia. Por consiguiente, se recomienda nuevamente a EIST realizar seguimientos y hacer esfuerzos adicionales en la atención de estos casos con el fin de dar una solución efectiva y de esta forma obtener la aprobación y satisfacción del usuario final. Además, que se incluya en el informe mensual que se entrega al supervisor del contrato, un apartado indicando las conclusiones más relevantes que se hicieron para concluir estos casos.

Por lo anterior se identifica, que los resultados obtenidos sean en su gran mayoría, el reflejo de la mejora del servicio de Mesa de Ayuda que se encuentra en cabeza del Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico, así mismo, se evidenciaron beneficios a los usuarios finales por el valor agregado en la ayuda oportuna recibida

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

como en la gestión interna y el cumplimiento de los procedimientos que tienen a su cargo, sobre todo basados en las recomendaciones de las buenas prácticas.

En la vigencia 2021, el grupo Auditor evidenció en los informes mensuales reportados por la coordinadora de la mesa de ayuda y que son entregados al supervisor del contrato en los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente, el cumplimiento de los acuerdos niveles de servicio (ANS) establecidos entre las partes para la prestación del servicio contratado.

ORDENES DE COMPRA Nro. 44836 y 67694

Se pudo examinar que la ANT para la vigencia 2021 contó con los servicios contratados de Mesa de Ayuda, con las siguientes empresas y periodos:

- **UNIÓN TEMPORAL (UT) MH-SL.** Orden de compra No: 44836-2020, se evalúa del 1 de enero del 2021 al 15 de abril del mismo año, cuyo objetivo contractual era *“contratar el servicio de mesa de ayuda para prestar el soporte técnico, mantenimiento integral de los activos informáticos y soporte a la infraestructura tecnológica de la ANT, conforme a las especificaciones y características técnicas definidas en el acuerdo marco precios Colombia Compra Eficiente”*.
- **COLVATEL S.A E.S.P.** Orden de compra No: 67694-2021, se evidencia que estuvo presentando los servicios de Mesa de Ayuda del 27 de abril de 2021 al 31 de diciembre del mismo año y cuyo objetivo contractual era *“contratar el servicio de mesa de ayuda para prestar el soporte técnico, mantenimiento integral de los activos informáticos y soporte a la infraestructura tecnológica de la ANT, conforme a las especificaciones y características técnicas definidas en el acuerdo marco precios Colombia Compra Eficiente”*.

El equipo auditor inspeccionó la información compartida para cada uno de estos proveedores de servicios y pudo evidenciar que en la vigencia de esta evaluación, la ANT cumplió con todos los trámites administrativos, financieros y con los compromisos adquiridos en estos contratos para generar los pagos correspondientes de estos suministros de mano de obra, por consiguiente, en las siguientes tablas mostraremos el resumen de relación de pagos hallados en los reportes de “SIIF Nación” los cuales cumplen con lo establecido en cada uno de los convenios anteriormente descritos.

Tabla No. 1 Registrados de Pagos.

TEMPORAL MH-SL		
Nro.	UNIÓN Fecha	Pagos
1	Enero	\$ 107.247.992,70
2	Febrero	\$ 114.755.352,19
3	Marzo	\$ 111.001.672,44
4	Abril	\$ 59.070.836,20
Total Pago		\$ 392.075.853,53

Fuente: Oficina de Control Interno con información suministrada por la Secretaria General y EIST, al 29/09/2022

 <p>Agencia Nacional Tierras JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

Para la **Unión Temporal Microhard y Sinergy & Lowells (MH-SL)**, del 1 de enero al 15 de abril del año 2021 y como se observa en la tabla No. 1, se giraron un total de trescientos noventa y dos millones setenta y cinco mil ochocientos cincuenta y tres pesos con cincuenta y tres centavos (\$ 392.075.853,53).

A continuación se relacionan los agentes de soporte y profesionales encargados de la atención y solución de los incidentes y requerimientos de solicitados realizados por los usuarios de la ANT, fueron:

- Cuatro (4) Agentes de Soporte Nivel 2
- Uno (1) Agente Profesional Nivel 2.
- Dos (2) ingenieros de Infraestructura
- Dos (2) ingenieros de Administradora Base de Datos.
- Tres (3) ingenieros de Desarrollador de Orfeo.
- Uno (1) Coordinadora Mesa de Ayuda

Así mismo, el equipo auditor verificó en la prueba de recorrido realizada el 29 de septiembre del presente año con la Coordinadora de Mesa de Ayuda, que el horario de atención de estos servicios iniciaba a las 7:00 a.m. y finalizaba a las 7:00 p.m. de lunes a viernes. Son doce (12) horas continuas, divididas en 3 horarios establecidos para este grupo de la siguiente forma:

- Primer horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Segundo horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Tercer horario de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.

Así mismo, para la empresa **COLVATEL S.A.** quien presentó el inicio de sus servicios a la ANT desde el 27 de abril al 31 de diciembre del año 2021 y como se muestra en la tabla nro. 2, se giraron un total de novecientos dieciocho millones cuarenta y nueve mil diez pesos (\$ 918.049.010), cumpliendo con todo lo establecido en el contrato por las partes.

Tabla No. 2 Registrados de Pagos.

COLVATEL S.A E.S.P.		
Nro.	Fecha	Pagos
1	Abril	\$ 3.251.940,00
2	Mayo	\$ 79.590.155,00
3	Junio	\$ 119.690.750,00
4	Julio	\$ 122.189.373,00
5	Agosto	\$ 120.906.654,00
6	Septiembre	\$ 120.906.654,00
7	Octubre	\$ 120.906.654,00
8	Noviembre	\$ 120.906.654,00
9	Diciembre	\$ 109.700.176,00
Total Pago		\$ 918.049.010,00

Fuente: Oficina de Control Interno con información suministrada por la Secretaria General y EIST, al 29/09/2022

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

Para los días correspondientes al mes de abril del 2021, se contó únicamente con los siguientes agentes y profesionales:

- Dos (2) Agentes de Soporte
- Dos (2) Profesional.

Para el mes de mayo del 2021 los agentes de soporte, profesionales y especialistas encargados en la atención y solución de los incidentes y requerimientos generados por los usuarios de la ANT fueron:

- Cinco (5) Agentes de Soporte
- Uno (1) Agente Profesional.
- Uno (1) Ingeniero de Infraestructura
- Uno (1) Ingeniero Administradora de Base de Datos.
- Tres (3) Ingenieros de Arquitectura.
- Uno (1) Coordinador Mesa de Ayuda

Para el 1 de junio al 30 de noviembre del 2021 los agentes de soporte, profesionales y especialistas encargados de la atención y solución de los incidentes y requerimientos de solicitados generados por los usuarios de la ANT fueron:

- Cinco (5) Agentes de Soporte
- Tres (3) Agentes Profesionales.
- Uno (1) Ingeniero de Infraestructura
- Uno (1) Ingeniero Administrador de Base de Datos.
- Cinco (5) Ingenieros de Arquitectura.
- Uno (1) Coordinador Mesa de Ayuda

El grupo Auditor pudo evidenciar en los informes mensuales, que la diferencia existente entre los meses de junio, julio y agosto es porque en junio hubo 2 profesionales que trabajaron 28 días, para julio fuera del mes completo de todo el equipo, se facturó un distintivo institucional y para el periodo de agosto a noviembre no existió ninguna eventualidad, teniendo el grupo completo en la mesa de ayuda.

Para el mes de diciembre del 2021 los agentes de soporte, profesionales y especialistas encargados de la atención y solución de los incidentes y requerimientos de solicitados por los usuarios de la ANT fueron:

- Cinco (5) Agentes de Soporte
- Dos (2) Agentes Profesionales.
- Uno (1) Ingeniero de Infraestructura
- Uno (1) Ingeniero Administrador de Base de Datos.
- Cinco (5) Ingenieros de Arquitectura.
- Uno (1) Coordinadora Mesa de Ayuda

Así mismo, se confirmó el mismo horario de atención y los mismo turnos que se indicaron anteriormente.

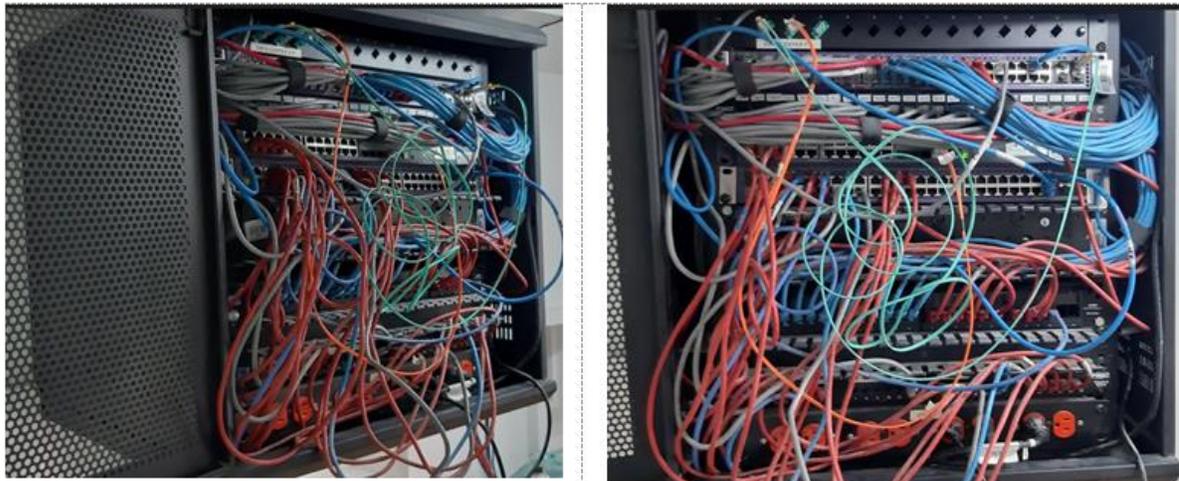
 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

Por último, a través de los contratos ANT-CDPS-600-2020 y el ANT-CDPS-1320-2021 firmados entre la ANT, la Unión Temporal MH-SL y Colvatel S.A. respectivamente, cuyo objeto contractual se especificó anteriormente, se reflejan los resultados y el análisis de las gestiones de los servicios contratados, de los cuales se evidencia el cumplimiento de los Acuerdos Niveles de Servicios (ANS) por parte de los proveedores y el cumplimiento de lo establecido en los contratos por parte del supervisor asignado por la Agencia.

CUARTOS TÉCNICOS O DE COMUNICACIONES.

Los cuartos de comunicaciones o técnico son destinados por la ANT para mantener y soportar el equipamiento de telecomunicaciones entre los pisos existentes en el edificio principal CAN y el Data Center. Dentro de estos equipos de comunicaciones están los Switches, los cuales cumplen una función de acceso a la red corporativa, además, desde estos punto se controla y mantiene la red de todo el edificio.

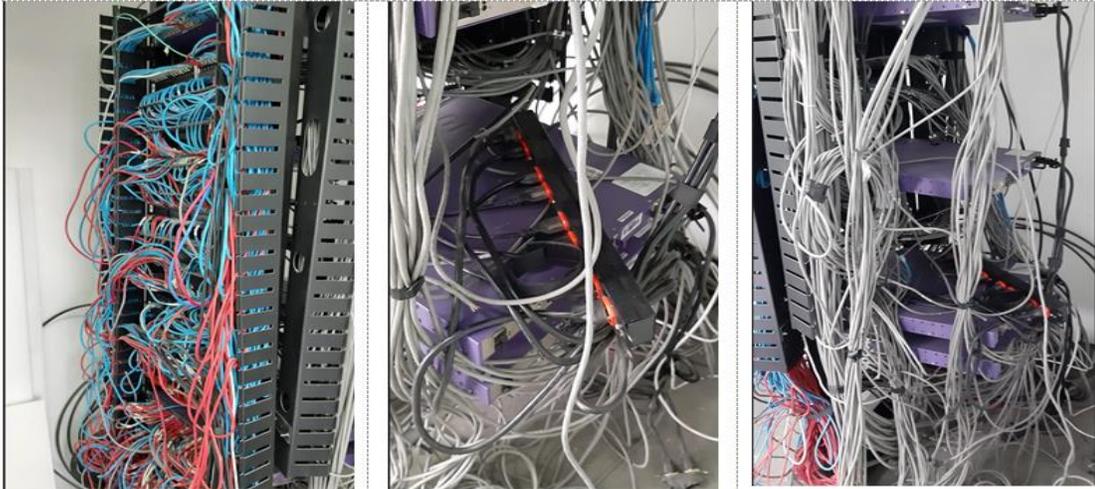
Durante el desarrollo de las actividades de Auditoría, el equipo realizó visita de campo a los cuartos técnicos existentes en sede principal CAN (pisos 6, 4, 3 y 2), en los cuales se observó la disposición, estado, control de acceso, conservación de estos elementos y la conexión de estos equipos de comunicaciones al Switch Core ubicado en el Data Center de este mismo edificio (piso 1). A continuación relacionamos las imágenes correspondientes a estos sitios:



Fuente. Elaboración Propia de los auditores OCl, Cuarto Técnico Piso 6, Imagen 1.

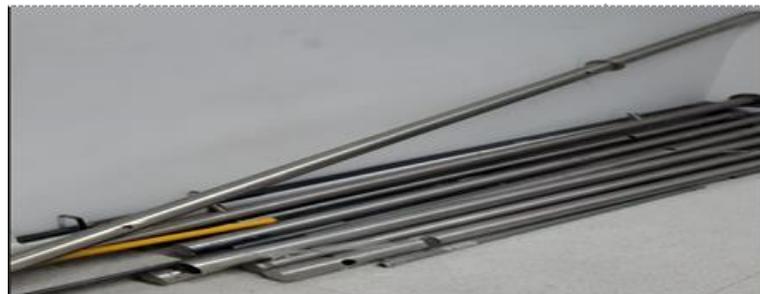
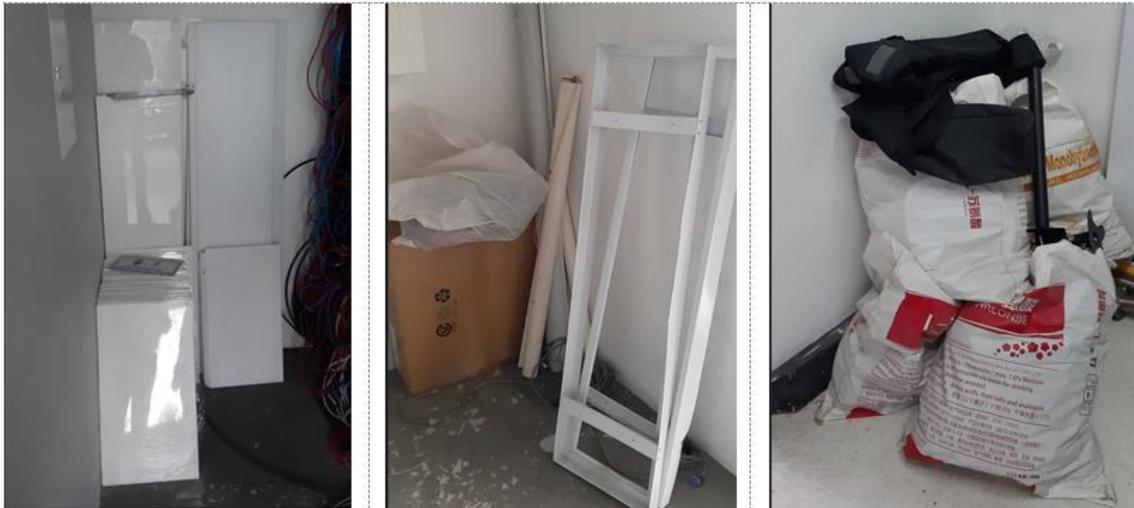
Como se puede evidenciar en todas las imágenes correspondientes a los cuartos técnicos, los patch cord aunque están conectados al patch panel necesario y a los puertos de cada Switch, no se utilizan los organizadores, por tal motivo no se refleja la correcta disposición dentro del rack de comunicaciones. Teniendo en cuenta que estos centros de cableado son los encargados de canalizar y proveer una infraestructura de comunicación efectiva en la transmisión de voz y datos del edificio principal de la Agencia, se deben hacer esfuerzos adicionales y necesarios para dar un alto grado de confiabilidad a estos sitios y de esta forma evitar que fallen.

 Agencia Nacional Tierras JUNTO ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017



Fuente. Elaboración Propia de los auditores OCI, Cuarto Técnico Piso 4, Imagen 2.

Igualmente, se puede evidenciar que el mismo cableado estructurado horizontal de varios cuartos técnicos no está correctamente dispuesto, para ello la OCI invita a realizar trabajos adicionales y necesarios para dotar a estos sitios de todos los elementos imprescindibles y de esta forma mantener todo el cableado juntos y organizados en una sola línea hasta llegar al patch panel. Así mismo, el equipo Auditor sugiere una vez se tenga listas las áreas ordenadas, es de suma importancia reconocer cada una de las estaciones o puntos de trabajo y la forma más efectiva de hacerlo es ejecutando labores de etiquetado de cada uno de estos cables, con el fin de identificar la administración de estos puntos de red fácilmente.

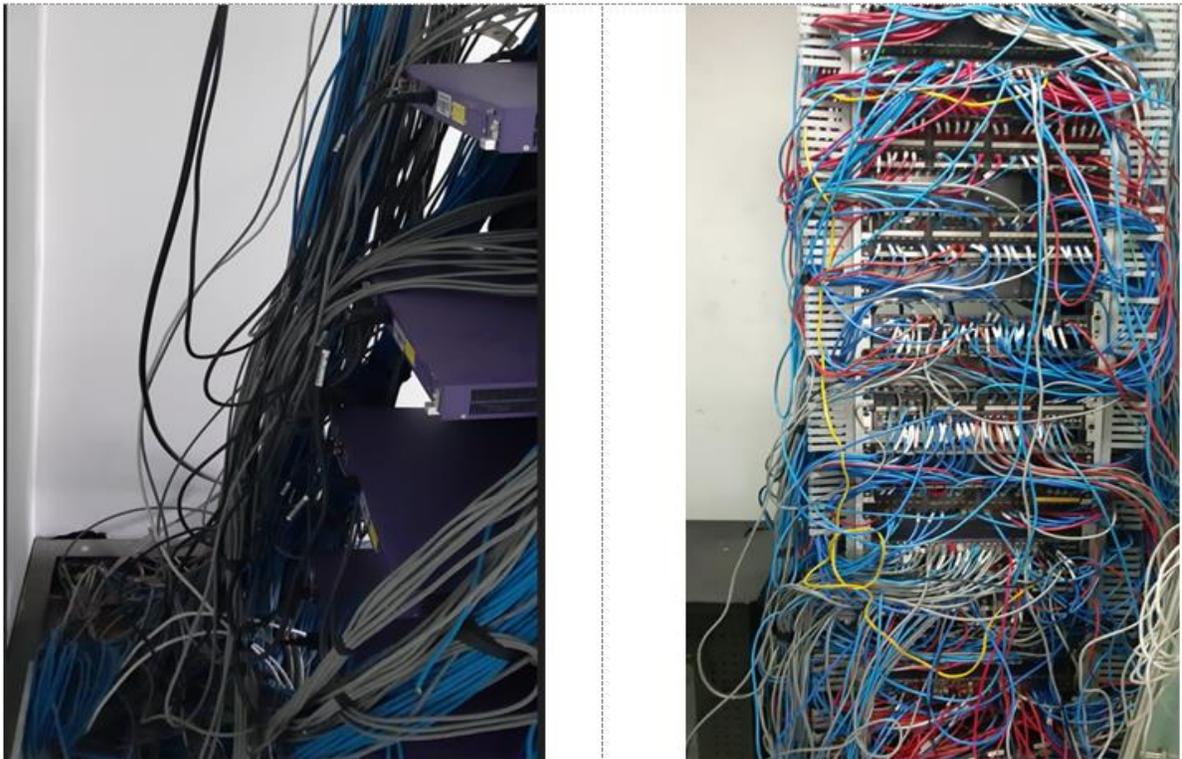


Fuente. Elaboración Propia de los auditores OCI, Cuarto Técnico Piso 4, Imagen 3.

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

La seguridad debe sobrepasar el perímetro de los cuartos técnicos, no solo pensando en la seguridad lógica sino en la seguridad física de estos sitios, lo fundamental es garantizar que estos cuartos técnico o comunicaciones sean confiables y seguros, la OCI recomienda a EIST hacer una labor constante a fin de coordinar con otras áreas involucradas, en el retiro de los materiales o elementos que han sido depositados inadecuadamente en varios cuartos técnicos (como se evidencian en la imagen 3 y 5), ya que estos componentes deberían estar almacenados en otros lugares, porque pueden ocasionar un gran peligro en la operatividad de los recursos de la red ofrecida a los funcionarios y contratistas de la Agencia.

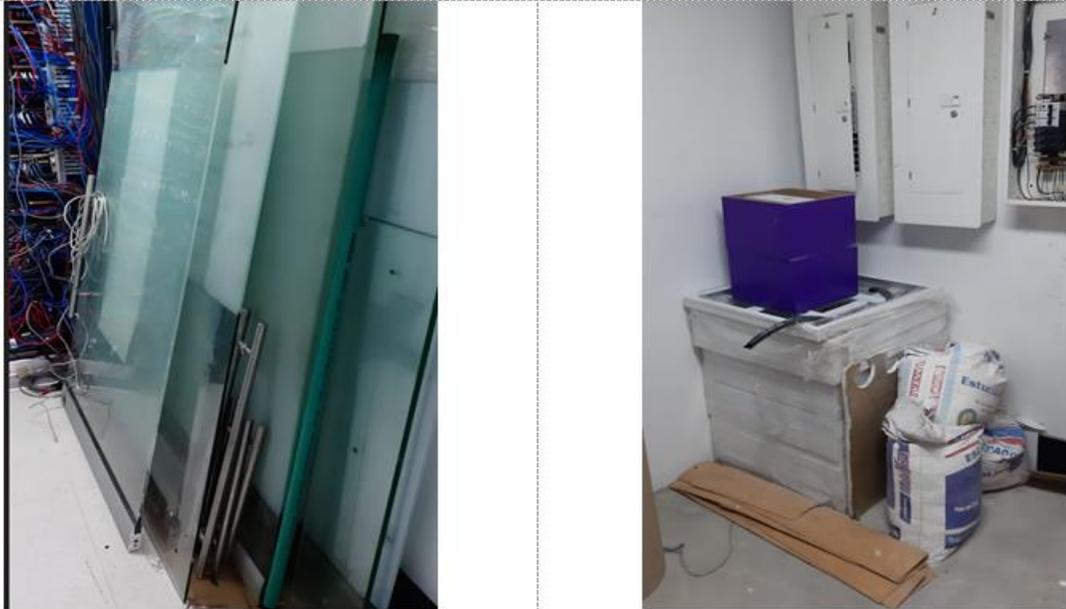
Por tal motivo, se sugiere a EIST coordinar con la Secretaria General las acciones necesarias para que estos cuartos técnicos ubicados en los pisos 6, 4, 3 y 2 sean controlados, administrados y accedidos únicamente por el personal que integra el equipo Infraestructura y Soporte Tecnológico y de esta forma evitar posibles errores humanos que lleven al corte de los servicios de comunicaciones que ofrece la ANT.



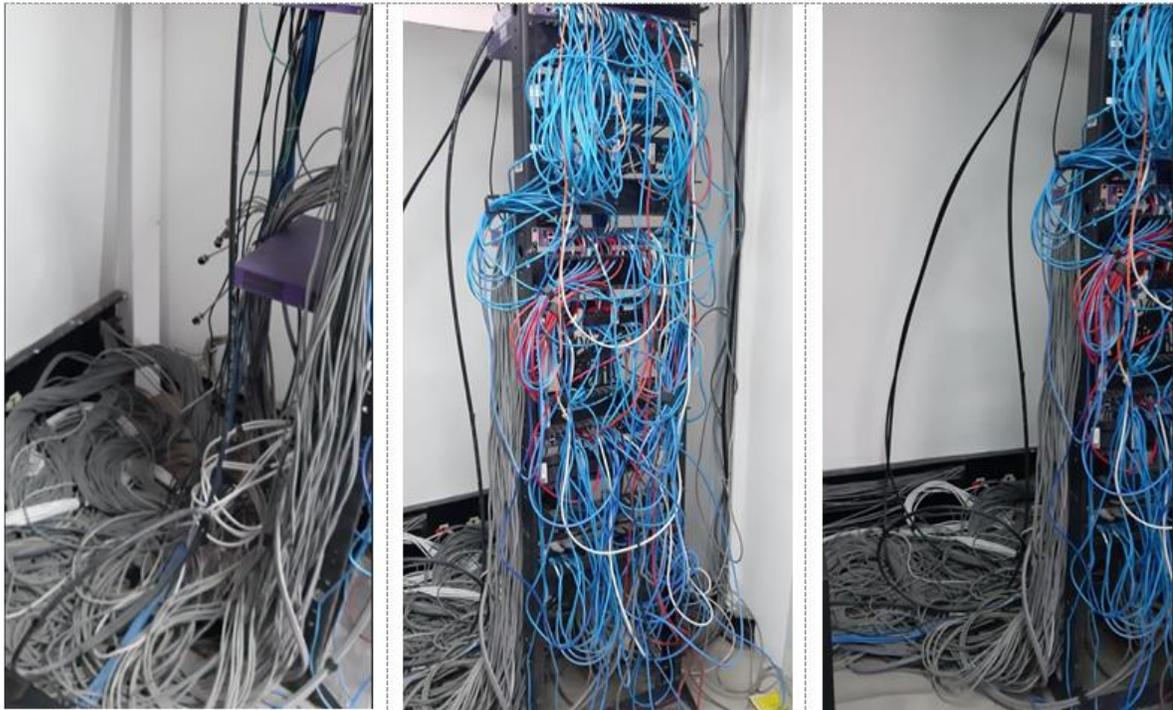
Fuente. Elaboración Propia de los auditores OCI, Cuarto Técnico Piso 3, Imagen 4.

La OCI sugiere a EIST realizar esfuerzos adicionales para que los racks o gabinetes de comunicaciones tengan un correcto ordenamiento del cableado estructurado, de los patch cord, de la fibra óptica y de las tomas eléctricas, con el fin de permitir una buena integración de los diferentes servicios como datos, telefonía IP y el control de este sitio. Además, estos cuartos técnicos o de comunicaciones deben poseer la capacidad con el tiempo de soportar demandas de densidad cada vez mayores, por consiguiente, se le recuerda a EIST tomar todas las medidas pertinentes para que estos sitios sean adecuados y ordenados con el fin de asegurar una apropiada disponibilidad de estos recursos.

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017



Fuente. Elaboración Propia de los auditores OCI, Cuarto Técnico Piso 3, Imagen 5.



Fuente. Elaboración Propia de los auditores OCI, Cuarto Técnico Piso 2, Imagen 6.

El crecimiento de la ANT en los últimos años y la dinámica actual de la Agencia hace que sea primordial contar con una red de comunicaciones local estable, que proporcione confiabilidad, seguridad, escalabilidad y una fácil administración, por consiguiente, se recomienda a la Secretaría General en cabeza del Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico realizar todos los esfuerzos necesarios para adecuar, acondicionar y ajustar todos los cuartos técnicos o de comunicaciones, con el propósito de minimizar los riesgos que se pueden presentar por poseer estos sitios en estas condiciones.

 <p>Agencia Nacional Tierras JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017



Fuente. Elaboración Propia de los auditores OCI, Cuarto Técnico Piso 2, Imagen 7.

Dado que los cuartos técnicos alojan equipos de comunicaciones y servicios de red que los empleados y contratistas de la Agencia utilizan cada día, se evidenció en la visita a campo realizada a estos sitios y como lo mostramos en la imagen 7, que no existe ningún tipo de seguridad y control para el acceso al cuarto técnico ubicado en el segundo piso costado norte. La falta de una protección eficaz puede dar lugar a una vulneración, ya que la puerta no cuenta con un mecanismo de seguridad que ayude a evitar el acceso no autorizado a este lugar. Se sugiere a EIST realizar todas las gestiones necesarias para brindar a este sitio de un adecuado medio de control y de esta forma asegurar el acceso únicamente al Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico o a las personas autorizadas.

El apoyo del equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico es un factor clave de éxito, se sugiere evaluar la posibilidad de que en sus contratos de mantenimiento preventivo y correctivo dirigidos a la infraestructura tecnológica, se estime realizar todas las observaciones anteriormente mencionadas en este informe.

Finalmente, para los cuartos técnicos o comunicaciones ubicados en los pisos 6, 4, 3 y 2, la ANT cuenta con cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV) instaladas en los pasillo y corredores de estos lugares, donde quedan chequeados los accesos a los cuartos técnicos. El monitoreo y la supervisión se centraliza a través del personal de vigilancia contratado por la Agencia.

DATA CENTER (CENTRO DE CÓMPUTO)

El Data Center o “centro de procesamiento de datos” con que cuenta la Agencia está ubicado en el primer piso del edificio principal CAN, es un inmueble de gran tamaño donde se tienen centralizados todos los equipos de comunicaciones, servidores, equipos de almacenamiento de datos, la UPS y otros recursos necesarios que son utilizados para mantener todos los servicios y la red corporativa de la ANT. En las siguientes imágenes tomadas en la visita a campo, mostramos lo evidenciado para este lugar, no sin antes indicar que este inmueble y muchos de los recursos tecnológicos instalados en este sitio, son compartidos con la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

 Agencia Nacional Tierras JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017



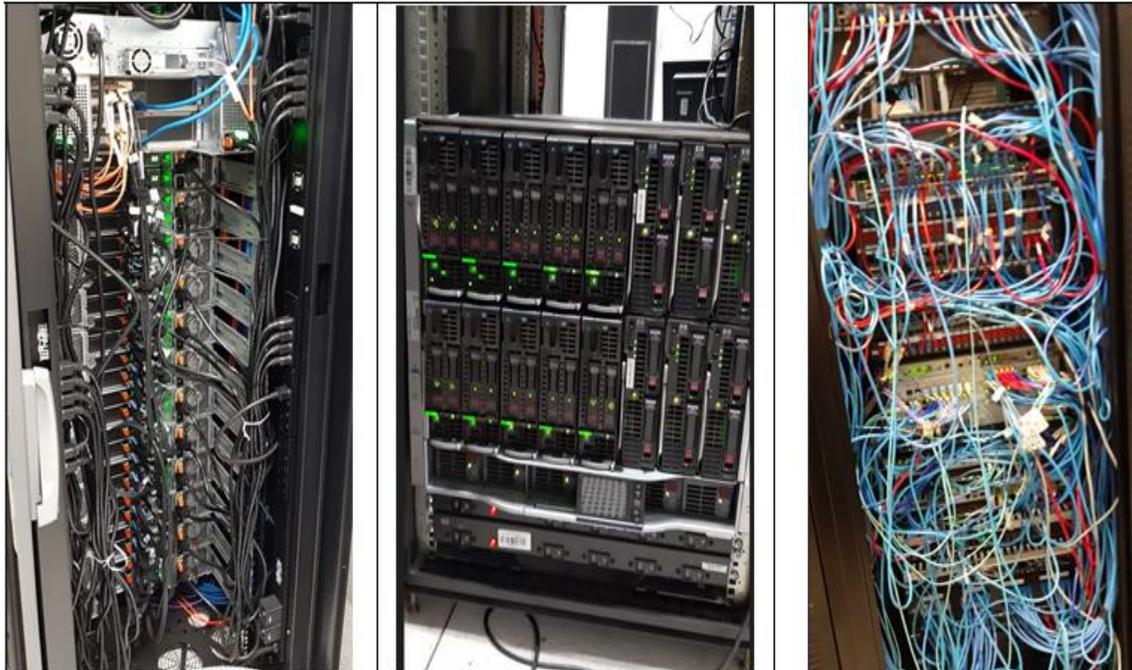
Fuente. Elaboración Propia de los auditores OCI, Data Center Piso 1, Imagen 8

En la visita a campo realizada con el grupo auditado a él Data Center, y como se observa en la imagen 8 de izquierda a derecha, el ingreso cuenta con controles para el acceso Biométrico que antecede al centro de cómputo y una cerradura de seguridad instalada en la puerta principal de este sitio. Tanto las credenciales del sistema biométrico como las llaves para el acceso al Data Center son administradas y controladas únicamente por los profesionales del equipos de Infraestructura y Soporte Tecnológico de la ANT y los profesionales asignados para tal función por la ADR, estos dos grupos son los responsables de la gestión del lugar y la administración de acceso.

De la misma manera, se pudo evidenciar que este sitio cuenta con piso falso antiestático, sistema de aire central o refrigeración, el cual sirve para mantener la temperatura en niveles óptimos, circular el aire de este lugar y cuenta con controles de alertas de calor, un sistema de energía ininterrumpida (UPS), conexiones eléctricas reguladas, sistema de emergencia y extintores manuales que garantizan la seguridad del lugar. Así mismo, el grupo Auditor pudo observar la existencia en el Data Center de un CCTV, de la cual, no fue posible identificar con el grupo auditado, ni en los registros entregados, quien las monitorea, supervisa, vigilado y controlado. Por este motivo, se recomienda a EIST escalar a otras instancias esta consulta, con el fin de reconocer si estas cámaras están operando o no, y de esta forma tomar las medidas pertinentes, ya que la OCI considera muy importante contar con este servicio de vigilancia adicional para este lugar.

También se observó que el Data Center dispone de una salida de emergencia, la cual dirige al parqueadero de la ANT, es decir, la puerta de entrada y salida al sitio no es la misma puerta utilizada para casos de emergencia, lo cual genera confianza en la seguridad y es acorde a la normativa para la gestión de un Data Center.

 Agencia Nacional Tierras JUNTO ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017



Fuente. Elaboración Propia de los auditores OCI, Data Center Piso 1, imagen 9.

Por otro lado, el equipo Auditor efectuó la inspección ocular y física del Switch Core el cual cuenta con fuente de poder redundante, lo que impide que no se produzca un corte no planeado del switch, ya que proporciona alimentación adicional si falla una fuente de energía eléctrica, así mismo, este equipo cuenta con alta disponibilidad (HA) en la red, la cual da capacidad adicional para responder a las exigencias de rendimiento y conectividad de la red institucional por inactividad de unos de estos puertos.

Se evidenció también, que el Data Center es un lugar que está seguro de inundaciones, cuenta con niveles de seguridad adecuados para evitar sabotajes y robos físicos, que no da hacia el exterior de las instalaciones de la Agencia y otras entidades, situación que evita poner en peligro los equipos presentes y la información almacenada.

El Plan de Recuperación de Desastres (DRP) GINFO-Plan-001 versión 1, y el Plan de Continuidad del Negocio (BCP) INTI-Plan-004 versión 1, que permiten a la Agencia establecer acciones oportunas para actuar y restaurar las operaciones de su plataforma tecnológica, y con ello dar continuidad a los servicios y operaciones críticas que tiene la Agencia. Para estos planes se validó en reuniones sostenidas con el equipo Auditado el día 11 de octubre del presente año, donde manifestaron que actualmente se cuenta con redundancia en la nube de los servicios identificados críticos como es el SIT, el Orfeo y la Pagina WEB, de esta forma se da confianza de la operatividad de estas plataformas en estado de emergencia.

Como se evidencia en las imagen 10, la ANT cuenta con unos Stack de discos duros los cuales están conectados al servidor principal y tienen como función principal el almacenamiento de las copias de seguridad de la información o Backups que realiza diariamente EIST. Mediante correo electrónico del 13 de octubre del presente año, el equipo auditor recibió por parte del Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico (EIST) información de la cantidad de almacenamiento total con que cuenta la Agencia, que para ello se calcula en 1400 TB (1.4 Petabits) bajo tecnología SAS (disponibilidad operativa de 24 horas/día - 7 días/semana), de las cuales solamente se tiene disponible 190 TB (13.6%). EIST informa que para "liberar" espacio en estos Stack de discos duros, se está comprimiendo las copias de los backups que llevan más tiempo de almacenamiento, adicionalmente, se está depurando diariamente los servidores y máquinas virtuales de los archivos temporales

 <p>Agencia Nacional Tierras JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

y caches residuales, sin embargo, se recomienda a EIST gestionar todos los mecanismos internos para que con el apoyo de la Secretaria General, se pueda hacer frente a esta dificultad identificada y mencionada anteriormente.



Fuente. Elaboración Propia de los auditores OCI, Data Center Piso 1, imagen 10

Igualmente, EIST diariamente realiza copias de seguridad incrementales del ambiente de producción, y cada 15 días genera backups Full. Para realizar estas copias de seguridad, la Agencia cuenta con licencia de la solución Veeam (soluciones de backups, recuperación inteligente de información y protección de datos), a la cual se configuran las tareas y la parametrización de lo que se debe hacer, seguridad a utilizar, donde almacenarlo y tipo de backups a generar.

En la reunión realizada el día 29 de septiembre del 2022, EIST manifiesta que se tiene como referencia el cumplimiento del proceso ADMBS-P-014 (Administración de cuentas de usuario y acceso a los recursos tecnológicos), donde se pueden gestionar parte de la protección de la información. Ya que desde el directorio activo (AD) de la ANT se controlan los permisos para que los usuarios finales puedan unidamente acceder a la información autorizada y aprobada por cada jefe o director de área.

Finalmente, se observó en la visita a campo a él Data Center y como lo podemos evaluar en la imagen nro. 10, la presencia de materiales que pueden ser inflamables y generar riesgos en la seguridad de este sitio. Por consiguiente, se sugiere a EIST retirar o almacenar estos elementos en un lugar que no causen ninguna eventualidad para la operación de la Agencia.

 Agencia Nacional Tierras JUNTO ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

COMPUTADORES DE ESCRITORIO Y SISTEMAS OPERATIVOS.

Mediante el correo electrónico del 12 de octubre del presente año, enviado por la Secretaria General y el Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico (EIST), el equipo auditor recibió parte de las respuestas escaladas a estas áreas, donde se pudo validar el parque computacional con que cuenta la ANT, estos PC's se encuentran discriminado de la siguiente manera:

Tabla No. 3 Equipos e inventario de Cómputo.

Clase y Detalle	Marca	Total	Porcentaje
Computador de Escritorio	HP	225	19,4
	Dell	199	17,2
	Lenovo	85	7,3
Computadores <u>All in One</u>	<u>Compumax</u>	393	33,9
	Dell	59	5,1
Computador-IMAC	Apple	2	0,2
Computadores Portátiles	HP	63	5,4
	Dell	81	7,0
	Lenovo	47	4,1
	Toshiba	1	0,1
	Asus	1	0,1
	Apple	2	0,2
TOTAL		1158	100

Fuente: Oficina de Control Interno con información suministrada por la Secretaria General y EIST, al 12/10/2022

Para los equipos que no son de la marca Apple, el sistema operativo (SO) aprobado e instalado en los computadores de escritorio, portátiles y Workstation es Windows 10 Pro de 64 bits versión 21H2, versión conocida como "actualización de noviembre de 2021 de Microsoft", es la última versión del SO para Windows 10 Pro, que además de aumentar la seguridad también puede mejorar el rendimiento de los Domain Name System (DNS), el cual es un protocolo de Internet que tiene como función la resolución de nombres de dominio, traduciendo estos mismos en IPs (protocolo de Internet).

Teniendo en cuenta que estas actualizaciones de sistemas operativos y de la seguridad que implementa la ANT en cabeza de EIST, es realizada mediante los servicios del Directorio Activo (AD), se recomienda a este grupo tomar todas las medidas pertinentes para que todos los PC's estén dentro del dominio de la ANT, y de esta forma minimizar los eventos de fallos y debilidades en estos equipos de cómputo, ya sea por no tener la última actualización del SO o por no tener las últimas actualizaciones de seguridad o por no tener la última actualización del antivirus (BitDefender, versión; GravityZone Business Security Enterprise).

Por otra lado, se reflejan los siguientes documentos entregados al grupo Auditor:

- Plan de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Evolutivo 2021
- Plan de Trabajo Mantenimiento Preventivo Vigencia 2021.

Cuyo objetivos son:

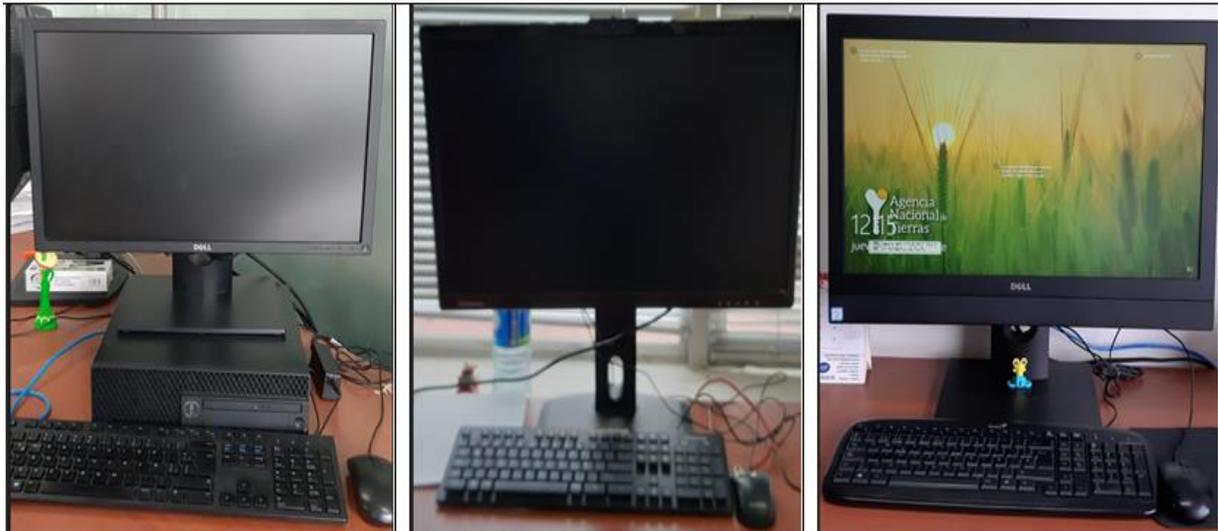
- Identificar las señales tempranas de un defecto para minimizar el riesgo de averías no programadas y reducir la necesidad de realizar mantenimiento correctivo.

 <p>Agencia Nacional Tierras JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</p>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

- Detectar y corregir los problemas menores en los equipos de la entidad, antes de que estos provoquen fallas.
- Conservar en condiciones deseadas de operación los equipos y con el mejor rendimiento posible.

Es inevitable que ocurran algunos daños a los equipos de cómputo propiedad de la ANT, y lo peor de todo es que estos “daños” tenga un costo elevado y no considerado para la Agencia. Por este motivo, EIST cuenta con Planes de Mantenimiento preventivos dirigidos a ser aplicados a todo el inventario de equipos de cómputo, con el fin de reducir las averías imprevistas, y de esta forma toda la Agencia se vea beneficiada, porque se puede evitar en un porcentaje alto de mal funcionamiento o inoperancia de estos elementos, derivando en pérdidas económicas que pueden llegar a ser muy críticas.

Como se aclaró en la reunión sostenida con la coordinadora de mesa de ayuda el día 29 de septiembre del 2022 en la prueba de recorrido, los mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo son realizados por “demanda” y solicitud de Aranda realizados por los usuarios finales.



Fuente. Elaboración Propia de los auditores OCI, Modelo y Equipos de Escritorio, imagen 11

Si validamos la tabla nro. 3 (equipos e inventario de cómputo), podemos notar que la ANT cuenta con un 44% de computador de escritorio (monitor, cpu, teclado y mouse), un 39.2% de computadores todo en uno y un 16.8% de equipos portátiles. Teniendo en cuenta los dos grandes grupos de estos elementos que suman un 83,2% (imagen 11), se sugiere a EIST modificar o adicionar en el plan de trabajo anual, la realización del manteamiento preventivo programado masivo a este gran grupo, y únicamente aprobar al otro 16.8% que la solicitud de asistencia técnica (mantenimiento preventivo) a estos elementos sean requeridas por el usuario final con requerimiento en Aranda.

Finalmente, como se puede ver en la tabla nro. 4 (compra de equipos de cómputo), información que ha sido entregada por el grupo Auditado en la respuesta a las siguientes preguntas: ¿En qué año la Agencia adquirió en modalidad de compra equipos de cómputo (escritorio y portátiles) ?, Que elementos se adquirieron y cuantos para cada ítem? La OCI recibió un documento en Excel, donde el grupo Auditor hizo un resumen que mostramos a continuación, además, se evidencia que la compra más significativa de estos elementos se hizo en los años 2017, 2018 y 2019.

 Agencia Nacional Tierras JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

Tabla No. 4 Compra de Equipos de Cómputo.

Compra de Equipos de Computo			
Año	Detalle	Cantidad	Total
2017	Equipos de Escritorio	268	300
	Equipos Portátiles	32	
2018	Equipos de Escritorio	284	347
	Equipos Portátiles	63	
2019	Equipos de Escritorio	407	481
	Equipos Portátiles	74	
2021	Equipos de Escritorio	3	13
	Equipos Portátiles	10	

Fuente: Oficina de Control Interno con información suministrada por la Secretaría General y EIST, al 28/09/2022

Los computadores son la herramienta que permiten realizar gran parte del trabajo de una manera más productiva y eficaz, ya que gracias a estos recursos se pueden optimizar todos los procesos y procedimientos. Sin embargo, si al equipo de cómputo no se le da un constante mantenimiento y un cuidado pertinente, el trabajo se puede prolongar o descuidar. Por lo tanto, desde la OCI sugerimos a EIST gestionar un proyecto que sea considerado ejecutar en los próximos años para potencializar estos equipos de escritorio, que como lo indicamos anteriormente se acerca al 84% del total de los bienes de esta categoría (computadores de escritorio).

Finalmente, el apoyo del Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico (EIST) es un factor clave del éxito que logre obtener la ANT, por tal motivo, se sugiere incluir dentro de sus contratos de mantenimiento preventivo y correctivo dirigidos a la infraestructura tecnológica, se estime realizar todas las observaciones anteriormente mencionadas en este informe, como son las adecuaciones y mantenimientos preventivos a los centros de cableado o curtos técnicos, mantenimiento preventivo al sistema de aire acondicionado, mantenimiento preventivo a los circuitos eléctricos de cableado lógico y eléctrico del data center, el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo, coordinar con los encargados de la ADR para establecer planes de mantenimiento a la UPS y la buscar la mejor opción para poder activar el domino ANTCO a los equipos ubicados en el piso 5, así mismo, incluir dentro de los contratos de servicio de mesa de ayuda, una “bolsa” de repuesto de monto agotable, que permita dar una respuesta rápida a los problemas registrados a este esencial grupo de computadores de escritorio anteriormente mencionado.

5. REQUERIMIENTOS CON COMPLIMIENTO - CONFORMIDADES

En la ejecución del trabajo, la Oficina de Control Interno observó que los siguientes aspectos configuran conformidades dentro de la gestión relacionada con la Administración y Soporte de los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

Criterio	Observación
PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO Y ACCESO A LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS. Código ADMBS-P-014, versión 3 del 27 de agosto	Conformidad Nro. 1: Soporte de Servicios Administrativos de Tecnologías de la Información. El equipo auditor evidenció en la prueba de recorrido realizada el 29 de septiembre con la coordinadora de mesa de ayuda

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

<p>de 2021. Otorgar o revocar a los colaboradores de la Agencia Nacional de Tierras, los permisos y privilegios de autenticación para el control de acceso lógico a los sistemas de información de la Agencia. Este procedimiento inicia con la solicitud de creación y/o novedad de usuario y termina con la respuesta a la solicitud.</p>	<p>el cumplimiento de lo establecido en el proceso de “Administración de cuentas se usuario y acceso a los recursos tecnológicos”, teniendo en cuenta las formas que se encuentran embebidas (ADMBS-F-072 Forma Creación y/o Novedad de Usuarios y la ADMBS-F-078 Solicitud de VPN Usuarios Internos y Externos) y el instructivo ADMBS-I-009 nombramiento de usuarios y asignación de contraseñas.</p> <p>Por otra parte, el equipo auditor pudo identificar con la documentación compartida por la Secretaria General y EIST los reportes de usuario generado desde el Directorio Activo (AD), donde se evidencia la fecha de creación del usuario y a su vez la fecha de caducidad de los servicios corporativos, lo anterior, para contratos de prestación de servicios (contratistas). Además, se observan las acciones preventivas documentadas para atender estos criterios de seguridad de la información relacionados con el acceso a los recursos de red, la privacidad, la disponibilidad e integridad de los datos, dando como resultado la atención oportuna de las solicitudes de actualizaciones de los roles que genera cada dependencia.</p>
<p>PROCEDIMIENTO CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO. Código GINFO-P-008, versión 4 del 12 de abril de 2021. Conocer los lineamientos, procedimientos y actividades que se deben ejecutar para la configuración y alistamiento de los equipos de cómputo con el fin de garantizar un proceso estandarizado previa entrega a los usuarios finales, donde se aplica para todos los equipos de cómputo de la ANT hasta la actualización del Inventario.</p>	<p>Conformidad Nro. 2: Administración y Soporte de los Servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones. El grupo Auditor pudo establecer que los conceptos de este procedimiento se respaldan en el sistema de gestión de seguridad de la información ISO 27001. Así mismo, se evidencia el conocimiento del personal de la mesa de ayuda para identificar las siete (7) tareas que tienen por cumplir en este procedimiento.</p> <p>Por otra lado, en la prueba de recorrido selectiva se pudo validar el cumplimiento del instructivo GINFO-I-012 (Instructivo Nombramiento de Equipos de Cómputo), el cual se encuentra incluido en este procedimiento, cuya actividad es la administración y soporte de los servicios de tecnologías de información y comunicaciones, que tiene como finalidad dar los pasos claros para el nombramiento de los equipos de computo al momento de subirlos al dominio ANTCO y de esta forma cumplir con el estándar establecido en la Agencia.</p>

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

<p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PARCHES Y ACTUALIZACIONES. Código GINFO-P-014, versión 1 del 12 de abril de 2021.</p> <p>Establecer los lineamientos para la gestión de las actualizaciones (parches) de software que permitan garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo, servidores y aplicaciones que soportan la operación de la entidad. La cual inicia desde la identificación de las actualizaciones que se encuentran pendientes, pasando por el análisis que se requiere para garantizar la liberación, continuando con la aprobación o negación de la solicitud por parte del comité de cambios hasta el cierre del cambio en la mesa de servicios de TI.</p>	<p>Conformidad Nro. 3: Gestión de Actualizaciones. El equipo Auditor evidenció documentación y soporte relacionados a estas actividades, las cuales se desarrollan como lo describe el procedimiento GINFO-P-014 (Gestión de Parches y Actualizaciones) en sus once tareas que realiza el equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico y en asistencia en alguna de ellas (tareas 4, 6 y 9) con la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras. Para probar y analizar los parches, primero se instalan en servidores en entornos de prueba, luego de desarrollo y finalmente de producción, Al instalar un parche, siempre se crea una instancia en el servidor en caso de que se requiera una reversión de lo implantado.</p> <p>Finalmente, el responsable de la aplicación que recibirá la actualización, previa aviso por correo electrónico de la instalación del parche, dispone de tres (3) días para verificar los accesos y funcionalidad general del ambiente, incluyendo tareas programadas, sistema operativo, base de datos, aplicación y servicios WEB, entre otras, con el fin de que el personal de la mesa de ayuda cierre el caso y se dé por terminado este proceso.</p>
<p>INSTRUCTIVO BUENAS PRÁCTICAS EN ITIL PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI, Código GINFO-I-015, versión 2 del 29 de octubre de 2021.</p> <p>Administración y soporte de los servicios de Tecnologías de información y comunicaciones. Es un documento que contiene algunas prácticas que se deben tener en cuenta para asegurar que la Agencia y las partes interesadas creen valor de forma conjunta y continua a través de la gestión de productos y servicios para lograr la calidad, eficiencia y efectividad en las operaciones a través del uso de las herramientas tecnológicas respaldados en la aplicabilidad de metodologías ágiles a fin de alcanzar la satisfacción y entrega de valor para los usuarios.</p>	<p>Conformidad Nro. 4: Buenas prácticas en ITIL V4. La Oficina de control Interno validó el instructivo GINFO-I-015 (<i>Buenas Prácticas En ITIL para la Gestión de los Servicios de TI</i>) encontrándose alineado con la política de Gobierno en Línea establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), Así mismo, este documento tiende a satisfacer las necesidades de los usuarios tanto internos como externos de la ANT, ya que ayuda a garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios tecnológicos con que cuenta la Agencia.</p> <p>Por lo anterior, el equipo auditor observó un dinamismo para buscar promover la creación e innovación del valor público para lograr una apropiada interacción con el ciudadano, de esta forma, se puede concluir que este instructivo de buenas prácticas en ITIL demuestra el buen uso en la implementación y el control efectivo de estos servicios de TI diseñados por Subdirección de Sistemas de Información de Tierras (SSIT) y el Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico adscrito a la Secretaría General.</p>

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

	<p>Así mismo, se evidencio la publicación de este instructivo en la Intranet institucional, enlace:</p> <p>https://agenciadetierras.sharepoint.com/sites/antintranet/sistema-integrado-de-gestion/procesos-misionales/Instructivo%20%20Gestin%20de%20la%20Informacin/GINFO-I-015%20INSTRUCTIVO%20DE%20BUENAS%20PR%C3%81CTICAS%20EN%20ITIL%20PARA%20LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20TI%20.pdf#search=GINFO%2D1%2D015</p>
--	--

6. REQUISITOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Como producto de la Auditoria, la Oficina de Control Interno ha identificado unas Oportunidades de Mejora relacionada con los siguientes temas:

Criterio	Observación
<p>GENERACIÓN DE COPIAS DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN CRÍTICA DE LA AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS – Código GINFO-P-009, versión 2 del 27 de agosto de 2021. Asegurar la generación y validación de las copias de seguridad de la información crítica contenida en la Infraestructura Tecnológica de la Agencia Nacional de Tierras para garantizar la disponibilidad de los datos y así poder dar continuidad en la operación en el menor tiempo posible en caso de que se produzca una falla.</p> <p>POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. Código INTI-Política-001, versión 4 del 19 de septiembre de 2022. Apartado 7.9 (Respaldo de información)</p>	<p>Oportunidad de Mejora Nro. 1. Respaldo de la Información de la ANT. Durante las reuniones sostenidas con el grupo Auditado y con la información suministrada por estos mismos profesionales, se evidenció que la ANT cuenta con un total de almacenamiento de 1400 TB (1.4 Petabits), de las cuales al 13 de octubre de presente año solamente se tenía disponible 190 TB (13.6%) en estos Stack de discos duros. La OCI evidencia las labores que está realizando EIST para “liberar” espacio en los Storage anteriormente mencionados y de esta forma seguir cumpliendo con la establecido en la generación de copias de respaldo de la información considerada como crítica por la ANT.</p> <p>Sin embargo, es significativo señalar la importancia y trascendencia de proveer este servicio, por tal motivo se deja esta oportunidad de mejora y se recomienda al Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico gestionar internamente la mejor alternativa de solución a la dificultad mencionada, todo lo anterior para que este EIST pueda seguir cumpliendo con la programación de las copias de respaldo de la información identificada como crítica por la ANT.</p>

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

	<p>OBSERVACIONES DE LA SECRETARIA GENERAL Y EL EIST.</p> <p>Mediante correo electrónico del 27 de octubre de 2022, el equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico EIST, informa que, se encuentran adelantando labores para liberar espacio de almacenamiento y lograr obtener capacidad para realizar copias de respaldo. Adicionalmente, es importante mencionar que para la vigencia 2023, se pretende adquirir almacenamiento adicional y de esta manera mejorar la capacidad de almacenar datos.</p> <p>ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES.</p> <p>De acuerdo con la información suministrada por el EIST, no desvirtúa esta oportunidad de mejora observada por el equipo auditor, debido a que la capacidad de almacenamiento de información considerada crítica para la agencia se encuentra en una capacidad del 86.4% ocupada, observado esto, se evidencia la necesidad de contar con un almacenamiento adicional y adecuado para seguir continuando con las copias de respaldo de información.</p> <p>Por lo anterior, la Oficina de Control Interno confirma la Oportunidad de Mejora.</p>
<p>MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y EQUIPOS DE CÓMPUTO – Código GINFO-P-013, versión 1 del 12 de abril de 2021. Mantener los dispositivos de la infraestructura tecnológica y equipos de cómputo en correcto estado para garantizar su disponibilidad y correcto funcionamiento.</p> <p>Aplica para todos los equipos de cómputo y de la infraestructura tecnológica de la Agencia Nacional de Tierras (ANT) desde la validación de los inventarios hasta la actualización de la hoja de vida de los CI.</p>	<p>Oportunidad de Mejora Nro. 2. Sostenimiento y conservación de los equipos de cómputo e infraestructura tecnológica. El equipo auditor evidenció las gestiones que ha realizado el equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico, para la Administración y Soporte de los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones con que cuenta la ANT, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se vienen realizando los mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo por demanda y por solicitud generado por los usuarios finales. ✓ Instalación, configuración y actualización de equipos de cómputo. ✓ Gestión de parches y actualizaciones de seguridad. ✓ Monitoreos a la funcionalidad y rendimiento de las aplicaciones WEB e infraestructura. ✓ Gestión de cambios y actualización diaria del Antivirus. ✓ Atención de los servicios de mesa de ayuda destinados a proveer soluciones efectivas a los requerimientos escalados desde los usuarios finales. ✓ Envío de banner y campañas publicitarias vía Email

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

	<p>recordando la implementación de tener contraseñas seguras y como ayudar con la seguridad de la información.</p> <p>Sin embargo, el equipo auditor tiene clara la importancia del buen funcionamiento de los computadores, ya que son una herramienta fundamental para el desarrollo de la operatividad diaria de todos los funcionarios y contratistas de la ANT, por tal razón su mantenimiento preventivo es algo que no debemos pasar por alto, porque esperar hasta que algo salga mal, inevitablemente tendrá como resultado reparaciones más complicadas y costosas.</p> <p>Por lo anterior, se sugiere a EIST tener contemplado dentro de sus actividades del plan de trabajo anual, el desarrollo de manteamientos preventivos programados masivos, dirigidos a todo el parque computacional de equipos de escritorio que llega al 84% del total con que cuenta la ANT y únicamente permitir al otro 16% que sean atendidos según solicitud de asistencia técnica realizado por los funcionarios desde la herramienta Aranda.</p> <p>OBSERVACIONES DE LA SECRETARIA GENERAL Y EL EIST.</p> <p>Mediante correo electrónico del 27 de octubre de 2022, el equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico EIST, informa que, durante la vigencia auditada se programaron mantenimientos preventivos del parque computacional. Sin embargo, debemos recordar que con motivo a la pandemia por COVID-19 durante el año 2021 el trabajo en la entidad se realizaba bajo la modalidad remota o semipresencial, lo cual no permitió realizar la programación con los usuarios del mantenimiento, teniendo en cuenta que al desconectar/apagar el equipo el usuario no tendría acceso a la información, aunado a que se generó deficiencia en el personal a cargo de realizar los mantenimientos preventivos debido a la programación de turnos del personal, realizado para respetar el aforo y en consecuencia no se logró ejecutar a cabalidad el plan de trabajo.</p> <p>No obstante, lo anterior, para la vigencia actual, se cuenta con el contrato <u>ANT-CDPS-1186-2022</u> cuyo objeto es “Contratar el mantenimiento preventivo y correctivo de los activos informáticos y la prestación del servicio de Mesa de Servicio, en aras de mantener el funcionamiento de los equipos y garantizar la continuidad de los procesos de la Agencia Nacional de Tierras” y en cuyas obligaciones específicas a cargo del contratista encontramos las</p>
--	--

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

	<p>siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de activos informáticos y el servicio de Mesa de Servicio en todas las sedes, UGT y puntos PAT con que cuente la Agencia Nacional de Tierras de acuerdo con las especificaciones y plazos que se acuerden con el supervisor del contrato. • Realizar como mínimo 2 mantenimientos preventivos a nivel de hardware y software a cada uno de los elementos tecnológicos que hacen parte de la Agencia Nacional de Tierras tal y como se relacionan en los anexos 1, 2 y 3 de la ficha técnica, sin perjuicio de que conforme a la necesidad de la operación el supervisor del contrato requiere la realización de mantenimientos adicionales. <p>En ese orden de ideas se ha venido programando con el contratista que ejecuta el contrato <u>ANT-CDPS-1186-2022</u> el mantenimiento preventivo de todo el parque computacional de la entidad, por lo cual desde ya se entiende cumplida la recomendación ahora insertada por el equipo auditor. Como soporte se adjunta el plan de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo vigencia 2022.</p> <p>En línea a lo dicho, en el contrato referido se encuentra una obligación que incluye el suministro de repuestos a los equipos de cómputo, de acuerdo con los mantenimientos correctivos a realizar, materializando recomendaciones que el equipo auditor ahora realiza, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar en los casos que se requiera, de manera remota o presencial el mantenimiento correctivo a los dispositivos tecnológicos relacionados en la ficha técnica (anexos 1, 2 y 3), lo cual deberá incluir los insumos de software y hardware requeridos sin generar costos adicionales para la Entidad. <p>Adicional a lo anterior, a través del personal vinculado al EIST y del personal a disposición por parte del contrato <u>ANT-CDPS-1186-2022</u>, en forma remota y presencial se realizan mantenimientos por demanda a todo el parque computacional de la ANT.</p> <p>Por otro lado, tenemos que desde el Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico se solicitó y llevo a cabo la contratación <u>ANT-</u></p>
--	--

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

	<p><u>CDPS-1189-2022</u> cuyo objeto es “Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de aire acondicionado de confort y del sistema de refrigeración del DATA CENTER, con suministro de materiales, repuestos, consumibles y demás elementos para los equipos de la Agencia Nacional de Tierras en la sede principal de Bogotá y en las Unidades de Gestión Territorial a Nivel Nacional”. De esta manera, se evidencia que desde antes de la auditoría realizada desde el EIST ya se han adelantado acciones que el equipo auditor incluyo en el informe, demostrando ir avanzando en los temas auditados.</p> <p>Adicionalmente, se ha solicitado la contratación de la realización de un diagnóstico al circuito eléctrico del Data Center y la planta eléctrica de la Agencia Nacional de Tierras, incluyendo el diseño de la solución y medidas correctivas a implementar de acuerdo con el resultado que este arroje. Se adjunta evidencia. Con lo mencionado, evidenciamos que la oportunidad de mejora establecida por el equipo auditor, se están adelantando por parte del equipo de infraestructura y soporte tecnológico.</p> <p>ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES.</p> <p>De acuerdo con la información suministrada por el EIST, no desvirtúa la debilidad observada por el equipo auditor, debido a que el mantenimiento masivo programado para la infraestructura de equipamiento computacional para la vigencia 2021 no se ejecutó, sin embargo, la oficina de Control Interno observa un avance de ejecución del 5% del mantenimiento preventivo masivo iniciado en el mes de octubre del presente año.</p> <p>Por lo antes expuesto, la Oficina de Control Interno confirma la Oportunidad de Mejora.</p>
<p>Riesgos identificado Nro. 50. Tipo de riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnológico <p>Riesgo – causa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fallas en la disponibilidad de la plataforma tecnológica. <p>Riesgos – Consecuencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No disponibilidad de la información. • Retrasos en los cronogramas. 	<p>Oportunidad de Mejora Nro. 3. Cuartos Técnicos de Comunicaciones. El equipo auditor evidenció en la prueba de recorrido a estos cuartos técnicos de comunicaciones ubicados en el edificio principal CAN (pisos 6, 4, 3 y 2), la administración del path panel a cada puerto de los Switches de acceso por medio de un patch cord y que provee de conectividad de red LAN y WLAN a las diferentes dependencias de la Agencia de una forma “estable”, sin embargo, como lo mostramos en las imágenes 1, 2, 4 y 6 estos cuartos técnicos no se encuentran ordenados de la mejor forma y disposición. Además, se evidencia que el mismo cableado</p>

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en los costos para la obtención de los productos. • Insatisfacción de los usuarios. <p>Acción de Mitigación: Estructurar plan de contingencia que garantice la eficiencia en la infraestructura y la respuesta ante eventos de no disponibilidad.</p>	<p>estructurado horizontal no está correctamente dispuesto.</p> <p>Igualmente, se verifico que en estos mismos lugares y como se ve en las fotografías 3, 5 y 7, la existencia de materiales almacenados inadecuadamente, elementos que pueden causar un grave peligro en la operatividad de los recursos de la red ofrecida a los funcionarios y contratistas de la Agencia.</p> <p>Por lo anterior, aunque el riesgo no se ha materializado, la OCI recomienda a EIST como oportunidad de mejora, ahondar esfuerzos para que se contemple nuevamente dentro de sus actividades del plan de trabajo anual, las adecuaciones necesarias para que estos cuartos de comunicaciones tengan un alto grado de confiabilidad y de esta forma evitar que fallen. Además, el grupo Auditor recomienda que para estas labores se tengan en cuenta los estándares TIA 942 (Telecommunications Industry Association), ANSI (American National Estándars Institute), EIA (Electronic Industries Alliance), ISO (International Standars Organization) e IEEE (Instituto de Ingenieros Eléctricos y de Electrónica).</p> <p>OBSERVACIONES DE LA SECRETARIA GENERAL Y EL EIST.</p> <p>Mediante correo electrónico del 27 de octubre de 2022, el equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico EIST, informa que, desde el EIST adelantaremos programación de labores de adecuación parcial de los racks o gabinetes de comunicaciones mediante el personal de apoyo vinculado al equipo.</p> <p>Se realizará organización de los cuartos de datos y se solicitará a la Subdirección Administrativa y Financiera retirar los diferentes elementos que no pertenezcan a temas de la red de datos.</p> <p>Se organizarán los cables UTP en sus diferentes categorías en cada uno de los cuartos de datos del edificio.</p> <p>Adicionalmente, para la vigencia 2023 se solicitará la contratación de la organización del cableado de la data center y el cableado estructurado de la ANT, sobre lo cual se encuentra en construcción la justificación técnica de la necesidad</p> <p>ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES.</p> <p>De acuerdo con la información suministrada por el EIST, no</p>
---	---

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

	<p>desvirtúan la oportunidad de mejora identificada por el equipo auditor, debido a que los cuartos de comunicaciones no se encuentran organizados, dificultando la administración de los puntos de red, así mismo, se evidencia que el cableado estructurado horizontal no se encuentra organizado, presentando inconvenientes al momento de realizar la administración de los mismos servicios de red, causando demoras en las labores realizadas en estos sitios.</p> <p>Por lo anterior, la Oficina de Control Interno confirma la Oportunidad de Mejora.</p>
--	---

7. FORTALEZAS

- El proceso cuenta con un sistema integrado de gestión, diseñado para gestionar la operación institucional de conformidad con el marco normativo, la gestión de la calidad y la seguridad y salud en el trabajo, mejorando continuamente el desempeño y la satisfacción de nuestros “stakeholders”, en donde se evidenció que para el proceso “Auditoría a la Administración y Soporte de los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones”, cuenta con procedimientos que ayudan a efectuar las actividades de una forma eficaz y eficiente y contribuyen para el desarrollo de los objetivos de la Agencia.
- La Agencia cuenta con el aplicativo “ARANDA”, herramienta que se convierte en el control y administración de todas las solicitudes de requerimientos e incidentes escalados a la mesa de ayuda de la Agencia.
- A raíz de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19, se evidencia el fortalecimiento de diferentes herramientas y mecanismos que han permitido el “Home Office”. Entre las cuales tenemos el uso de las conexiones de Red Privada Virtual (VPN), la implementación de escritorios remotos y la masificación del uso de herramientas de telepresencia como Microsoft Teams.
- Para el año de la vigencia 2021, la ANT conto con los contratos ANT-CDPS-600-2020 (orden de compra 44836-2020) y el ANT-CDPS-1320-2021 (orden de compra 67694-2021) firmados entre la ANT, la Unión Temporal MH-SL y Colvotel S.A. respectivamente, prestadoras de los servicios profesionales de mano de obra para la atención en la Mesa de Ayuda, quienes fueron los encargados en la atención oportuna de todos los requerimientos e incidentes requeridos por los funcionarios y contratistas de la Agencia, además, de presentar mensualmente el informe de la gestión realizada a nivel de los servicios TIC y del cumplimiento del modelo operativo ofrecidos.

8. CONCLUSIONES

De acuerdo con las labores de verificación ejecutadas por el grupo de Auditor, se pudo comprobar que en general se está cumpliendo con la gestión del proceso de Administración y Soporte de los Servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones. No obstante, se evidenció tres (3) oportunidades de mejora, a las cuales, la OCI sugiere que se les formule estrategias para obtener una mejora continua del proceso Auditado, y de esta forma, no incurrir en futuros incumplimientos internos como externos:

- Respaldo de la Información de la ANT.

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

- Sostenimiento y conservación de los equipos de cómputo e infraestructura tecnológica.
- Cuartos Técnicos de Comunicaciones.

La herramienta ARANDA utilizada por la mesa de ayuda permite realizar seguimiento a cada uno de los servicios solicitados y el responsable asignado para dar la solución, consultando así el estado en el que se encuentran, el historial de fallas, el tipo y forma de solución, el tiempo utilizado, entre otros, para así poder tomar una determinación aceptable en el soporte a posibles casos presentados.

Los acuerdos niveles de servicio se evalúan mensualmente y los resultados son incluidos en los informes que son generados y entregados en los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente a la prestación del servicio por parte del contratista, donde se indica explícitamente todas las operaciones y conclusiones obtenidas por parte del grupo de mesa de ayuda.

Luego de finalizada la actividad auditora, por parte de la Oficina de Control Interno se puede concluir que el Data Center y los cuartos técnicos cumple con los requerimientos de la normatividad que regula su diseño, implementación y gestión, sin embargo, se invita a tener en cuenta las recomendaciones y oportunidades de mejora señaladas en el presente informe, con la finalidad de hacer más eficiente la gestión llevada a cabo a través del mismo y de contribuir en la mejora continua del proceso, procurando por su disponibilidad, integridad y confidencialidad.

9. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control interno presenta las siguientes recomendaciones para consideración del personal del proceso auditado, las cuales no son de obligatorio cumplimiento e implementación, pero las mismas buscan introducir acciones que permitan la mejora continua:

- Se sugiere realizar un seguimiento documentado a las solicitudes (requerimiento e incidentes) que fueron calificadas por los usuarios finales en las encuestas de satisfacción como “No” resueltas o solucionadas, con el fin de identificar claramente el motivo de la “calificación” y de esta forma dar una atención oportuna a estos casos y lograr la satisfacción del usuario final.
- Se recomienda a la Secretaria General y a EIST programar las labores periódicas que ayuden con la adecuación de los racks o gabinetes de comunicaciones, teniendo en cuenta la buena disposición de los patch cord utilizados en la administración de los puntos de red, la fibra óptica, el cableado estructurado horizontal que llega a los patch panel y de las tomas eléctricas.
- Realizar esfuerzos adicionales en la coordinación con otras áreas para el retiro de materiales almacenados en los cuartos técnicos o de comunicaciones y que claramente no pertenecen a este sitio, estos elementos pueden causar un peligro en la operatividad de los recursos de la red de la ANT.
- Fortalecer los controles para que estos cuartos técnicos ubicados en los pisos 6, 4, 3 y 2 sean administrados únicamente por el personal que integra el Equipo Infraestructura y Soporte Tecnológico y de esta forma evitar posibles errores humanos que lleven al corte de los servicios de comunicaciones en estas plantas. Así mismo, buscar la mejor alternativa para brindar seguridad en la puerta de accesos al cuarto técnico ubicado en el segundo (2) piso costado norte, la cual no cuenta con un sistema de confianza que garantice la entrada únicamente al personal autorizado.
- Con el propósito de brindar una seguridad adicional al Data Center, es necesario que el EIST escale a otras instancias la consulta y validación de identificar si el CCTV ubicado en este sitio está funcionando o

 Agencia Nacional Tierras <small>JUNTOS ABRIMOS LA PUERTAS AL PROGRESO</small>	FORMA	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO	SEYM-F-007
	ACTIVIDAD	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA	FECHA	22-06-2017

no, y de esta forma tomar las medidas pertinentes para poder contar con el monitoreo y las grabaciones de video.

- Se recomienda a EIST el retiro de materiales identificados en el Data Center como “peligrosos” y que pueden ser inflamables y causar riesgos en la seguridad en el Data Center.
- Se sugiere a EIST realizar dentro de sus planes anuales de trabajo, el mantenimiento preventivo programado masivo a todos los equipos de cómputo de escritorio, con el fin de minimizar los riesgos de fallos de esta infraestructura tecnológica con que cuenta la Agencia.
- Se invita a EIST buscar la mejor solución para implementar y poder “activar” el dominio ANTCO en los equipos ubicados en la oficina del piso 5 ala norte asignada a la Oficina de Control Interno y al grupos de la Dirección General de la ANT.
- Se recomienda a la Secretaria General y al Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico, incluir dentro de sus planes de trabajo anuales o dentro de sus contratos de mantenimiento preventivo y correctivo dirigidos a la infraestructura tecnológica, la necesidad de contemplar el mantenimiento preventivo al sistema de aire acondicionado del Data Center, mantenimiento preventivo a los circuitos eléctricos del data center y coordinar con los encargados de la ADR planes de mantenimiento dirigidos a la atención de la UPS.
- Con el propósito de contar con una “bolsa” de repuesto de monto agotable, que provea el servicio de suministro de repuestos y accesorios nuevos, genuinos y originales de cada una de las marcas de computadores con que cuenta la Agencia, se recomienda a la Secretaria General y a EIST incluir dentro de los contratos de servicio de mesa de ayuda, este servicio, el cual permitirá dar una respuesta rápida y oportuna a los problemas registrados en la operatividad de los equipos de cómputo.

Aprobó,

(Documento Original Firmado)

ANA MARLENNE HUERTAS LOPEZ
Jefe Oficina de Control Interno (e)

Proyectó,

(Documento Original Firmado)

MARCO AURELIO CUMBE ANDRADE
Contratista de la Oficina de Control Interno

Octubre 31 de 2022