

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 1 de 90

FECHA:	Agosto 2023	LUGAR:	OFICINA SISTEMAS SEDE LA POLA Y Medios Informáticos
PROCESO AUDITADO	Proceso Gestión Tecnológica		
AUDITADOS	Jefe del Proceso y funcionarios		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa – katterine Torres (apoyo)		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
<p>Evaluar y verificar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas del IBAL, mediante asignación, administración y mejora de recursos tecnológicos, tendientes a contribuir al logro de los objetivos y políticas establecidas en el desarrollo del objeto social de la Empresa</p>			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
<p>Verificar las actividades que se vienen realizando en el área de Gestión Tecnológica , a una muestra de actividades ejercidas durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre de 2022 y Enero a Julio de 2023</p>			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
<p>Directiva Presidencial 2 de 2002 (Establece la obligacion de las entidades de adquirir software legal), Decreto 1078 de 2015 (lineamientos de la página WEB y se autoriza la creacion del Manual de Gobierno em línea), Resolución 1519 de 2020 (se definen los estandares y directrices para publicar la informacìon señalada en la Ley 1712 del 2014), Circular 18 de 2021(requisitos materia de acceso a la informacìon publica , accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos" del ministerio de tecnologicas de la informacìon y las comunicaciones (MINITIC) y la aplicacion de la matriz ITA.), Resolución 655 de 2018 (se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y desempeño de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL), Ley 1712 de 2014 (se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones), Decreto 1494 de 2015 (crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.), Ley 962 de 2005 (Refiere contenidos que deben estar en la Pagina web de la empresa, para simplificar tramites a ciudadanos),</p>			

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 2 de 90

Ley 1581 de 2012 (protección de datos personales) Ley 3333 de 2008 (manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones), Ley 3333 de 2008 (Administrar y Monitorear la Integridad de las Bases de Datos y establecer los Procedimientos de Recuperación de Desastres.), Decreto Ley 1377 de 2013 (Establece contenido mínimo de la política de protección de datos y aviso de privacidad), Decreto 1083 de 2015 (Fortalecimiento en materia tecnológica y políticas de Gestión, e integración de planes institucionales), Decreto 103 de 2015 (instrumentos de Gestión de la información pública), Decreto 1081 de 2015 (Sistemas de la Información y Acceso a la información pública), Resolución 439 de 2021 (se adopta el esquema de publicación de información de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL), Decreto 1008 de 2018 (Lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital), Decreto 415 de 2016 (Fortalecimiento en materia tecnológica y políticas de gestión, e integración de planes institucionales), Resolución 668 de 2019 (" Por medio de la cual se adopta la política de seguridad y privacidad de la información de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL"), Circular 2 del 2011 (Promoción de la adopción del IPV6 en Colombia. Medidas necesarias para el máximo aprovechamiento de las TIC), Resolución 2710 de 2017 (se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPV6), Directiva Presidencial 2 Marzo 12 de 2020 (medidas para atender la contingencia generada por el covid-19, a partir del uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones -tic-), Ley 1273 de 2009 (De los atentados contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos), Resolución 13 de 2021

(El software de contabilidad o de liquidación de nómina integrará sus módulos con la herramienta de la Dian para unificar el procedimiento de generación y reporte como actualmente se hace con la facturación), Decreto 612 de 2018 (directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado), Resolución 166 de 2020 (Comites que se integran al Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Comité de Seguridad de la información), Resolución 15 de 2022 (Gestión de Riesgo de corrupción - Mapa de riesgos, Componente IV Mejorar los mecanismos la atención al ciudadano, Componente V Mecanismos para la transparencia y acceso a la información).Decreto 4485 de 2009 (actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública), Norma ISO 9001:2015 (Sistema Gestión de Calidad), Norma ISO 14001: 2015 (Sistema Gestión Ambiental), Norma ISO 45001:2018 (Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional), Norma 19011:2011 (auditoria sistemas de GESTION) , Resolución 720 de L 27/10/2016 (manual de cordialidad y Calidad en la atención al usuario) y demás normas aplicables

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 3 de 90


al proceso según la matriz de requisitos legales de la Empresa.

FORTALEZAS:

- Durante el desarrollo de la Auditoria hubo buena disposición en revisión y entrega de la información por parte del líder del proceso como de sus funcionarios.
- Implementación del Plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información
- Rediseño de la página Web www.ibal.gov.co con lineamientos definidos en la Resolución 1519 de 2020 suscrita por el Ministerio de las tecnologías y la Comunicaciones (Mintic) por la cual se definen los standares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 de 2014
- Tramites en línea con todos los criterios de accesibilidad y usabilidad WEB Resolución 1519 de 2020.
- Elaboración del Plan Estratégico de las tecnologías de la información PETI 2022
- Rendición de cuentas con la utilización de medios digitales, pagina Web www.ibal.gov.co menú participa.
- Se vienen realizando las copias de respaldo dos veces al día para evitar perdida de información y mantenimiento a equipos e impresoras de los funcionarios .

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El documento Política de Seguridad y Privacidad de la Información IBAL S.A.ESP.Oficial con registro GT-O-001 se encuentra su logo desactualizado
- Se debe realizar el retiro del indicador Seguimiento a riesgos de TI de la matriz de caracterización ya que para los años de 2022 y 2023 ya que este indicador no hace parte del proceso de Gestión Tecnológica.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 4 de 90

- Solicitar al contratista del Software Solin en cuanto a los ticket resueltos que el funcionario de solin debe ir al funcionario del IBAL mostrar la solución del ticket y si la respuesta es positiva lo firme y lo cierre, de lo contrario debe hacerse una retroalimentación al ticket al correo de Gestión Tecnológica, lo mismo debe hacerse con los ticket devueltos al usuario del IBAL explicándole el porque solin los devuelve para que nuevamente los retroalimente y cambie su estado, decir e tiempo en el cual lo cerrara al no obtener respuesta, lo anterior teniendo en cuenta que el soporte en software es una actividad del proceso gestión tecnológica, documentada en el instructivo para reporte de requerimientos de software y procedimiento proceso gestión tecnológica.

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

No conformidades: ___


No	Descripción del Hallazgo
----	--------------------------

DESARROLLO DE LA AUDITORIA


Se realizó la apertura de la presente auditoria el día 11 de Agosto de 2023, con el Ing, Líder del Proceso de Gestión Tecnológica y equipo de trabajo en forma presencial y a través de diferentes medios informáticos

Para el desarrollo de la auditoría Interna del Proceso de Gestión Tecnológica se utilizó como herramienta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), tomando como base la matriz de caracterización del área en donde se encuentran las entradas y salidas de sus diferentes actividades.

A continuación, se lista la documentación requerida para la ejecución de la auditoria con su respectiva incidencia en el ciclo PHVA:

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 5 de 90

CICLO PHVA	ACTIVIDADES
PLANEAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación del Proceso <ul style="list-style-type: none"> - Plan de acción del proceso vigencia Abril a Diciembre de 2022. - Avance Plan de acción del proceso vigencia Enero a Julio de 2023. - Planificación de Copias de Respaldo - Planes de Contingencia
HACER	<ol style="list-style-type: none"> 2. Administración de Redes y Comunicaciones <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad de la Información - Administración Plataforma del Call Center - Equipos Instalados a la Plataforma o Red Corporativa 3. Administración, Desarrollo y Soporte de Software <ul style="list-style-type: none"> - Registros de capacitación o entrenamiento - Información respaldada 4. Soporte a usuarios Internos , Software y Hardware (revisión ticket de solin) <ul style="list-style-type: none"> - Suministro de Mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de computo 5. Mantenimiento Pagina Web y Correos Institucionales <ul style="list-style-type: none"> - Actualización de la Pagina Web - Creación y configuración de correos Institucionales
VERIFICAR Y ACTUAR	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 6 de 90

	<p>6. Seguimiento y Verificación del Proceso .</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión Plan de Mejoramiento <p>7. Medición y análisis de indicadores de gestión.</p> <p>8. Revisión Registros de Calidad</p>
CUMPLIMIENTO SISTEMA CONTROL INTERNO	<p>9. Matriz de requisitos legales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decreto 1078 de 2015 por el cual se expide el Decreto Unico reglamentario del sector de las tecnologías . a través del Decreto se autoriza la creación del Manual de Gobierno en línea , el cual establece los lineamientos que debe contener la Pagina Web de la Empresa. - Resolución 1519 de 2020 por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información publica, accesibilidad Web, Seguridad Digital y datos abiertos. Criterios y subcriterios que se deben cumplir en el sitio Web de la Entidad y centrar la atención del ciudadano. <p>10. Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posible pérdida de información (falta equipos de backup y contingencia y falta adecuación de las instalaciones físicas). - Manejo inapropiado del usuario y contraseña (falta planes de capacitación referente referente a la política de seguridad). - Posibles fallas en las telecomunicaciones (cableado estructurado obsoleto y asignación ilimitada de recursos)

PLANEAR

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 7 de 90


1. Planeación del Proceso

- **Plan de acción del proceso vigencia Abril a diciembre 2022.**


ACTIVIDAD	% AVANCE	OBSERVACIONES
Servicio de comunicaciones, canales de datos para conectar las diferentes sedes de la empresa.	100%	Se evidencio contrato del mes de Abril de 2022 con la Empresa METRONET, se realizó ampliación de 70 megas a 480 megas, 120 megas por sede. Los pagos se realizan mensuales por el rubro de servicios públicos a través de la oficina de servicios generales.
Servicio de Internet dedicado por un año	100%	Se evidenciaron pagos mensuales por valor de \$ 3.213.000 a la Empresa MEDIA COMMECE, este servicio se cancela por el rubro de servicios públicos a través de la oficina de servicios generales cela un valor mensual de \$ 3.213.000.00, este servicio lo presta la empresa MEDIA, se realizo ampliación de 50 megas a 300 megas
Renovación cableado estructurado de voz y datos	0/0	Se evidenciaron cotizaciones, pero no se llevó a cabo
Mantenimiento y actualización software ERP	100%	Se evidencio contrato 110 del 28 julio de 2021 plazo de ejecución 7 meses fecha de vencimiento 9 marzo de 2023 con la Empresa Sistemas Integrales SOLIN
Virtualización servidor cloud	0%	Se evidencio cotizaciones con INFORTEC y

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 8 de 90

		Controles EMPRESARIAS . No se asignaron recursos
Servicio de Mantenimiento Preventivo / Correctivo de UPS's		No se necesitó presupuesto esta actividad la viene realizando el pasante del sena, el cual realiza mantenimiento a las UPS
Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo equipos de cómputo y suministro de repuestos por un año	0%	Se observo proceso contractual pero no se dieron recursos. El mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos se viene realizando a través de un técnico contratado a término fijo, el contrato venció el 22 de agosto de 2022, se evidencio oficio 650-106 del 20 de septiembre de 2022, dirigido a talento humano , se justificó la necesidad de la contratación por contrato a término fijo de 2 técnicos en sistemas, El día 19 de octubre de 2022 Se radico vía email a contratacion@ibal.gov.co para revisión jurídica estudio de necesidad cuyo objeto CONTRATAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.
Servicio de alojamiento de la página web del IBAL (Web Hosting) y alojamiento en google drive por un año, Rediseño Pagina web	100%	Se evidencio el contrato 070 de 2022 con la Empresa MEGAPROYECTOS DE COLOMBIA ONG, plazo de ejecución 3 meses, Fecha de inicio 17 de febrero de 2022, terminación 16 de mayo de 2022 rediseño la página WEB.
Actualización servidor de aplicaciones	0%	Se evidenciaron cotizaciones con las Empresas Infortec y Controles Empresariales No se dieron recursos.
Suministro de Computadores con sistema operativo y software	100%	Se evidencio el contrato N. 056 de 2022, con la empresa Organización empresarial Diego Guarnizo

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 9 de 90

ofimática (Word, Excel, Power Point)		sas, cuyo objeto Suministro de equipos de escritorio, impresoras y demás elementos y equipos electrónicos para el desarrollo normal de las actividades de la empresa ibal sa esp oficial El proceso lo realizo la oficina de Almacén y Compras la suscripción del contrato.
Mantenimiento tecnología plataforma call center	100%	Se evidencio el contrato No. 121 del 19/08/2022 con la Empresa DYALOGO SAS, cuyo objeto:” servicio de computación en la nube de la plataforma de call center, que permita realizar la gestión de la línea 116 en la nube
Adecuación Data Center.	0%	Se evidencio diagnóstico de equipos que requieren cambio total de servidores y cotizaciones por las empresas Infortec y Controles Empresariales. No se asignaron recursos.
Discos de almacenamiento SAM	100%	Se evidencio contrato No. 141 del 21 de Septiembre de 2021 con la Empresa METRONET se suscribió acta de finalización de fecha 7 de febrero de 2022
Dispositivo palo alto	100%	se evidencio el contrato No. 091 del 03 de Mayo de 2022 con INFORTEC. Objeto: “Contratar la adquisición de una solución de firewall con su licenciamiento por 36 meses, Fecha de inicio 15 de junio de 2022, fecha de terminación 14 de junio de 2024, se renovó el hardware mas 3 años de licenciamiento.
Licencia de ADOBE	100%	Se evidencio el contrato No. 141 de 2022 cuyo objeto Compra De Una (1) Licencia De Adobe Creative Suite De Plan Anual Para La Oficina De Comunicaciones Y Relaciones Públicas De La Empresa Ibaguereña De Acueducto Y Alcantarillado


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 10 de 90

		Ibal Sa Esp Oficial, vigencia del contrato 1 año , fecha de terminación 11 DE NOVIEMBRE DE 2023, \$ 3.690.000
Soporte técnico dba y seguridad informática	0%	Por parte del Líder de gestión tecnológica, se recomendó en el estudio de cargas laborales, la inclusión dentro del grupo de sistemas de un ingeniero experto en administración de bases de datos y seguridad informática. No se asignaron recursos


NOTA : Porcentaje Total de cumplimiento al Plan de Acción de 2022 fue del 43.75%

- **Plan de acción del proceso vigencia Enero a Julio de 2023**


ACTIVIDAD	% AVANCE	OBSERVACIONES
Servicio de comunicaciones, canales de datos para conectar las diferentes sedes de la empresa.	70%	Se evidencio contrato del mes de Abril de 2022 con la Empresa METRONET, se realizó ampliación de 70 megas a 480 megas, 120 megas por sede. Los pagos se realizan mensuales por el rubro de servicios públicos a través de la oficina de servicios por valor de \$ 2.142.000.00
Servicio de renovación del pool de direcciones IPV 6 , suscripción anual ante LACNIC, para la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado ibal sa esp oficial	100%	Se evidencio pago de factura certificado de recibido por la Empresa LACNIC periodo pago del 01/10/2023 al 30/09/2024 el pago se realizo el 16/08/2023.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 11 de 90

Servicio de Internet dedicado por un año	70%	Se evidencio pago por valor de \$ 22.491.000 a LA Empresa MEDIA COMMECE. Este servicio se cancela por el rubro de servicios públicos a través de la oficina de servicios generales, se cancela un valor mensual de \$ 3.213.000.00, se realizó ampliación de 50 megas a 300 megas.
"Mejorar, diseñar e Implementar las mejoras necesarias en los sistemas de información."	20%	Se evidencio el contrato 059 de 2023 cuyo objeto es contratar servicios en la nube en la modalidad de software con SERVICIOS -SAS para la gestión del sistema ERP del IBAL , incluyendo mantenimiento, actualización y soporte del software integrado SOLIN -SOLIN ERP Acta del 02/06/2023 la cual esta por 9 meses.
Servicio de alojamiento de la página web del IBAL (Web Hosting) y alojamiento en google drive por un año.	100%	Se evidencio el Contrato No. 97 de 2023 cuyo objeto es "contratar el servicio de hosting para alojar el portal web de la entidad, mantenimiento/actualización del sitio: www.ibal.gov.co y cuentas ilimitadas de correos electrónicos corporativos bajo el dominio ibal.gov.co, por valor de 34.779.300, por 1 año
Adquisición y configuración de servidores	%	Se evidencio estudio de necesidad y análisis de precios está pendiente de asignación de recursos por parte de la gerencia
Renovación de licenciamiento de antivirus para los computadores del IBAL	100%	Se evidencio el contrato 134 de 2021 suscrito con la Empresa INFORTEC cuyo objeto es "compraventa de 170 licencias de antivirus con antispam, antispyware y firewall, para proteger la información y los computadores del IBAL SA ESP oficial por dos (2) año el cual vence en octubre de 2023 , se evidencio estudio de necesidad para el nuevo


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 12 de 90

		contrato con INFORTEC ya se hicieron los nuevos ajustes.
Switches ,fibra óptica , Discos para Unidad de almacenamiento san y servidores	0%	Se evidencio estudio de necesidad, se radico el proceso contractual cuyo objeto "CONTRATAR EL SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE CABLEADO, PARA LOS SISTEMAS DE DATOS EN LA SEDE DEL BARRIO LA POLA DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL el 14 de Junio de 2023 para revisión jurídica , este proceso se encuentra en la Dirección de planeación para la elaboración del presupuesto de obra , de acuerdo a las recomendaciones jurídicas
Adecuación Data Center	0%	Se radico para revisión jurídica el 14 de junio de 2023 en contratacion@ibal.gov.co, el proceso pre contractual cuyo objeto contratar el suministro e instalación de cableado, para los sistemas de datos en la sede del barrio la pola de la empresa ibaguereña de acueducto y alcantarillado ibal sa esp oficial
Contratar un profesional o empresa con experiencia en la administración de bases de datos y seguridad informática	100%	Se evidencio el contrato N. 059 de 2023, cuyo objeto contratar servicios en la nube en la modalidad de software coo servicio-sas para la gestión del sistema ERP del IBAL, suscrito con la empresa solin , se incluyó el mantenimiento de toda la infraestructura TI , incluyendo la administración y mantenimiento del motor de la bases de datos, por este motivo ya no se requiere la contratación de un profesional en la administración de bases de datos

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 13 de 90

Mantenimiento tecnología plataforma call center	60%	El contrato actual N. 121 del 19 de agosto de 2022 , suscrito con la empresa Dyalogo, vence el 7 de septiembre de 2023, se radico en Contratación jurídica justificación para prórroga del contrato por 12 meses
Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo equipos de cómputo y suministro de repuestos por un año	60%	Se contrato 2 técnicos a término fijo hasta Noviembre de 2023. para realizar las actividades de soporte técnico y Mantenimiento de equipos
Protección Waf	100%	Se evidencio el contrato No.49 del 20 de Abril 2023 con INFORTEC cuyo objeto es “contratar el servicio de un firewall de aplicaciones web-waff para la protección de las aplicaciones publicas y servicios Web de la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL el cual esta vigente hasta el 09 de junio 2025.
Realizar pruebas de Análisis de Vulnerabilidades, pruebas de Intrusión (Ethical Hacking), Pruebas de Ingeniería Social, Análisis de los programas, y análisis de seguridad de accesos a la red interna, que permitan evaluar el estado del nivel de seguridad de la plataforma tecnológica y de las aplicaciones con que cuenta la empresa IBAL.	0%	Se evidencio estudio de necesidad y análisis de precio cuyo objeto es “SERVICIOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE ETHICAL HACKING A APLICACIONES WEB TRANSACCIONALES, WEB SERVICES, APLICACIONES MÓVILES Y INFRAESTRUCTURA, el cual se radico el 05 de Junio de 2023 en contratacion@ibal.gov.co, la gerencia determino que este proceso queda para la vigencia 2024 .

NOTA: El porcentaje de cumplimiento a Julio de 2023 es del 71%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 14 de 90

- PLANIFICACION COPIAS DE RESPALDO

El objetivo de realizar copias de respaldo es evitar la pérdida de información por daños en los discos duros, eliminación errónea de archivos o manipulación inadecuada de información, mediante la generación de copias actualizadas de la información.

La Empresa IBAL SA ESP OFICIAL tiene la siguiente infraestructura de la información:

Información en arquitectura cliente/servidor: esta información se encuentra almacenada de manera ordenada, centralizada en bases de datos, en servidores con alta disponibilidad, con un propósito específico: estar disponible para ser accedida o procesada por los funcionarios del IBAL mediante el uso de software o aplicaciones informáticas.

Información de herramientas ofimáticas: esta información esta almacenada de manera descentralizada en cada uno de los computadores de los funcionarios del IBAL, organizada en archivos, su uso es individual y tienen como fin apoyar las actividades propias de cada funcionario.


Información de Equipos de Comunicación: esta información se encuentra almacenada en los equipos de comunicación y corresponde a la configuración que se realiza de cada dispositivo. Es de vital importancia ya que es por medio de esta que se integran todos los elementos activos de una red de comunicaciones.

El grupo Gestión Tecnológica del IBAL deberá garantizar la disponibilidad y el respaldo de la información en la arquitectura cliente/servidor y la información de los equipos de comunicación que se encuentren bajo su responsabilidad. Igualmente deberá garantizar la disponibilidad del SOFTWARE Y APLICACIONES que utilizan los funcionarios de la empresa con el fin de acceder a la información almacenada Se realizan las copias de respalda a diario 2 veces al día al medio día y en la noche (Solin, Camaleon , intranet) se evidencia el registro GT-R-003 Vigencia 2016-10-12 Versión : 01 se evidenciaron registros de Abril a Diciembre de 2022 y de Enero a Julio de 2023 el cual la observación dice sin error en los Backup ..


Ruta de destino: DBSOLIN, WEB SOLIN, COCORA. Se evidencia el Instructivo para la realización de las copias de respaldo GT-I-003 fecha de vigencia : 2020-05-06 Version: 05

También se guardan en 3 servidores diferentes y en la nube.

ARQUITECTURA CLIENTE/SERVIDOR

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 15 de 90

CLASE	NOMBRE DEL SOFTWARE Y/O APLICACIÓN	NOMBRE DEL SERVIDOR INSTALADO	DIRECCIÓN IP SERVIDOR	SISTEMA OPERATIVO SERVIDOR	MOTOR DE BASE DE DATOS	FUNCIONALIDAD	COPIA DE RESPALDO
SOFTWARE	CALL CENTER	intranet.ibal.gov.co	192.168.0.7	Linux Debian GNU/Linux 6.0	MySQL 5.1.49	ADMINISTRAR Y GESTIONAR LOS REGISTROS DE LAS LLAMADAS QUE INGRESAN AL IBAL A TRAVÉS DE LA LÍNEA 116 – CALL CENTER.	<u>BASE DE DATOS</u> ibaldb callcenter2017 <u>DIRECTORIOS</u> cc callcenter17
SOFTWARE	CAMALEON	websolin.ibalsaesp.com	192.168.0.221	Windows Server 2012 R2	SQL SERVER 2014 R2	ADMINISTRAR Y GESTIONAR LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL IBAL.	<u>BASE DE DATOS</u> documentación <u>DIRECTORIOS</u> Correspondencia GestionDocumental GestionDocumentalComunicados GestionDocumentalRadicacion
APLICACIÓN	OPENFIRE	intranet.ibal.gov.co	192.168.0.7	Linux Debian GNU/Linux 6.0	MySQL 5.1.49	APLICACIÓN QUE PERMITE GESTIONAR LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA SPARK ENTRE LOS	<u>BASE DE DATOS</u> openfire

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 16 de 90


SOFTWARE	SOLIN	dbsolin.ibal.gov.co	192.168.0.5	Windows Server 2012 R2	SQL SERVER 2014 R2	FUNCIONARIOS DEL IBAL.	BASES DE DATOS Y TRANSACCIONES
						ADMINISTRA Y GESTIONA LAS BASES DE DATOS DE GESTION DOCUMENTAL	documentación

EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

CLASE	NOMBRE DISPOSITIVO	DIRECCIÓN IP	SERIAL	FUNCIONALIDAD
APPLIANCE	FW-IBAL (PALO ALTO PA 440)	192.168.0.8	VERSION 10.1.6-H6	ESTE APPLIANCE TIENE COMO FUNCIONALIDAD ADMINISTRAR LA CONEXIÓN DE INTERNET QUE TIENE CONTRATADO LA EMPRESA, ASI COMO GESTIONAR LAS COMUNICACIONES LAN Y WAN CONFIGURADAS EN EL IBAL MEDIANTE EL USO DE REGLAS EN EL FIREWALL Y POLITICAS DE COMUNICACIÓN. ADEMÁS, ESTE FIREWALL DE NUEVA GENERACIÓN HABILITADO PARA ML DEL MUNDO LE PERMITE PREVENIR AMENAZAS DESCONOCIDAS, VER Y PROTEGER TODO -INCLUIDOS LOS DISPOSITIVOS IOT- Y REDUCIR ERRORES CON RECOMENDACIONES DE POLÍTICAS AUTOMATIZADAS.

- PLANES DE CONTINGENCIA

- Los planes de contingencia están documentados en el Instructivo ADMINISTRACION BASES DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION, cuyo objetivo es Administrar y Monitorear la Integridad de las Bases de Datos y establecer los Procedimientos de Recuperación de Desastres.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 17 de 90

- El grupo tecnológico y de sistemas definió, que para la integridad de la información almacenada en las bases de datos corporativas se generaran Copias de respaldo de la Información de manera automática, mediante la producción de Información espejo en dos servidores y almacenamiento redundante. Para lo cual se estableció como procedimiento la ejecución de las tareas programadas de Windows y de SQL SERVER, que de manera autónoma produzca copia de la información almacenada en las bases de datos sobre un servidor de Backup y copia de ella la genere en un espacio de almacenamiento en la nube (google drive), este proceso se realiza con una periodicidad diaria al final del día. Su ejecución se llevará a cabo en horario nocturno.

se realizó contrato No.069 de 2023 con Servicios Integrales SOLIN : mantenimiento, actualización, soporte técnico, copias de seguridad, Administración Técnica, también actualización, soporte y mantenimiento se realizó por 9 meses se termina el 04/03/2024 . Se evidencio el contrato 069.

En el 2022 se tenía los backup en diferentes locaciones si se presentaba alguna eventualidad era responsable el jefe del proceso y funcionarios.

En 2023 no se ha presentado ningún inconveniente.


HACER

2. ADMINISTRACION DE REDES Y COMUNICACIONES

- SEGURIDAD DE LA INFORMACION


La seguridad de la información es el conjunto de medidas técnicas, operativas, organizadas y legales que permiten a las organizaciones resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma. La información es considerada un activo esencial de las actividades de la organización, es por ello que se deben establecer estrategias que permitan el control y administración de los datos, así como el uso adecuado de los recursos informáticos tanto de Software como de Hardware. Dentro de sus objetivos están:

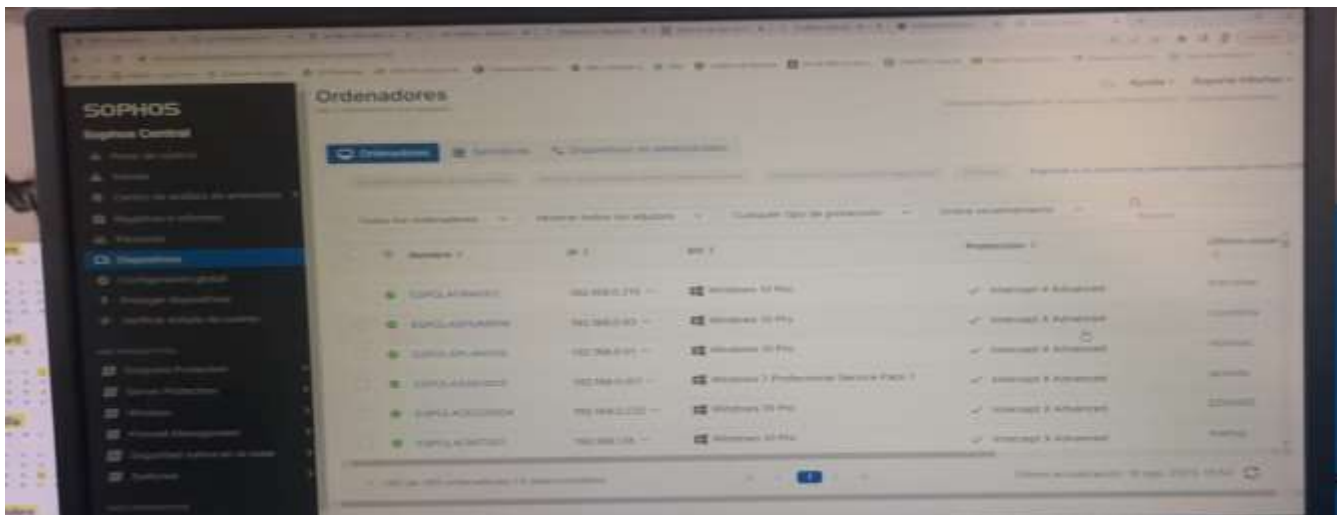
- Coordinar las soluciones de TI de mediano y largo plazo en cuanto a tecnología, sistemas de información, y la información necesarios para la gestión dentro de la Entidad.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 18 de 90

- .Documentar la configuración de las redes de comunicación que se tienen implantadas en la empresa.. Establecer políticas e instructivos para la seguridad de la información.
- .Administrar y monitorear la integridad de las bases de datos y establecer los procedimientos de recuperación de desastres.
- Minimizar el riesgo en las funciones de las diferentes áreas ejercidas por la Empresa .
- Reforzar la cultura de la seguridad de la información por parte de los funcionarios. Terceros, practicantes y usuarios de la Empresa IBAL.
- Garantizar la continuidad de las actividades frente a posibles incidentes.
- La Empresa IBAL implementa, ejecuta y mejora de forma continua el sistema de gestión de seguridad de la información, soportado en lineamientos de acuerdo a las necesidades y a los requerimientos regulatorios.

. Se maneja el antivirus SOPHOS se adquirió en el año 2022, Palo Alto el año pasado se realizó contrato por 3 años de licenciamiento y ya se está solicitando estudio de necesidad para el antivirus es la protección de primera instancia que tienen los servidores en nuestra red, en cada computador tienen su licencia .S es el icono del antivirus el cual protege el equipo tiene un servicio 24/7 de prevención de filtraciones y ransomware (ataques), impide a los usuarios acceder a su sistema o a sus archivos personales . lo anterior los equipos y servidores están protegidos, se maneja a través de una consola (permite la administración de cada uno de los clientes o PC que tiene el antivirus).

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 19 de 90



OTRAS SEGURIDADES DE INFORMACION

- UTM (termino de seguridad de la información se refiere a una sola solución de seguridad)


La Empresa cuenta con Firewalls se llama Palo Alto de última generación que brinda protección avanzada para redes en las nubes públicas y privadas, físicas o virtuales esta adquisición se realizó el año pasado .

PALO ALTO: Es una compañía líder en seguridad informática está localizada en el cuadrante de Garner 2022 , tiene las siguientes ventajas: alto rendimiento, detección de últimos virus y amenazas antes de que lleguen a los equipos cliente, filtrado de información a Nivel 7.

- **ANALISIS DE INFORMACION CIFRADO**

Consola de PALO ALTO : Se maneja a través de filtraciones de políticas, se maneja a nivel mundial se pueden hacer restricciones a ciertas páginas y seguimiento a usuarios finales.

PALO ALTO NETWORK: es proveedor de soluciones de seguridad de redes de nueva generación cuya misión es proteger nuestra forma de vida en la era digital previniendo ciberataques exitosos , esto nos ha dado el privilegio de habilitar de forma segura a decenas de miles de organizaciones y sus clientes.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 20 de 90

A parte de la seguridad se encuentra un dominio llamado IBAL S.A.E.S.P.COM creado en un servidor en donde se le crea un perfil al usuario en un directorio activo donde se crea un usuario y una contraseña permitiendo ingresar al cliente final a utilizar las aplicaciones de la Empresa IBAL.

- **ADMINISTRACION PLATAFORMA DEL CALL CENTER**

Esta plataforma se administra mediante la plataforma de DYALOGO la línea 116 Atención al Cliente. Administra los usuarios que puede recibir las llamadas. Se evidencio el contrato 121 de 2021 con DYALOGO el cual se realizo por 12 meses . Esta para 10 agentes nos permite realizar seguimiento en tiempo y cantidad de llamadas.

Se adquirió un dispositivo que permite enlazar la llamada de línea movistar con la plataforma WEB de DYALOGO. En caso de fallas el sistema gestiona la novedad ante la Empresa Contratista por medio de la siguiente plataforma VRL (TICKET). Se está realizando una prorroga en tiempo del Contrato ya que hay un sobrante disponible en dinero para el siguiente año de contratación. En el momento en que se quiera parametrizar el audio este se puede hacer a través de la plataforma IVR.

- **EQUIPOS INSTALADOS A LA PLATAFORMA O RED CORPORATIVA**


Se pudo evidenciar que se encuentran instalados a la Red Corporativa los siguientes equipos:

- Sede la Pola
 - PC 150
 - Impresoras 14
 - Servidores 12

Se evidencia un archivo en excell donde se observa la asignación al funcionario relacionando su dirección IPV 4 nombre del funcionario y observación. El área de Gestión Tecnológica se encarga de la operatividad e instalación del equipo,. Tenemos una Red LAN donde su IPV va 192.168.0.0/24 hasta 192.168.0.0./250

Sede la 15

- Pc 15
- Impresoras 2

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 21 de 90

La red se compone de un segmento de red con una configuración de la IPV 192.168.10.0/25 A 192.168.10.0/127

- Oficinas F-25
- Pc 30
- Impresoras 2
- Swuich 1

Su segmento de red se compone 192.168.11.0/25 a 192.168.11.127

- Oficinas Calle 60
- Pc 71
- Impresoras 5
- Swiche 1

Su segmento de red es 192.168.12.0 a 192.168.12.127

- Oficina Chapeton
- PC 6
- Impresora 1
- Swich 1

Su segmento de red 192.168.13.0 a 192.168.13.60



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:

2020-05-06

VERSIÓN: 05

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Página 23 de 90

IBAL SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ASUNTO: Indicaciones Electrónico 1006 FECHA: 20/05/2020

LUGAR: Salón de Juntas 111-53 HORA: 8:40 am

NO	NOMBRE	CARGO Y/O DEPENDENCIA	FIRMA
1	Geobardo de	Dirección Comercial	
2	Ulises	Edición	
3	David	Asesor	
4	Carlos	Asesor	
5	Sam	Asesor	
6	
7	
8	
9	
10	Juan Carlos	...	

IBAL SIG

ASISTENCIA A CAPACITACION SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GH-R-004

FECHA VIGENCIA: 2017-05-18


VERSIÓN: 04


Página 1 de 8


TEMA: Seguridad Informativa HORA: 7:30 am FECHA: 26-07-22


PRESTADORA DEL SERVICIO: Poliya Metropolitana FACILITADOR: Dakulcio Andrie Sanchez

No.	NOMBRE	CEDULA	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Marily G L B.	38247447	Profesional	Control Interno	marilyb.2013@ibal.gov.co	
2	Ivana Rivera	14232260	condución	...	ivanarivera@ibal.gov.co	
3	Angela Quintana	110926746	Ases. Adm.	...	angelacq@ibal.gov.co	
4	Stany De la Cruz	65245219	Asesor	...	stanyd@ibal.gov.co	
5	Jessica Ospina	11048416	Secretaria	...	jessicaospina@ibal.gov.co	
6	Sorja Nolasco	93320326	Técnica	...	sorjan@ibal.gov.co	
7	Alba Lucia Osorio P	60222721	Técnica	...	albaluc@ibal.gov.co	
8	Bianca Ruth Gonia C.	110201624	Asesora	...	biancaruth@ibal.gov.co	
9	Jessica Jimenez C.	38210367	Asesora	...	jessicaj@ibal.gov.co	
10	Christian Melo	9347313	Asesor	...	christianm@ibal.gov.co	
11	Katherine Barrios A	200522533	Asesora	...	katherineb@ibal.gov.co	
12	Edna Higuera	11044007	Técnica	...	ednah@ibal.gov.co	
13	Diana Bermejo	61482206	Asesora	...	dianabermejo@ibal.gov.co	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 24 de 90

		ASISTENCIA A CAPACITACION SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			FECHA VIGENCIA: 2017-05-18 VERSIÓN: 04 Pagina 1 de 2	
TEMA: <u>Modulo Inventarios</u> PRESTADORA DEL SERVICIO: <u>Solin</u>		HORA: <u>2:00 PM</u>		FECHA: <u>03-03-2023</u> FACILITADOR: <u>Mónica Sánchez</u>		
No.	NOMBRE	CECULA	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Roberto Gomez	42109220	Secretario	P. Finanzas		<i>[Firma]</i>
2	Diego Riquelme	1144980	Revisor	P. Fisco		<i>[Firma]</i>
3	Aracelis Ortiz	6277272	Prof. Asist.	Almacén		<i>[Firma]</i>
4	Nancy Jimenez	3912250	Coord. Gub.	Solin		<i>[Firma]</i>
5	Jorge I. Diaz	71651673	Almacén	Almacén	Jorge.diaz@ibal.com	<i>[Firma]</i>
6	Nancy Molina	65458	Secret.	Solin		<i>[Firma]</i>

		ACTA DE REUNIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			CÓDIGO: GH-R-033 FECHA VIGENCIA: 2018-10-18 VERSIÓN: 01 Pagina 1 de 1	
ACTA NUMERO: HORA: <u>10:00 AM</u> FECHA: <u>30-11-2022</u>		ASUNTO: <u>Formación a Capacitación Demand</u> LUGAR: <u>PUJ</u> COMITE: <u>0475</u>				<u>Venturillo</u>
ORDEN DEL DIA						
1. Instalación de ambiente y programas Finales PAS 2. Capacitación a los usuarios de Fisco y Venturillo 3. Capacitación a los usuarios de PAS 4. Capacitación a los usuarios de Producción						
DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA.						
TEMA	COMPROMISO ADQUIRIDO			RESPONSABLE		
PROPOSICIONES Y VARIOS:						
<i>[Firma]</i> Rosalva K-M Unidad de CAP		Adriano Díaz Ruiz Oficina Sistemas			Norma Pali Unidad de Venturillo	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 25 de 90

- INFORMACION RESPALDADA

Esta se maneja a través del software SYNOLOGY la cual permite realizar copias de respaldo a todos los equipos de los funcionarios, cada funcionario tiene una carpeta en el equipo donde queda guardada la información (mis documentos), está configurada con el usuario y la capacidad de almacenamiento, el guarda día a día en la carpeta, el proceso de Gestión Tecnológica hace seguimiento para verificar que el aplicativo este funcionando bien.


3. SOPORTE A USUARIOS INTERNOS SOFTWARE Y HARDWARE

Se presta soporte técnico a los diferentes procesos de la empresa, en correo institucional, Spark, Camaleon, Solin, Intranet, call center y demás aplicativos, a los diferentes usuarios de la empresa, Presencial, vía telefónica.


Se pudo evidenciar que el Contratista SOLIN cuenta con SOLIN FOX (Financiero, Operativo, Presupuesto, Activos fijos, Nomina) y SOLIN CLOUD (Comercial, Facturación, Cartera, Cobro coactivo y PQR) , se evidencia contrato N. 069 de 2023, con acta de inicio de fecha de 5 de junio de 2023 y fecha de terminación 4 de marzo de 2024, 9 meses de ejecución , se verifica en la plataforma deskero donde se colocan los ticket, periodo de Agosto 10 de 2022 al 10 de marzo de 2023, donde se pudo evidenciar que se encuentran 23 ticket abiertos a Agosto de 2023, correspondientes a las áreas de : cartera, financiera, contabilidad, tesorería y facturación.

Se evidencio los ticket que estaban pendientes por cerrarse del año 2022


Asunto	Fecha de creación	Correo electrónico	Agente	Respuestas	Estado
encuesta satisfaccion al cliente	01/04/2022 16:16	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
Solicitamos la revisión de la matrícula 12557, la cual al momento de ser consultada en la página web del IBAL:	01/09/2022 11:42	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	2	devuelto al cliente

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 26 de 90


CAMBIO PAGINA WEB EN VINCULOS	01/12/2022 17:56	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	2	devuelto al cliente
INCONSISTENCIA ORD 20220274	02/09/2022 14:49	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
Error en interfase de contabilización documento CAU 20221170	03/10/2022 11:52	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
anulación de dctos ALMACEN	03/11/2022 17:32	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	devuelto al cliente
Reporte de auditoria Administración cambio de suscriptores	04/05/2022 11:52	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	3	cerrado
Reporte por cartera por edades III	04/11/2022 08:49	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	6	devuelto al cliente
diferencias el día 11 de febrero de 2022. En presupuesto	05/04/2022 11:13	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	3	cerrado
Inconsistencias con PQR del 1 de Abril	05/05/2022 10:33	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	3	cerrado
Inconsistencias aplicación pago - septo	05/09/2022 07:46	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
generación de listados estadísticas de kero	05/09/2022 08:38	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
genera error opción Banco de Proyectos	05/09/2022 09:34	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	5	cerrado
Solicitud Modulo call Center	05/10/2022 09:14	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	3	cerrado
novedad que se	05/10/2022 09:49	sistemas-	Soporte Solin	4	cerrado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 27 de 90


presento con el recaudo del día 04 de octubre de 2022		viejo@ibal.gov.co			
reporte de la información Exógena	06/04/2022 11:54	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	3	cerrado
error al radicar factura supera el saldo	06/09/2022 08:17	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
posibilite el envío de la factura electrónica al correo del usuario.	06/09/2022 16:20	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
anomalia reporte de cartera vencida a 30 de septiembre de 2022	06/10/2022 10:35	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	3	cerrado
solicitud facturas en pdf igual al ctrl s	06/10/2022 10:37	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
facturacion electronica no se pueda cambiar la fecha de creacion	06/10/2022 16:10	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
cartera edades III versus solin (control S)no coinciden datos	06/12/2022 16:44	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	2	devuelto al cliente
Parametrizacion reversion acuerdos de pago	07/09/2022 17:03	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	6	cerrado
factura digital por pag web del ibal	07/09/2022 17:21	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	2	devuelto al cliente
registro duplicado banco de occidente 11100667	07/12/2022 08:45	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 28 de 90


DIFERENCIAS BOLETINES MES DE OCTUBRE/22	07/12/2022 08:56	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	6	cerrado
Inconsistencias PQR interpuestas para el día de hoy 5 de mayo, se puede detectar que existen error	09/05/2022 08:31	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	3	cerrado
PROBLEMAS EN LA CONTABILIZACION DE MODIFICACIONES SEP/2022	10/10/2022 09:39	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	8	cerrado
Observaciones seguimiento Archivo General de la Nación	10/10/2022 10:19	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	2	cerrado
Errores en la Liquidación del Ciclo 3	10/10/2022 15:21	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
resolución documento soporte electrónico -DIAN	11/08/2022 09:45	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
Inconvenientes para registrar la prima de servicios 2022	11/08/2022 09:46	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
solicitud Asesoría instalación motor sql server - instancia: solin	11/08/2022 11:17	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
error radicacion factura	11/08/2022 12:08	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	5	cerrado
novedades modulo de recaudos por	11/08/2022 15:34	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	12	cerrado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 29 de 90

ventanilla					
proceso financiero no aparece registrado DSE 66 contabilizado	11/10/2022 14:42	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
Error se esta presentando al momento de restablecer l contraseña en el portal pag web	11/10/2022 14:48	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
reporte Categoría CUIPO tercer trimestre 2022	11/10/2022 17:08	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	2	cerrado
FORMATO DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD Y REGISTRO PRESUPUESTAL	12/05/2022 09:56	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	5	cerrado
apoyo para la normalización de las novedades	12/05/2022 10:09	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
DISMINUCION MESES DE MORA	12/10/2022 17:29	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	devuelto al cliente
Error en balance de prueba RCP mes de Julio	12/10/2022 17:35	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
CAMBIO TERCERO CONTRATO DE CESION	12/12/2022 15:18	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
Radicacion Factura ord 2022038	13/10/2022 07:17	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
error al momento de contabilizar la	13/10/2022 09:18	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 30 de 90


facturación					
Error en saldo balance prueba RCP 16359001	13/10/2022 18:06	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
el spool, de Facturación se adicione el campo de Valores en Cobro Coactivo	13/12/2022 16:07	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
Solicitud Cambio de Referencia	14/09/2022 08:16	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
error en contabilización nomina 1a quincena inversiones diciembre 2022	14/12/2022 09:29	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
Error en interfase de contabilización documento DSE	15/09/2022 09:40	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	6	cerrado
Negativo en referencia almacén	15/09/2022 10:01	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	8	cerrado
incorporar una consulta donde se genere en detalle el valor facturado por los conceptos de tasas ambientales	15/09/2022 10:15	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
Cambio de tipo de documento por CC	15/09/2022 10:52	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	5	cerrado
Radicación de facturas valor supera el saldo	15/09/2022 17:05	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
normalice en la liquidación de	16/05/2022 15:47	sistemas-	Soporte Solin 2	3	devuelto al

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 31 de 90


consumos, la activación de los servicios en algunas matriculas		viejo@ibal.gov.co			cliente
No actualiza cambio del suscriptor en el control s	16/08/2022 18:04	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	10	cerrado
impresión orden de pago	16/09/2022 16:30	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
diferencias septiembre de 2022	16/11/2022 09:19	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	6	cerrado
Generar los archivos de suricata, por servicios la ficha catastral, aparece con mas de 30 dígitos	16/12/2022 15:41	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	5	cerrado
la matricula 124311, en el control s, aparece desmarcada	17/08/2022 08:22	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	5	cerrado
negativos en referencias de almacén	17/08/2022 08:28	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	9	cerrado
Cambios afectados en las notas créditos	17/08/2022 09:37	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
modificar la referencia de la ORD 20220243	17/08/2022 09:46	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	6	cerrado
error acuerdos de pago	17/08/2022 11:25	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	5	cerrado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 32 de 90

MODIFICACIONES PAGINA WEB PAGOS EN LINEA	17/08/2022 16:48	sistemas- viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	3	cerrado
error se genera cuando se intenta acceder a la ruta notas crédito	17/08/2022 17:33	sistemas- viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
Cuenta Contable Tabla Empresas	17/08/2022 17:36	sistemas- viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
Al consultarlo por el control S , en la sección PQR sale error	18/11/2022 11:45	sistemas- viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	devuelto al cliente
contraloría requiere modificación reporte en PPE	19/04/2022 10:30	sistemas- viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
revisión el entorno de pruebas y después de restaurada la base de datos (IBAL_SERPUB)	19/08/2022 10:16	sistemas- viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
consolidar el informe de micro medición solicitamos parametrizar que en el proceso de crítica de consumos	19/08/2022 10:55	sistemas- viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	5	cerrado
manuales actualizados de solin fox y cloud	19/08/2022 11:10	sistemas- viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	1	cerrado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 33 de 90


se requiere la modificación del encabezado de la plantilla de impresión documento TRA,	19/08/2022 15:42	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
En la página web del IBAL, permita recibir pagos de facturas después de la fecha de suspensión	19/11/2022 09:22	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	7	cerrado
paso a paso para realizar el proceso de bajas de licencia	20/09/2022 16:50	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	6	cerrado
Parametrización cambio de estado suscriptor	20/10/2022 08:48	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	2	cerrado
error que aparece en el balance de prueba del mes de agosto de 2022	21/09/2022 08:33	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	6	cerrado
tabulación de informes	21/09/2022 14:11	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	6	cerrado
solicitud cambio referencia ord 20220180 CONT 116-22	21/09/2022 14:44	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	6	cerrado
mensaje de error en la liquidación del ciclo 6	22/09/2022 17:30	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
No permite el ingreso del Nit LACNIC	22/09/2022 17:38	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	7	cerrado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 34 de 90

Inactividad en solin después de un tiempo de abierto y cambio de contraseña obligatorio	22/09/2022 17:45	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
se requiere un ajuste al Spool de facturación, así como en la presentación de la factura en el control + S.	22/09/2022 17:51	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
cambios de estado automáticos liquidación de consumos	22/09/2022 17:54	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
Error en balance de prueba RCP	22/10/2022 15:03	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
SOLCITUD APOYO EN PROCESO DE ORD CONT 162-22 ACTIVA GRUPO	22/12/2022 17:43	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
adición a la propiedad de inversión en el módulo de propiedad, planta y equipo	23/08/2022 11:38	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
PENDIENTE EL DOCUMENTO SOPORTE ELECTRÓNICO CAJA MENOR	23/08/2022 11:44	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	6	cerrado
SOLICITUD	23/11/2022 08:51	sistemas-	Soporte Solin 2	2	cerrado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 35 de 90

PARAMETROS PRECRITICA MODULO DE LECTURAS		viejo@ibal.gov.co			
Auditoria Trazabilidad Solicitudes al sistema SOLIN	24/11/2022 07:23	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	5	cerrado
Generación Paz Y Salvos	25/08/2022 11:28	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	5	devuelto al cliente
problema al contabilizar el recaudo del mes de octubre	25/10/2022 17:12	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	5	cerrado
INCONSISTENCIA ORD 20220243	26/08/2022 15:54	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	10	cerrado
Desmonte acuerdos de pago	26/09/2022 09:12	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	8	cerrado
corregir en página web pago en línea PSE no registrado de la factura numero 13309960	26/09/2022 11:27	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
ERROR DE REFERENCIA CONTRATO No. 121 DE 2022	26/11/2022 08:14	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
Buscar asignación de gestor de usuario coactivo	26/12/2022 17:15	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	5	cerrado
explicacion caso matriculas para castigo CARTERA	26/12/2022 17:18	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 36 de 90


dos órdenes de pago con el mismo consecutivo No. 20221540 pero diferente proveedor	27/09/2022 07:15	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
Reportes de tesorería que reflejan parte presupuestal encontré diferencia el día 31 de agosto de 2022.	27/09/2022 15:30	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	6	cerrado
MATRICULA CON SALDO A FAVOR MAYOR A LA DEUDA	27/09/2022 17:34	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
PROCEDIMIENTO PARA RADICACION FACTURA	27/10/2022 14:22	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
Cargue de documentos desde el modulo presupuesto	27/10/2022 17:54	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	2	cerrado
solicito apoyo en dificultad que se presenta para cerrar el contrato tamisuelos	27/12/2022 09:41	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
Solicitud Para Anular Un Reconocimiento Inicial 2022029	28/09/2022 09:50	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	10	cerrado
Eliminar documentos para realizar nuevamente	28/09/2022 15:10	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 37 de 90

el proceso de bajas					
Proceso por la ruta procesos periódicos- procesos periódicos de facturación- Procesos contables , sale error	28/09/2022 15:37	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
PPE reconocimiento posteriores	28/09/2022 17:02	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	8	cerrado
la matricula 140235 al momento de consultar la inf	28/09/2022 18:18	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
problemas con la aplicación de los pagos del pas del día 28 de septiembre	29/09/2022 07:06	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	6	cerrado
Error en interfase de contabilización documento DSE60	29/09/2022 09:45	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
Inversiones al mes de agosto de 2022	29/09/2022 14:07	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	1	cerrado
notas crédito del mes de julio de 2022 se encontró diferencia el día 25 de julio	30/08/2022 10:52	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	4	cerrado
solicitud modulo registro en terreno de revisiones internas	30/08/2022 11:47	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	2	devuelto al cliente

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 38 de 90

Reporte surica para acueducto aparen 190 suscriptores	30/09/2022 15:31	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	8	cerrado
SOLICITUD AJUSTE REFERENCIA CONT 101-22 ACTIVA GRUPO	30/11/2022 11:53	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
contabilización recaudo	31/08/2022 14:43	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado
radicando factura a la ORD 20220018 a nombre de JHON JAIRO MORENO TORRES, RPP 20220080	31/08/2022 14:45	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	8	cerrado
procedimiento y flujograma de la actividad de suspensión de común acuerdo	31/08/2022 15:36	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	3	devuelto al cliente
cambiando la referencia y el procedimiento de las ORD's: 20220081 y 20220253	31/08/2022 15:38	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin	5	cerrado
RADICACION FACTURA	31/10/2022 14:12	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	1	cerrado
radicación factura nit 901157416	31/10/2022 16:41	sistemas-viejo@ibal.gov.co	Soporte Solin 2	4	cerrado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 39 de 90

- SUMINISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS EQUIPOS DE COMPUTO REVISIÓN AL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARD


Cuando se presentan fallas en el Hardware el usuario deberá reportarlo al grupo tecnológico y de sistemas y allí se diligencia el formato GT-R-001 donde se llevara el registro de los diferentes daños , las soluciones y los tiempos de respuesta .No se autoriza para que ningún usuario final repare modifique los computadores, impresoras, periféricos o software instalado en ellos. Se evidencio la circular 650-040 de fecha 29/03/2023 enviada a los Líderes de procesos IBAL SA ESP OFICIAL ASUNTO: Cronograma Mantenimiento de equipos





Para su conocimiento y fines pertinentes, me permito enviar copia del cronograma de mantenimiento de los equipos de cómputo- Sede la Pola, para llevar a cabo durante los meses de abril y mayo de 2023, con el fin de que el funcionario Cristian García, Técnico en Sistemas, cuente con la disponibilidad de los equipos para realizar sus labores y así cumplir con las fechas establecidas.


En los meses de Marzo a Junio se dio inicio con los mantenimientos preventivo de Hardware en la Sede de la pola, proceso comercial en los meses de mayo a junio de 2023

VISITAS A: Sedes IBAL – Mantenimiento Equipos de computo

FECHA	DIRECCION	DEPENDENCIA	REGISTRO FOTOGRAFICO	OBSERVACION
30-08-2023	SEDE LA POLA	Responsabilidad social	 Andrea Madelen R	OK


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 40 de 90

30-08-2023	SEDE LA POLA	Tesorería	 Aldair Leandro Suarez	OK
30-08-2023	SEDE LA POLA	Alcantarillado	 Silvia Carolina Rodriguez	Ok
30-08-2023	SEDE LA POLA	Alcantarillado	 Luz Angela Rojas	vacaciones
30-08-2023	SEDE LA POLA	Ambiente Físico	 Lina Maria Beltran	OK


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 41 de 90

VISITAS A: Sedes GESTION COMERCIAL


FECHA	DIRECCION	DEPENDENCIA	REGISTRO FOTOGRAFICO	OBSERVACION
25-08-2023	42 CON 5TA	VENTANILLA UNICA	 Yeins Laverde	OK
25-08-2023	42 CON 5TA	P.Q.R.	 David Mejia	OK
25-08-2023	42 CON 5TA	P.Q.R.	 Nair Guzman	Ok

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 42 de 90

FECHA	DIRECCION	DEPENDENCIA	REGISTRO FOTOGRAFICO	OBSERVACION
25-08-2023	42 CON 5TA	Comercial	Maria Gala	vacaciones
25-08-2023	42 CON 5TA	PAS	 Maira	OK
25-08-2023	IBAL 15	CALLCENTER	 Mariela Ospina	OK
25-08-2023	IBAL 15	CALLCENTER	 Ronal Cruz	OK
25-08-2023	IBAL15	PAS	 Maria Eugenia	OK


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 43 de 90

FECHA	DIRECCION	DEPENDENCIA	REGISTRO FOTOGRAFICO	OBSERVACION
25-08-2023	SEDE 60	CONTRIOI PERDIDAS	Diedo AGudelo	Estaba de vacaciones
25-08-2023	IBAL 15	CONTROL DICIPLINARIO	 Katerine Barrero	OK
25-08-2023	IBAL 15	CONTROL DICIPLINARIO	 Johan Saavedra	OK
25-08-2023	SEDE 60	CARTERA	 Maria Unice	OK

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 44 de 90

25-08-2023	SEDE 60	FACTURACION	 Leonora Ramirez	OK
FECHA	DIRECCION	DEPENDENCIA	REGISTRO FOTOGRAFICO	OBSERVACION
25-08-2023	SEDE 60	CARTERA	 Parmenio Bernal	OK
25-08-2023	SEDE 60	CARTERA	 Lida	OK

NOTA: Según lo manifestado por los funcionarios se realizó el mantenimiento a los equipos como también a las impresoras en la fecha señalada en el cronograma de mantenimiento.


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 45 de 90



4. MANTENIMIENTO PAGINA WEB Y CORREOS INSTITUCIONALES

- ACTUALIZACION PAGINA WEB

La página WEB fue diseñada cumpliendo con la Resolución 1519 de 2020 se realizó el contrato No.070 de 2022 con la Empresa MEGAPROYECTOS se diseñó con lo solicitado por MINTIC, su procedimiento se encuentra en el instructivo mantenimiento Pagina WEB. Cuando algún funcionario solicita subir información a la página debe solicitar por escrito al proceso de gestión Tecnológica para que se realice dicha publicación, luego el proceso de Gestión tecnológica expide una certificación de la hora y fecha en que fue subida la publicación. En cuanto a la publicación de noticias esta es realizada por el proceso de comunicaciones. La información que se encuentra en los diferentes LINK lo actualiza el proceso de gestión tecnológica. Contratación actualiza el Link de contratación, el SIG actualiza el link Sistema Integrado e Gestión, Control Interno actualiza el link informes de control interno y P.Q.R actualiza el link notificaciones, dichos proceso tiene usuario y clave de acceso para actualizar exclusivamente dichos links.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 46 de 90

La página es actualizada por el Grupo de Gestión Tecnológica, se expide certificación de cada actualización, de acuerdo a lo descrito en el Instructivo Mantenimiento página web y correos institucionales.

Tramites en línea: el usuario puede realizar trámites por la página, estas solicitudes llegan a ventanilla única y ellos hacen el respectivo radicado en el software CAMALEÓN.

CHAT EN LINEA: Se tienen 19 tramites en línea , el cual es atendido por personal del front.

Pagos en línea: A través de WOMPI

Registro de Publicaciones: se actualiza a diario según la información publicada en la página web, De acuerdo al esquema de publicación de información que está establecido en el IBAL, el registro de publicación se publica en la página semestralmente. El proceso de Gestión Tecnológica publica siempre y cuando la información sea enviada por los diferentes procesos.

La página web del IBAL cumple con los requisitos exigidos por la Ley 1712 DE 2014, Resolución 1519 de 2020 de MINITIC, Gobierno Digital – MIPG, Índice de transparencia y acceso a la información Pública – ITA, Los entes de control (Contraloría, Procuraduría, Función Pública, realiza seguimiento en cada vigencia al cumplimiento de la Normatividad.


ANALISIS: SE DA CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS

NOTA: se evidencio información desactualizada del proceso Secretaria General la cual debe ser actualizada trimestralmente lo cual fue oficiado por el Líder de Gestión Tecnológica mediante el oficio No.650-082 del 11/08/2023 solicitando la información ya que están incumpliendo con la resolución 1519 de 2020 la cual es trimestral.

También se evidencio circular No. 650-084 de julio 13/2022 donde se solicita a los líderes que verifiquen la información de la página WEB.

La Procuraduría a través del ITA hace revisión anual a la página WEB que esté cumpliendo con el índice de transparencia de acceso a la información pública Resolución 1519 de 2020 y Ley de transparencia de 2014.

Se Evidencio que las observaciones dejadas por la Procuraduría fueron subsanadas mediante el Oficio No.650-147 del 22/12/2022.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 47 de 90


- **Administración y Mantenimiento Página Web y Correos Institucionales :**



- **CREACION Y CONFIGURACION DE CORREO INSTITUCIONALES**

Referente a los correos institucionales, está documentado en la Política de seguridad y privacidad de la información, Numeral 7.4 y en el Instructivo GT-R-001 Mantenimiento página web y correos institucionales, Numeral 3.6 Creación Y Configuración de Correos.

Para la creación y configuración de un nuevo correo institucional se deberá realizar solicitud escrita mediante oficio dirigido a Gestión Tecnológica o mediante correo electrónico desde una de las cuentas registradas en el dominio WEB de la Empresa IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL o al correo de sistemas@ibal.gov.co.


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 48 de 90

Todos los usuarios internos de la Empresa que pertenezcan al área administrativa tienen asignado correo institucional para las actuaciones inherentes a la Empresa. Los mensajes y la información contenida en los correos electrónicos deben ser relacionados con el desarrollo de sus labores y funciones de cada usuario en apoyo al objetivo misional de la Empresa, los usuarios de correos institucionales tienen prohibido el envío de cadenas de mensajes de cualquier tipo ya sea comercial, político, religioso, pornografía y demás condiciones que degraden la condición humana y resulten ofensivas para los funcionarios del IBAL.

Para creación de usuarios y asignación de claves de acceso a los diferentes aplicativos del IBAL (SOLIN, CAMALEON, SPARK, INTRANET, Correo Institucional) se realiza a petición del jefe de cada proceso el cual solicita mediante oficio o al correo sistemas@ibal.gov.co, quien describe los permisos que requiere el funcionario en cada aplicativo de acuerdo al desarrollo de sus funciones

NOTA: se viene dando aplicabilidad a la creación y configuración de correos institucionales




	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 49 de 90

VERIFICAR Y ACTUAR


5. SEGUIMIENTO Y VERIFICACION DEL PROCESO

- REVISION PLAN DE MEJORAMIENTO

OPORTUNIDADES DE MEJORA		
OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCION CORRECTIVA	EVIDENCIA / OBSERVACION
<p>. Se evidencia que la actividad integrar la información de las bases de datos del Software SOLIN ERP.con el Software del Call Center y el I.V.R con el fin de tener un sistema de asistencia al suscriptor de audio respuesta a través de la línea 116, presenta fallas en la opción 4 “para recibir información de la factura del IBAL”, por no suministrar ninguna información en la llamada.</p>	<p>Se va a revisar el servicio Web que se tiene entre SOLIN y la Empresa DYALOGO para corregir la informa que suministra la base de datos del software SOLIN y que genere una información veraz para el usuario que está llamando a la línea 116.</p>	<p>Línea 116 opción 4 con información veraz</p>
<p>.Se evidencia que el instructivo para la realización de copias de respaldo GT-I-003 se encuentra desactualizado (periodicidad de las actividades de copias de respaldo, nombre del funcionario, equipos de comunicación)</p>	<p>Actualizar el instructivo realización de copias de respaldo GT-I-003</p>	<p>Se encuentra en proceso de generar la nueva versión del instructivo GT-I-003 donde se actualizarán los cambios presentados</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 50 de 90

EVIDENCIAS PLAN DE MEJORAMIENTO

	INSTRUCTIVO PARA LA REALIZACIÓN DE COPIAS DE RESPALDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GT-I-003
		FECHA VIGENCIA: 2017-09-14
		VERSIÓN: 7
		Página 50 de 90

CLASE	NOMBRE DEL SOFTWARE Y/O APLICACIÓN	NOMBRE DEL SERVIDOR INSTALADO	DIRECCIÓN IP SERVIDOR	SISTEMA OPERATIVO SERVIDOR	MOTOR DE BASE DE DATOS	FUNCIONALIDAD	COPIA RESPALDO DE
-------	------------------------------------	-------------------------------	-----------------------	----------------------------	------------------------	---------------	-------------------


- MEDICION Y ANALISIS DE INDICADORES

Según lo establecido en la Matriz de Caracterización de Gestión Tecnológica cuenta con los siguientes indicadores:

- Eficacia en la atención de solicitudes informáticas (hardware, software, ofimática) este indicador se mide mensualmente


Los siguientes indicadores pertenecen al PETI y se miden anualmente


- Indicador de Beneficio del servicio:
- Indicador dificultades por capacidad en Proyectos de T.I.
- Indicador ejecución PETI :
- Indicador Entrenamiento relacionado con regulación y políticas TI


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 51 de 90

- Indicador Inversiones Sustentadas
- Indicador Seguimiento a Riesgos de TI


INDICADOR EFICACIA EN LA ATENCION DE SOLICITUDES INFORMATICAS (hardware, Software, ofimatica) este indicador es mensual

	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001								
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17								
			VERSIÓN: 05								
			Página 1 de 1								
DEFINICIÓN DEL INDICADOR											
Proceso:	Gestión Tecnológica			Tipo de Indicador	EFICACIA						
Nombre del indicador	Eficacia en la atención de solicitudes informáticas. (Hardware, software, ofimática)			Tablero de Control	SI						
Objetivo del indicador	Verificar la oportuna respuesta a solicitudes de Mantenimiento de hardware y software		Pertinencia	Permite evaluar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas							
Unidad de medida	%		Definición de variables de la Fórmula	Solicitudes tanto recibidas como resueltas oportunamente de acuerdo a los tiempos establecidos y los tiempos de ejecución							
Fórmula para su Cálculo	Número de solicitudes resueltas oportunamente /total de solicitudes recibidas x 100		Aspectos metodológicos	Cada solicitud de soporte es recibida y registrada en el formato GT-R-001, en el cual se describe luego la solución dada y los tiempos empleados y los estimados							
Fuente de los datos	Registro GT-R-001 Soporte en Hardware y/o Software		Periodicidad / Fechas de medición	Mensual							
Responsable de generar el indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas		Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas							
Línea de base	90%	Meta	90%	Rangos de evaluación	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%; background-color: #90EE90;">BUENO</td> <td style="width: 33%; background-color: #FFFF00;">REGULAR</td> <td style="width: 33%; background-color: #FF0000;">MALO</td> </tr> <tr> <td>> o = 90%</td> <td>89% - 70%</td> <td>< o = 69%</td> </tr> </table>	BUENO	REGULAR	MALO	> o = 90%	89% - 70%	< o = 69%
BUENO	REGULAR	MALO									
> o = 90%	89% - 70%	< o = 69%									


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 52 de 90

	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-001
		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 2

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite
Enero	90%	89%	99%	En atención al Indicador Eficacia en la atención de solicitudes informáticas (Hardware, software, ofimática) del proceso Gestión Tecnológica, una vez realizado el análisis del indicador correspondiente al mes de Enero de 2023, arrojó un porcentaje de medición del indicador del 89%, el soporte técnico comprende todo lo relacionado con el Teletrabajo y soporte Técnico presencial en las sedes del IBAL, quedando pendiente por resolver requerimientos en software 6 en estado Abierto y 1 en estado Devuelto, que fueron remitidos oportunamente al contratista del software SOLIN, pero que a la fecha no se ha dado solución”,			


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 53 de 90

Febrero	90%	85%	94%	En atención al Indicador Eficacia en la atención de solicitudes informáticas (Hardware, software, ofimática) del proceso Gestión Tecnológica, una vez realizado el análisis del indicador correspondiente al mes de Febrero de 2023, arrojó un porcentaje de medición del indicador del 85%, el soporte técnico comprende todo lo relacionado con el Teletrabajo y soporte Técnico presencial en las sedes del IBAL, quedando pendiente por resolver requerimientos en software 7 en estado Abierto y 2 en estado Devuelto, que fueron remitidos oportunamente al contratista del software SOLIN, pero que a la fecha no se ha dado solución”,			
Marzo	90%	100%	111%	En atención al Indicador Eficacia en la atención de solicitudes informáticas (Hardware, software, ofimática) del proceso Gestión Tecnológica, una vez realizado el análisis del indicador correspondiente al mes de Marzo de 2023, arrojó un porcentaje de medición del indicador del 100%, el soporte técnico comprende todo lo relacionado con el Teletrabajo y soporte Técnico presencial en las sedes del IBAL			
Abril	90%	100%	111%	En atención al Indicador Eficacia en la atención de solicitudes informáticas (Hardware, software, ofimática) del proceso Gestión Tecnológica, una vez realizado el análisis del indicador correspondiente al mes de Abril de 2023, arrojó un porcentaje de medición del indicador del 100%, el soporte técnico comprende todo lo relacionado con el Teletrabajo y soporte Técnico presencial en las sedes del IBAL			


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 54 de 90


Mayo	90%	100%	111%	En atención al Indicador Eficacia en la atención de solicitudes informáticas (Hardware, software, ofimática) del proceso Gestión Tecnológica, una vez realizado el análisis del indicador correspondiente al mes de Mayo de 2023, arrojó un porcentaje de medición del indicador del 100%, el soporte técnico comprende todo lo relacionado con el Teletrabajo y soporte Técnico presencial en las sedes del IBAL			
Junio	90%	96%	107%	En atención al Indicador Eficacia en la atención de solicitudes informáticas (Hardware, software, ofimática) del proceso Gestión Tecnológica, una vez realizado el análisis del indicador correspondiente al mes de Febrero de 2023, arrojó un porcentaje de medición del indicador del 96%, el soporte técnico comprende todo lo relacionado con el Teletrabajo y soporte Técnico presencial en las sedes del IBAL, quedando pendiente por resolver requerimientos en software 2 en estado Abierto y 1 en estado Devuelto, que fueron remitidos oportunamente al contratista del software SOLIN, pero que a la fecha no se ha dado solución”,			


ANALISIS: se pudo evidenciar que durante los meses de Enero y Febrero no se dio cumplimiento al 100% debido a unos ticket que quedaron pendientes por resolver

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 55 de 90

INDICADOR EJECUCION PETI


	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001				
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17				
			VERSIÓN: 05				
				Página 1 de 1			
DEFINICIÓN DEL INDICADOR							
Proceso:	Gestión Tecnológica		Tipo de Indicador	EFICAZ			
Nombre del indicador	Ejecución PETI		Tablero de Control	SI			
Objetivo del indicador	Controlar el porcentaje de iniciativas planeadas, relacionadas y ejecutadas en el PETI.		Pertinencia	Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Organización.			
Unidad de medida	%		Definición de variables de la Fórmula	#IniciativasEjecutadas = Número de iniciativas ejecutadas de manera satisfactoria en el periodo y que corresponden al periodo de medición según lo planeado. #IniciativasPlaneadas = Número total de iniciativas planeadas a ejecutar en el periodo.			
Fórmula para su Cálculo	$\text{ejecución PETI} = \frac{\#IniciativasEjecutadas}{\#IniciativasPlaneadas} * 100$		Aspectos metodológicos	este indicador está relacionado con los objetivos estratégicos del Modelo de Gestión Estratégica de TI en el Estado [27] denominados Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Entidad, Conseguir Recursos y Optimizar su Gestión para la Implementación del PETI.			
Fuente de los datos	Proyectos incluidos dentro del PETI VS Proyectos ejecutados		Periodicidad / Fechas de medición	anual			
Responsable de generar el indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas		Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas			
Línea de base	70%	Meta	70%	Rangos de evaluación	BUENO	REGULAR	MALO
					> 0 = 70%	69% - 50%	< 0 = 49%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 56 de 90


	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-001
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 2017-08-17
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 2


SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite
Diciembre 2022	70%	71%	101%	En el plan estratégico de sistemas del IBAL SA ESP OFICIAL (PETI) para la vigencia 2022, se describe un total de 24 proyectos para ejecutar durante la vigencia 2022, de los cuales se ejecutaron 17	Se incluirá dentro del plan estratégico de sistemas del IBAL SA ESP OFICIAL (PETI) 2023, los proyectos que no se ejecutaron dentro de la vigencia 2022, se gestionara los recursos para dichos proyectos	Líder Proceso Gestión Tecnológica	31/01/2023


ANALISIS: no se cumplió al 100% ya que de 24 proyectos a ejecutar solo se realizaron 17 quedando pendientes por ejecutar 7 proyectos los cuales se gestionarán los recursos para el año 2023.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 57 de 90

➤ **Indicador dificultades por capacidad en Proyectos de T.I. : el indicador se mide anualmente**


	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001				
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17				
			VERSIÓN: 05				
			Página 1 de 1				
DEFINICIÓN DEL INDICADOR							
Proceso:	Gestión Tecnológica			Tipo de Indicador	EFICACIA		
Nombre del indicador	Dificultades por capacidad en proyectos de TI			Tablero de Control	SI		
Objetivo del indicador	Medir el porcentaje de proyectos de TI con dificultades originadas por la insuficiencia de recursos.		Pertinencia	Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Organización.			
Unidad de medida	%		Definición de variables de la Fórmula	Dificultades por capacidad en proyectos de TI= cantidad de proyectos de TI con un estado de mediano o alto riesgo debido a problemas de gestión por la 9 Gobierno TI Indicadores insuficiencia de recursos (humanos, logísticos, de infraestructura, etc.) / Cantidad de proyectos de TI en ejecución.			
Fórmula para su Cálculo	Dificultades por capacidad en proyectos de TI= cantidad de proyectos de TI con un estado de mediano o alto riesgo debido a problemas de gestión por la 9 Gobierno TI Indicadores insuficiencia de recursos (humanos, logísticos, de infraestructura, etc.) / Cantidad de proyectos de TI en ejecución.		Aspectos metodológicos	este indicador está relacionado con los objetivos estratégicos del Modelo de Gestión Estratégica de TI en el Estado denominados Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Entidad, Conseguir Recursos y Optimizar su Gestión para la Implementación del PETI.			
Fuente de los datos	Plan acción proceso Gestión Tecnológica Vs Proyectos ejecutados			Periodicidad / Fechas de medición	anual		
Responsable de generar el indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas			Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas		
Linea de base	50%	Meta	50%	Rangos de evaluación	BUENO	REGULAR	MALO
					> 0 = 50%	49% - 30%	< 0 = 29%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 58 de 90


FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 2017-08-17
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 2


SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite
Diciembre 2022	50%	45%	90%	En el Plan de acción vigencia 2022 , se describe un total de 16 proyectos para ejecutar durante la vigencia 2022, de los cuales no se ejecutaron 5 proyectos por la no asignación de presupuesto y están en ejecución 11 proyectos	Se incluirá dentro del plan de acción vigencia 2023, los proyectos que no se ejecutaron dentro de la vigencia 2022, se gestionara los recursos para dichos proyectos	Líder Gestión Tecnológica	31/01/2023


NOTA: no se dio cumplimiento en su totalidad ya que la meta era la ejecución de 16 proyectos de los cuales faltaron 5 proyectos que no se ejecutaron por falta de asignación de recursos, los cuales serán incluidos en el Plan de Acción de 2023.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 59 de 90


➤ **INDICADOR DEL BENEFICIO DEL SERVICIO**

	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001				
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17				
			VERSIÓN: 05				
			Página 1 de 1				
DEFINICIÓN DEL INDICADOR							
Proceso:	Gestión Tecnológica				Tipo de Indicador	EFICACIA	
Nombre del indicador	Indicador de beneficio del servicio				Tablero de Control	SI	
Objetivo del indicador	Determinar el porcentaje de servicios (pertenecientes al catálogo de servicios de TI), considerados como beneficiosos para los usuarios de TI.		Pertinencia	Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Organización.			
Unidad de medida	%		Definición de variables de la Fórmula	#Serv = Número de servicios definidos en el catálogo de servicios de TI #Aprob= Número de servicios definidos en el catálogo de servicios de TI, cuyo usuario final lo califica como "beneficioso y que aporta lo esperado".			
Fórmula para su Cálculo	Indicador de beneficio del servicio = #Aprob / #Serv * 100.		Aspectos metodológicos	#Serv = Número de servicios definidos en el catálogo de servicios de TI #Aprob= Número de servicios definidos en el catálogo de servicios de TI, cuyo usuario final lo califica como "beneficioso y que aporta lo esperado".			
Fuente de los datos	CATALOGO DE SERVICIOS TI		Periodicidad / Fechas de medición	Anual			
Responsable de generar el indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas		Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas			
Linea de base	80%	Meta	80%	Rangos de evaluación	BUENO	REGULAR	MALO
					> 0 = 80%	79% - 60%	< 0 = 59%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 60 de 90


	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-001
		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	VERSIÓN: 05
		Página 1 de 2

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite
Diciembre 2022	80%	83%	104%	Se realizó encuesta de satisfacción del cliente referente a los servicios TI prestados por el proceso Gestión Tecnológica vigencia 2022, para poder medir su nivel de satisfacción y saber si los servicios TI son beneficiosos para el usuario final, se tomó como referencia los mayores a 0.51 de la fila 38 de la tabulación			

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 61 de 90

ANALISIS: Se dio cumplimiento a la meta establecida

- **Indicador entrenamiento relacionado con regulación y Políticas del TI ; me mide anualmente**


	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001				
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17				
VERSIÓN: 05							
		Página 1 de 1					
DEFINICIÓN DEL INDICADOR							
Proceso:	Gestión Tecnológica			Tipo de Indicador	EFICACIA		
Nombre del indicador	Entrenamiento relacionado con regulación y políticas de TI			Tablero de Control	SI		
Objetivo del indicador	Controlar la existencia de acciones de entrenamiento relacionadas con regulación y políticas de TI, mediante el cálculo del porcentaje de dedicación a Anual 5 Gobierno TI Indicadores dichas actividades		Pertinencia	Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Organización.			
Unidad de medida	%		Definición de variables de la Fórmula	(*) Funcionarios existentes en un periodo dado, enténdase como funcionario aquel que pertenezca a la organización durante por lo menos un periodo igual o mayor al 50% del tiempo o jornadas laborales. Horas de entrenamiento por funcionario referente al cumplimiento de regulación externa o políticas de TI.			
Fórmula para su Cálculo	#Func =Número de horas laborales anuales correspondientes a los funcionarios evaluados. #diasC= Número total de horas de entrenamiento brindado * cantidad de funcionarios entrenados.		Aspectos metodológicos	: este indicador está relacionado con los objetivos estratégicos del Modelo de Gestión Estratégica de TI en el Estado [27] denominados Alinear la Gestión de TI con los Procesos de la Entidad, Formar Equipos de Trabajo Preparados para Gestionar la Estrategia de TI Eficientemente.			
Fuente de los datos	CRONOGRAMA EJECUCIÓN PLAN DE CAPACITACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y BUENAS PRÁCTICAS Vs REGISTROS DE ASISTENCIAS		Periodicidad / Fechas de medición	anual			
Responsable de generar el indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas		Responsable del seguimiento del indicador	Jefe Grupo Tecnológico y de Sistemas			
Linea de base	80%	Meta		Rangos de evaluación	BUENO	REGULAR	MALO
					80%	> o = 80%	79% - 60%


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 62 de 90

	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-001
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 2017-08-17
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 2

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite
01/12/2022	80%	78%	98%	<p>Durante la vigencia 2022 se realizó capacitación y sensibilización a los funcionarios administrativos de la empresa en temas como Riesgos y recomendaciones de Ciberseguridad. Manejo de equipos, Antivirus y buenas prácticas. Esquema de publicación, Intranet, Pagina web, Política de seguridad de la información, uso del correo institucional , entre otros temas relacionados con TI</p>	Se gestionará capacitación a los usuarios finales, en cumplimiento al plan de capacitación, sensibilización y comunicación de las políticas y buenas prácticas	Líder Gestión Tecnológica	31/01/2023


ANALISIS: Se pudo evidenciar que el cumplimiento de la meta fue bueno

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 63 de 90

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO		CÓDIGO: SG-R-001
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2017-08-17
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 2

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite
Diciembre 2022	60%	58%	97%	De acuerdo al plan anual de adquisiciones para la vigencia 2022 , se describe 17 de proyectos para ejecutar durante la vigencia, en el Proceso Gestión Tecnológica, de los cuales se asignó presupuesto para contratar 10 procesos.	Se dejo dentro del plan anual de adquisiciones vigencia 2023, los proyectos que no se ejecutaron dentro de la vigencia 2022, se gestionara los recursos para dichos proyectos	Líder Gestión Tecnológica	31/12/2022

ANALISIS: no se dio cumplimiento debido a que los 17 proyectos que se dejaron para ejecutar en el año 2022 solo se asignó presupuesto para 10 proyectos los cuales fueron ejecutados, los 7 que hacen faltan se dejaron en el Plan Anual de Adquisiciones para gestionar los recursos. .

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 64 de 90


- **REVISION REGISTROS DE CALIDAD**

ISTRO	NOMBRE DEL REGISTRO	OBSERVACION
GT-R-001	Soporte en Hardware y/o Software	Esta actualizado y en uso
GT-R-002	Mantenimiento de equipos	Esta actualizado y en uso
GT-R-003	Seguimiento Copias de Respaldo	Esta actualizado y en uso
GT-R-004	Encuesta de satisfacción del cliente interno	Esta actualizado y en uso
GT-R-005	Configuración e instalación de licencias	Esta actualizado y en uso


6. CUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- **MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES**

REQUISITO	EVIDENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 1078 de 2015 Por el cual se expide el Decreto Único reglamentario del Sector de las tecnológicas. A través del Decreto se autoriza la creación del Manual de Gobierno en Línea, el cual establece los lineamientos que debe contener la página web de la empresa. 	<p>Se evidencio la política de gobierno digital formato GT-0-002 Vigencia 2023-08-15-Version 00, se evidencia el Plan de Acción Gobierno Digital 2023, encuesta realizada en el año 2022, el Plan de transformación digital está pendiente por implementarse, en el 2020 se documento el catálogo de sistemas de información , se implementó el registro publicación de la página WEB.</p> <p>mediante la Resolución 166 de 2020 se integró el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Dentro del PETI se incluyó un indicador que mide la eficacia del Sistema de Gestión, seguridad y privacidad de la información este indicador es anual. se creo el Comité de caracterización de</p>


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 65 de 90

	<p>usuarios lo preside la Oficina Gestión PQR, No se ha realizado la caracterización de usuarios en la cual se involucran 4 procesos (Planeación, responsabilidad social, Atención al usuario, Gestión Tecnológica). Este fue un hallazgo dejado por la contraloría en el 2021 ,. Se evidencio oficio 650-074 del 26 de julio de 2023, dirigida al Director de Planeación, donde se solicita: En atención al contrato N. 044 de 2023, cuyo objeto prestar los servicios de un profesional en ingeniería grado 5 para asesorar en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL, en las obligaciones especificas del contratista, Item 5 se describe: Realizar las actividades requeridas para la caracterización de usuarios, ciudadanía y grupos de valor del IBAL, aplicando la metodología establecida por la función publica, Por lo anterior comedidamente solicitamos informar al comité de caracterización de usuarios como va el avance referente a este proceso</p>
<ul style="list-style-type: none"> Resolución 1519 de 2020 por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos. Criterios y subcriterios que se deben cumplir en el sitio web de la entidad y centrar la atención en el ciudadano. 	<p>Se evidencio el Contrato No. 70 de 2022 para rediseño de la página Web según lineamiento de la Resolución 1519 en el tema de accesibilidad , seguridad página Web, se evidencia certificado de accesibilidad Web Resolución 1519 donde dice que cumple con lo descrito en dicha resolución .</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 66 de 90

7. RIESGOS DEL PROCESO

RIESGO	• OBSERVACION
. Posible pérdida de información (falta equipos de Backup y contingencia y falta adecuación de las instalaciones físicas)	Se evidencian la realización de Copias de respaldo en el registro GT-R-003 lo cual se viene realizando 2 veces al día, también se evidencio el Instructivo GT-I-003 para la realización de las copias de respaldo, Se evidencian copias de seguridad actualizadas de los servidores de la Empresa , se realiza apoyo , Formato GH-R-074 Diagnostico necesidades de capacitación, Plan Anual de adquisiciones, Requerimiento presupuesto vigencia fiscal, Mantener disponible el hardware para el almacenamiento de las copias de seguridad de los computadores de la empresa, así como los instructivos para la generación de los mismos, Aplicar la actividad descrita en el instructivo GT-I-005 de Administración de bases de datos y seguridad de la información, donde se describe la actividad de respaldo y de contingencia, Renovación tecnológica con un mínimo de 3 años, garantizando tecnología avanzada , para asegurar que los procesos sistemáticos funcionen óptimamente
. Manejo inapropiado del usuario y contraseña (falta planes de capacitación referente a la política de seguridad)	para minimizar este riesgo se realiza verificación en la tabla de auditoria del software, que los funcionarios estén renovando su contraseña periódicamente, se envían las peticiones a los computadores para que los funcionarios realicen el cambio de contraseña periódicamente, y se Informa a los funcionarios de las consecuencias legales y jurídicas de la suplantación de identidad y de la auditoria que se realiza sobre la información que se modifique sin justificación o soporte


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 67 de 90

	<p>alguno, se socializa con los Líderes y todo el personal de la empresa la Política de Seguridad y privacidad de la información como herramienta que permite identificar y minimizar los riesgos a los cuales se expone la información, Se evidencio una carpeta donde reposan las capacitaciones que gestión tecnológica viene dando al personal de la Empresa , se evidencio la circular 650-069 del 17 de julio de 2023 dirigido a los líderes de proceso,.</p>
<p>.Posibles fallas en las telecomunicaciones (cableado estructurado y asignación ilimitada de recursos de)</p>	<p>Se evidencio análisis de precios y estudio de necesidades por parte de Gestión Tecnológica. Lo del cableado se encuentra en manos de Planeación para que realice el presupuesto de obra y continuar con el proceso.</p>

COMITES A LOS CUALES ASISTE EL LIDER DEL PROCESO DE GESTION TECNOLOGICA

- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño (funciones relacionadas con el Comité de Seguridad de la Información).** Se constituyo mediante Resolución 0655 del 29 de Junio de 2018 : por la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A.E.S.P.OFICIAL .

Se evidencia la Resolución 0166 del 21 Abril de 2020 : por la cual se modifica la resolución No.0655 del 29 de Junio de 2019 que integra y establece el reglamento de funcionamiento del COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A.E.S.P.OFICIAL, cuya naturaleza es ser un órgano rector, articulador y ejecutor a nivel institucional de las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG . El grupo tecnológico y de sistemas solicito a la dirección de Planeación incluir dentro del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa las funciones relacionadas con el Comité de Seguridad de Información , de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1078 de 2018 y de esta manera dar cumplimiento a los planes de acción establecidos en el Plan de implementación de la Política de Gobierno digital MIPG y el Plan de Acción de la matriz de requisitos legales del Proceso de

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 68 de 90

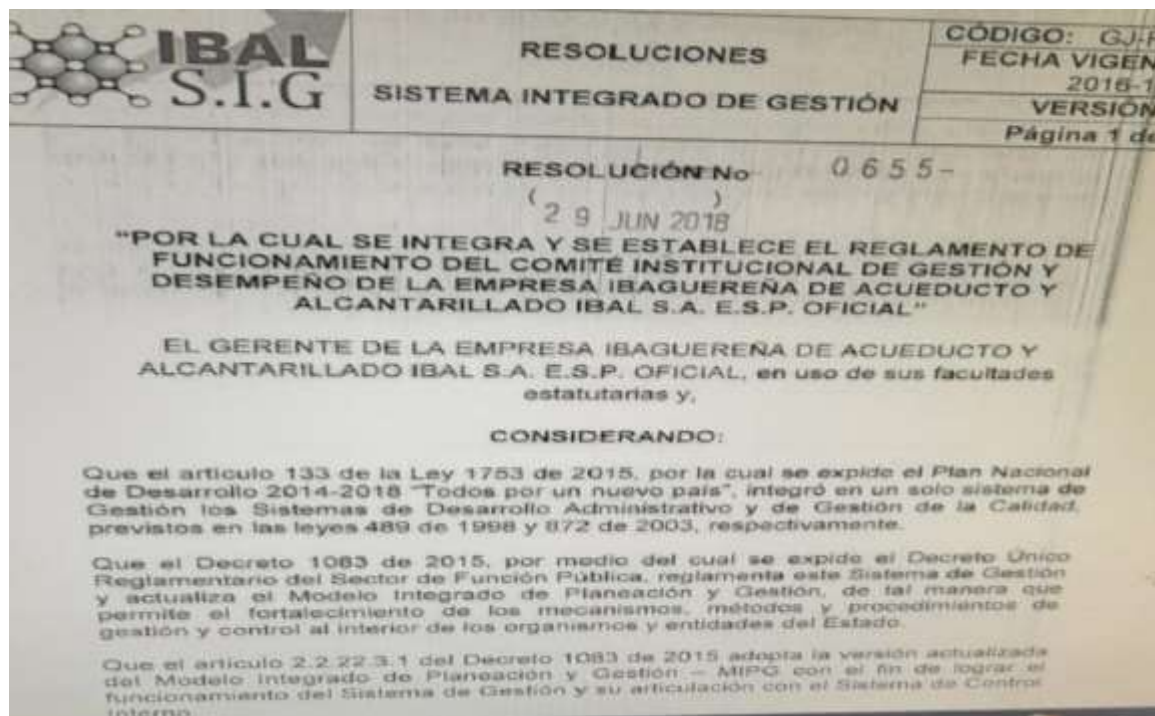
Gestión Tecnológica y Sistemas. Con base en lo anterior se hace necesario integrar el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Comité de Seguridad de la Información y sus funciones de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1078 de 2018.


Este Comité lo preside el Líder de Planeación Estratégica y hacen parte los siguientes procesos de la Empresa.

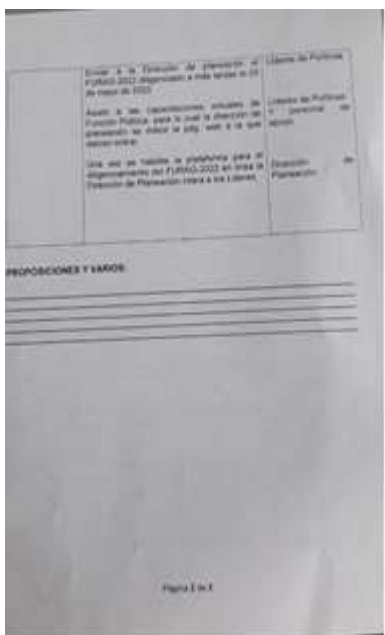
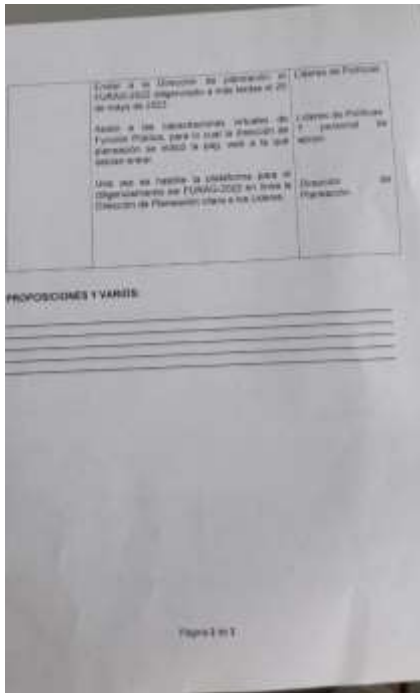
- . Gestión Tecnológica, Secretaria General, Gerencia, Gestión ambiental, Gestión humana, Atención al cliente y Pqr, Comunicaciones y relaciones publicas

Este comité se debe reunir 4 veces al año, 1 vez cada 3 meses.

EVIDENCIAS



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 69 de 90





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:

2020-05-06

VERSIÓN: 05

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Página 70 de 90

IBAL SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

FECHA VIGENCIA: 2017-05-18
 VERSIÓN: 04
 Página 1 de 2

TEMA: SEGUIMIENTO MIPG POLITICAS CON LICENCIAS HORA: 2:30 P.M. FECHA: SEPTIEMBRE 28 DE 2022 PRESTADORA DEL SERVICIO: IBAL FACILITADOR: DIRECCION DE PLANEACION GRUPO TECNICO SIG-MIPG

No.	NOMBRE	CEDULA	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Jessica Ojeda	111045216	Analista	PIE		
2	Diego Castro	111045216	Analista	Comunicación	comunicacion@ibal	
3	Francy Bonilla	65211850	Prof. Univer	S. Gral		
4	Wendee C. U.	111045216	Lider	proyecto		
5	Adriana Quiroga	111045216	Tecnica	C. Sistema		
6	Josely Bonilla	111045216	Prof. univ	Control		
7	Catalina Gomez	5827514	Dir. sistema	SISTEMAS	systema@ibal	
8	Marcos Tula Ortiz	80148295	Dir. Adm.	D. Adm.		
9	William Quiroga	111045216	Dir. Sist.	Inf. Sist.		
10	Juan Gomez	65211850	Lider Control	Control		
11	Wendee C. U.	111045216	Lider	proyecto		
12	Juan Carlos Quiroga	111045216	Analista	C. Sistema		
13	Wendee C. U.	111045216	Lider	proyecto		

IBAL SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

FECHA VIGENCIA: 2017-05-18
 VERSIÓN: 04
 Página 1 de 2

TEMA: SEGUIMIENTO MIPG DIMENSION TALENTO HUMANO HORA: 2:30 P.M. FECHA: AGOSTO 24 DE 2022 PRESTADORA DEL SERVICIO: IBAL FACILITADOR: DIRECCION DE PLANEACION GRUPO TECNICO SIG-MIPG

No.	NOMBRE	CEDULA	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
01	Mónica A. Méndez N.	65754284	Profesional Universitario	Dirección de Planeación	monica@ibal	
02	Diego Méndez	65754284	Prof. Adm.	Dirección de Planeación	diego@ibal	
03	Jana Quiroga	65754284	Lider Sist.	Talento Humano	jana@ibal	
04	Diego Méndez	65754284	Prof. Adm.	Dirección de Planeación	diego@ibal	
05	Jesús M. Quiroga	111045216	Tecnica	C. Sistema		
06	Alexandra Quiroga	65754284	Lider Control	Control		

IBAL SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GH-R-007
 FECHA VIGENCIA: 2016-09-28
 VERSIÓN: 04
 Página 2 de 2

ASISTENCIA A REUNION INTERNA

16	Pablo Medina Cortés	Analista Control Interno	Administración			
17	Francy M. Bonilla	Profesional Un. Secretaria Gen.	Administración			
18	Adriana Quiroga	Profesional Universitario	Administración			
19	Mónica A. Méndez N.	Profesional Univer. - Planeación	Administración			
20	Jana Quiroga	Lider Proceso Gest. Det. I	Administración			
21	Jesús M. Quiroga	Tecnica	C. Sistema			
22	Andrés Quiroga	Profesional Universitario	Administración			
23						
24						
25						



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:

2020-05-06


VERSIÓN: 05

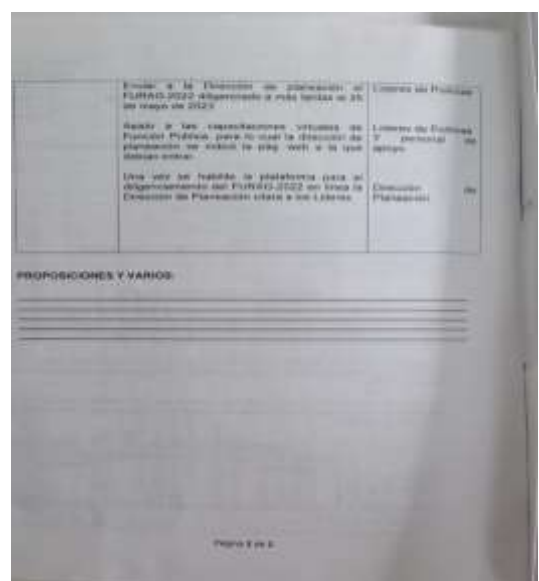
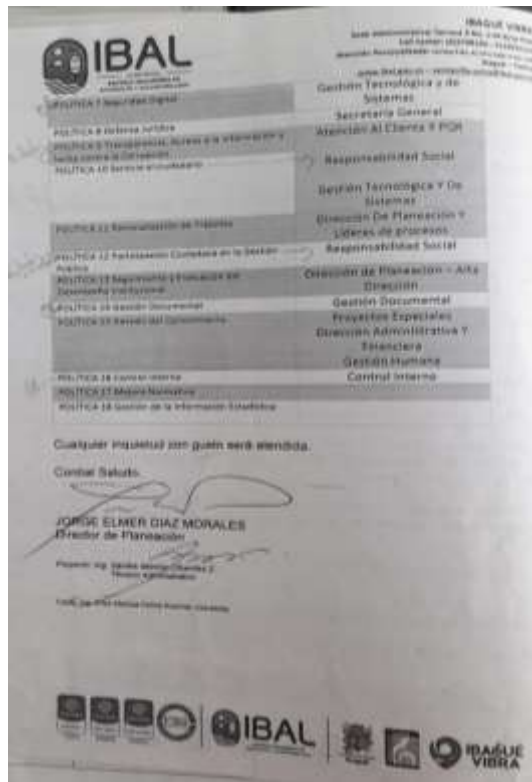
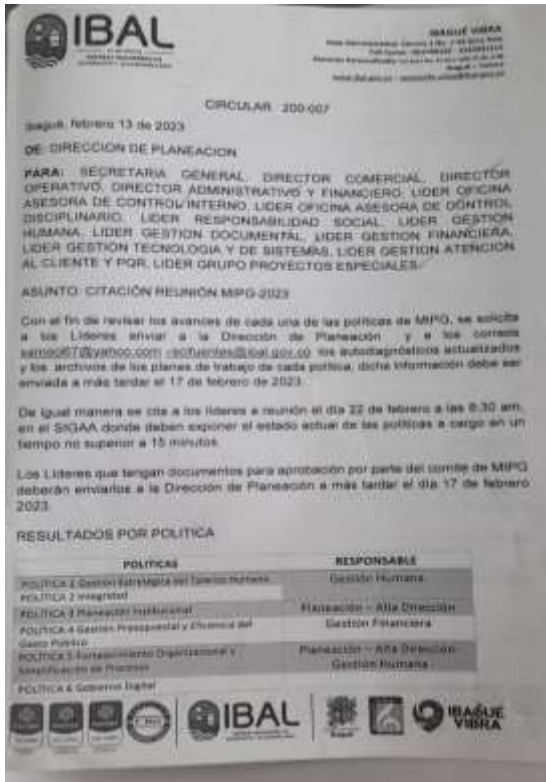
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


Página 71 de 90

IBAL SIC		ASISTENCIA A REUNION INTERNA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: GH-R-007 FECHA VIGENCIA: 2018-09-28 VERSIÓN: 04 Página 1 de 2	
ASUNTO: REUNION MIPU		LUGAR: IBALLA POLA		HORA: 08:30 AM	
No	NOMBRE	CARGO Y/O DEPENDENCIA	FIRMA		
1	Jorge Elmer Díaz Morales	Director de Planeación	[Firma]		
2	Diana Guzman Makia	Lider Gestión Humana	[Firma]		
3	Ricardo Carrasco Bachóler	Lider Financiero	[Firma]		
4	Carlos Andrés Camacho	Lider Gestión Tecnológica y de Sistemas	[Firma]		
5	Luis Alejandro Giraldo	Secretario General	[Firma]		
6	Wilintong Jaramillo	Lider Gestión PQR y Atención al Cliente	[Firma]		
7	William Quiroga	Lider Responsabilidad Social	[Firma]		
8	Javier Piedrahita	Lider Gestión Documental	[Firma]		
9	Ivonne Orjuela L.	Lider Proyectos Especiales	[Firma]		
10	Oscar Eduardo Castro Morera	Lider Oficina Asesora de Control Interno	[Firma]		
11	Marco Tulio Ortiz	Director Administrativo y Financiero	[Firma]		
12	Oscar Huertas	Director Comercial	[Firma]		
13	Harold Rosenberg Sanchez R.	Director Operativo	[Firma]		
14	Mónica Alejandra Méndez N.	Profesional SIG- Dirección de Planeación	[Firma]		
15	Sandra Mónica Cifuentes Z.	Técnico Administrativo-Dirección de Planeación	[Firma]		


IBAL SIC		ASISTENCIA A REUNION INTERNA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: GH-R-007 FECHA VIGENCIA: 2018-09-28 VERSIÓN: 04 Página 2 de 2	
16	Diana Makia	Asesora Control Interno	[Firma]		
17	Harold Rosenberg Sanchez R.	Profesional de Gerencia General	[Firma]		
18	Adriano Diaz	Profesional Universitario	[Firma]		
19	Mónica A. Méndez N.	Profesional Universitario - Planeación	[Firma]		
20	Javier Piedrahita	Lider Proyecto Especial	[Firma]		
21	Luis Alejandro Giraldo	Secretario General	[Firma]		
22	Andrés Ortiz	Profesional Universitario	[Firma]		
23					
24					
25					

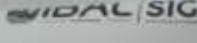
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 72 de 90




	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 74 de 90

		ACTA DE REUNIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 05 Página 1 de 2									
ACTA NÚMERO: 002 HORA: 08:30 Am FECHA: 10 de mayo de 2022	ASUNTO: Estado actual de las políticas de MIPG 2022 LUGAR: SOGAA COMITE:											
ORDEN DEL DÍA												
1. Verificación asistencia Líderes de Políticas 2. Socialización Resolución 100-003-2022 de Función Pública 3. Presentación Documento FURAG-2022 4. Aportes a tener en cuenta en el diligenciamiento del FURAG 2022 5. Proposiciones y votos 6. Cierre de la reunión.												
DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA												
Siendo las 8:30 a.m. del miércoles 10 de mayo de 2022, se da inicio a la mesa de trabajo citada con la circular 250-017 del 08 de mayo de 2022, se da inicio a la reunión verificando la asistencia de los líderes de las diferentes políticas. Ing. Sandra Mónica Cárdenas presenta a los asistentes los temas a tratar.												
Se socializa la circular 100-003 del 03-05-2022 de Función Pública, en la cual se encuentran los lineamientos del registro del furag 2022, entre otros el compromiso a tener en cuenta.												
Se dan a conocer las Políticas que van hacer evaluadas y los líderes responsables del diligenciamiento, de igual manera se describen las recomendaciones a tener en cuenta en el diligenciamiento.												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TEMA</th> <th>COMPROMISO ADQUIRIDO</th> <th>RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Envío documento FURAG-2022</td> <td>Enviar a los Líderes de política el documento del furag-2022</td> <td>Dirección de Planeación</td> </tr> <tr> <td>Políticas MIPG</td> <td>Diligenciamiento del documento del FURAG-2022.</td> <td>Líderes de Políticas</td> </tr> </tbody> </table>	TEMA	COMPROMISO ADQUIRIDO	RESPONSABLE	Envío documento FURAG-2022	Enviar a los Líderes de política el documento del furag-2022	Dirección de Planeación	Políticas MIPG	Diligenciamiento del documento del FURAG-2022.	Líderes de Políticas			
TEMA	COMPROMISO ADQUIRIDO	RESPONSABLE										
Envío documento FURAG-2022	Enviar a los Líderes de política el documento del furag-2022	Dirección de Planeación										
Políticas MIPG	Diligenciamiento del documento del FURAG-2022.	Líderes de Políticas										

		ACTA DE REUNIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026 FECHA VIGENCIA: 2020-05-06 VERSIÓN: 05 Página 1 de 2																
ACTA NÚMERO: 002 HORA: 02:00 pm FECHA: 08 de septiembre de 2022	ASUNTO: Revisión Política Trámites LUGAR: Oficina de Planeación COMITE:																		
ORDEN DEL DÍA																			
1. Llamado a lista 2. Revisión Política Trámites 3. Votos																			
DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA																			
Siendo las 2:30 p.m. del jueves 08 de septiembre de 2022, se da inicio a la reunión en la cual se socializa los resultados del FURAG-2021 en la Política de Racionalización de Trámites, el cual tuvo un resultado de 64.6																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</th> <th>64.6</th> <th>RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</th> <th>67.7</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Identificación de los trámites a partir de los productos o servicios que ofrecen a los ciudadanos</td> <td></td> <td>Proposición de trámites con base en las necesidades y expectativas de los ciudadanos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos</td> <td></td> <td>Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas.</td> <td></td> <td>Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	64.6	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	67.7	Identificación de los trámites a partir de los productos o servicios que ofrecen a los ciudadanos		Proposición de trámites con base en las necesidades y expectativas de los ciudadanos		Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos		Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos		Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas.		Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas.	
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	64.6	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	67.7																
Identificación de los trámites a partir de los productos o servicios que ofrecen a los ciudadanos		Proposición de trámites con base en las necesidades y expectativas de los ciudadanos																	
Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos		Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos																	
Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas.		Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas.																	
Es importante avanzar con la actualización de los trámites que actualmente se encuentran registrados en la plataforma SUIT y avanzar con los que aún no han sido cargados, de igual manera establecer los trámites a racionalizar, esto teniendo en cuenta el compromiso adquirido en el PAAC en el segundo componente.																			

		ASISTENCIA A CAPACITACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2022-05-10 VERSIÓN: 04 Página 1 de 2			
TEMA: SEGUIMIENTO MIPG POLITICAS CON LIDERES. HORA: 2:30 P.M. FECHA: SEPTIEMBRE 30 DE 2022 PRESTADORA DEL SERVICIO: IBAI. FAACILITADOR: DIRECCION DE PLANEACION. LUBRICO TECNICO SIG: MICHAEL						
Nº	NOMBRE	CEDULA	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Jessica Capone	1104604	Asistente	PAE		
2	Diana Castro	1327792	Asistente	Comunicación	comunicacion@ibal.gov.co	
3	Francy Bonilla	65747850	Asistente	S. General		
4	Wendy Lopez	1104604	Lider	Proyectos		
5	Adriana Urbano	110322223	Técnico	S. Gestión		
6	Patricia Buitrago	110457363	Asistente	Unidad 2		
7	Carlos Andres Gomez	5827576	Asistente	SISTEMA	system@ibal.gov.co	
8	Nancy Tellez	60148228	Asistente	Dir. Adm.		
9	William Alvarez	43530596	Asistente	Prof. Esp.		
10	Yana Garmen	65747850	Lider	Gestión II		
11	Yana Garmen	65747850	Lider	Sig. MIPG		
12	Yana Garmen	65747850	Lider	Sig. MIPG		
13	Yana Garmen	65747850	Lider	Sig. MIPG		

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 75 de 90


➤ **Comité de Caracterización de Usuarios lo preside Gestión Comercial y hacen parte de este Comité :**

- **Planeación Estratégica**
- **Responsabilidad Social**
- **P.Q-R.**
- **Gestión Tecnológica**


Se pudo evidenciar en la carpeta que lleva Gestión P.Q.R. los siguientes documentos

- **Guía de caracterización de ciudadanos , usuarios y grupos de interés**
-

Oficios	Asistencias	Temas tratados
oficio 650-074 del 26 de julio de 2023, dirigida al Director de Planeación		En atención al contrato N. 044 de 2023, cuyo objeto prestar los servicios de un profesional en ingeniería grado 5 para asesorar en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL, en las obligaciones específicas del contratista, Item 5 se describe: Realizar las actividades requeridas para la caracterización de usuarios, ciudadanía y grupos de valor del IBAL, aplicando la metodología establecida por la función pública, Por lo anterior comedidamente solicitamos informar al comité de caracterización de usuarios como va el avance referente a este proceso
430-02000 del 22/02/2023 enviado al director administrativo y financiero		Reiteración oficio No. 430- 00932 del 28/01/2021, MIPG, Servicio al Ciudadano, Atención incluyente y accesibilidad


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 76 de 90

	Asistencia Reunión interna del 06/10/2022	mesa de trabajo Comité Caracterización de usuarios de fecha 06/10/2022
Acta de reunión		Mesa de trabajo sede la pola fecha 06/10/2022. verificación nueva guía caracterización de usuarios, acompañamiento profesional, definir tareas con los jefes de área.
Circular 430- 023 del 24/03/2022 para director		Asunto : Actualización representantes de área de Comité de Caracterización de Usuarios .
200-205 del 25/03/2022 enviado por el Director de Planeación		Asunto: circular 430- 023 del 24/03/2022
610-916 del 29/03/2022 enviado por la profesional de Gestión Humana		Ref: circular No. 430-023 del 24/03/2022 actualizaciones representantes de áreas Comité caracterización de Usuarios
	Asistencia reunión interna de fecha 16/06/2021	Asunto: reunión de caracterización de usuarios Tema: caracterización de usuarios avance
430-00730 del 22/01/2021		Elaboración manual de cordialidad y calidad de atención al usuario del IBAL
Of.430-6871 del 25/06/2021 enviado al gerente del IBAL		TEMA: Caracterización de Usuarios firmado por los representantes del Comité solicitando contratar un profesional experto en temas de caracterización que pueda brindar apoyo y conocimiento al comité.
Acta de reunión No.1 del 27/01/2021		Temas: Introducción de la guía de caracterización de usuarios, presentación For At003 registro de asistencia a eventos, aportes

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 77 de 90


		y observaciones por parte de los representantes de los procesos. Compromisos.
Circular 430-065 del 28/09/2022		Asunto: reunión comité caracterización de usuarios. Socialización respuesta por parte de contratación y la nueva versión de caracterización de usuarios de septiembre de 2022.
Acta de reunión No. 3 del 16/06/2021		Orden del día : evaluación propuesta , aportes y observaciones por parte de los representantes de los procesos, compromisos.
Acta de reunión No.2 del 01/02/2021		Reunión comité caracterización de usuarios: revision fichas 1,2,3,4 caracterizacion de usuarios, aportes y revisiones por parte de los representantes de los procesos
	Asistencia reunión comité caracterización de usuarios fecha 27/01/2021	Firmado por los representantes del comité con fecha del 27/01/2021
Oficio 100-125 del 11/12/2020 enviado por la gerente general al director de Planeacion		Asunto: reiteración of.430-1404 del 06/11/2020 solicitud designación personal para conformación del Comité Caracterizacion de Usuarios

NOTA: No se evidencia Acta de reunión de Comité de Caracterización de Usuarios del año 2023 y no se evidencia avances del hallazgo No. 8 de la contraloría Municipal en el cual se describe gestión TICS debilidades en la implementación del plan de gobierno en línea, enviado al gerente, el cual el IBAL no cumple con los requisitos exigidos para fortalecer la caracterización de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 78 de 90

EVIDENCIAS



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 79 de 90





INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:

2020-05-06

VERSIÓN: 05

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Página 80 de 90

IBAL SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ASISTENCIA A REUNIONES INTERNAS

ASUNTO: REUNION CARACTERIZACION DE USUARIOS TEMA: caracterización de Usuarios avance

FECHA: 16-06-2021 LUGAR: IBALE F23 HORA: 10:00 AM

Nº	NOMBRE	CARGO Y/O DEPENDENCIA	FIRMA
1	Williamton Jarama Yca H	L-200. Gest. en F&E	[Firma]
2	Paula Patricia del Sanchez	tec. Admin. II. Cont. de usuarios	[Firma]
3	Yara Patricia Sarmiento	Tec. Analista Base	[Firma]
4	W. Aguirre Milla H	Patro judicial P&E	[Firma]
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

IBAL SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ASISTENCIA A REUNIONES INTERNAS

ASUNTO: Reunión Mesa de Trabajo Comité caracterización de usuarios

FECHA: 06-10-2022 LUGAR: IBALE SEDE POLA HORA: 02:00 PM FACILITADOR: MARIA ALEJANDRA MURILLO

Nº	NOMBRE	CARGO Y/O DEPENDENCIA	FIRMA
1	Andrés Felipe Rodríguez Perdomo	Tecn. de CRM (Gest. en F&E)	[Firma]
2	Paula Patricia del Sanchez	profesionista de P&E	[Firma]
3	Yara Patricia Sarmiento	tec. Admin. II. Cont. de usuarios	[Firma]
4	Paula Patricia del Sanchez	tec. Admin. II. Cont. de usuarios	[Firma]
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			


IBAL SIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ASISTENCIA A REUNIONES INTERNAS

ASUNTO: REUNION CARACTERIZACION DE USUARIOS TEMA: caracterización de Usuarios avance

FECHA: 16-06-2021 LUGAR: IBALE F23 HORA: 10:00 AM


Nº	NOMBRE	CARGO Y/O DEPENDENCIA	FIRMA
1	Williamton Jarama Yca H	L-200. Gest. en F&E	[Firma]
2	Paula Patricia del Sanchez	tec. Admin. II. Cont. de usuarios	[Firma]
3	Yara Patricia Sarmiento	Tec. Analista Base	[Firma]
4	W. Aguirre Milla H	Patro judicial P&E	[Firma]
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 81 de 90

REGISTROS FOTOGRAFICOS

ARQUITECTURA CLIENTE/SERVIDOR

CLASE	NOMBRE DEL SOFTWARE Y/O APLICACIÓN	NOMBRE DEL SERVIDOR INSTALADO	DIRECCIÓN IP SERVIDOR	SISTEMA OPERATIVO SERVIDOR	MOTOR DE BASE DE DATOS	FUNCIONALIDAD	COPIA DE RESPALDO
SOFTWARE	CALL CENTER	intranet.ibal.gov.co	192.168.0.7	Linux Debian GNU/Linux 6.0	MySQL 5.1.49	ADMINISTRAR Y GESTIONAR LOS REGISTROS DE LAS LLAMADAS QUE INGRESAN AL IBAL A TRAVÉS DE LA LÍNEA 116 – CALL CENTER.	<u>BASE DE DATOS</u> ibaldb callcenter2017 <u>DIRECTORIOS</u> cc callcenter17
SOFTWARE	CAMALEON	websolin.ibalsaesp.com	192.168.0.221	Windows Server 2012 R2	SQL SERVER 2014 R2	ADMINISTRAR Y GESTIONAR LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL IBAL.	<u>BASE DE DATOS</u> documentación <u>DIRECTORIOS</u> Correspondencia GestionDocumental GestionDocumentalComunicados GestionDocumentalRadicacion

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 82 de 90

APLICACIÓN	OPENFIRE	intranet.ibal.gov.co	192.168.0.7	Linux Debian GNU/Linux 6.0	MySQL 5.1.49	APLICACIÓN QUE PERMITE GESTIONAR LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA SPARK ENTRE LOS FUNCIONARIOS DEL IBAL.	<u>BASE DE DATOS</u> openfire
SOFTWARE	SOLIN	dbsolin.ibal.gov.co	192.168.0.5	Windows Server 2012 R2	SQL SERVER 2014 R2	ADMINISTRA Y GESTIONA LAS BASES DE DATOS DE GESTION DOCUMENTAL	<u>BASES DE DATOS Y TRANSACCIONES</u> documentación

EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

CLASE	NOMBRE DISPOSITIVO	DIRECCIÓN IP	SERIAL	FUNCIONALIDAD
APPLIANCE	FW-IBAL (PALO ALTO PA 440)	192.168.0.8	VERSION 10.1.6-H6	ESTE APPLIANCE TIENE COMO FUNCIONALIDAD ADMINISTRAR LA CONEXIÓN DE INTERNET QUE TIENE CONTRATADO LA EMPRESA, ASI COMO GESTIONAR LAS COMUNICACIONES LAN Y WAN CONFIGURADAS EN EL IBAL MEDIANTE EL USO DE REGLAS EN EL FIREWALL Y POLITICAS DE COMUNICACIÓN. ADEMÁS, ESTE FIREWALL DE NUEVA GENERACIÓN HABILITADO PARA ML DEL MUNDO LE PERMITE PREVENIR AMENAZAS DESCONOCIDAS, VER Y PROTEGER TODO -INCLUIDOS LOS DISPOSITIVOS IOT- Y REDUCIR ERRORES CON RECOMENDACIONES DE POLÍTICAS AUTOMATIZADAS.



INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO

CÓDIGO: SG-R-026

FECHA VIGENCIA:

2020-05-06

VERSIÓN: 05

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Página 83 de 90

REGISTRO CAPACITACIONES



ASISTENCIA A CAPACITACION
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CÓDIGO: GH-R-004


FECHA VIGENCIA:
2017-05-18

VERSIÓN: 04

Página 1 de 8


TEMA: seguridad informatica HORA: 7:30 Am FECHA: 9:30 Am 26-07-22
 PRESTADORA DEL SERVICIO: POLICIA METROPOLITANA de Bogota FACILITADOR: Rakulico Andries Sanchez

No.	NOMBRE	CEDULA	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Marly Gil B.	38.249447	Profesional	Control Interno	margilb.2013@hotmail.com	[Firma]
2	JUAN RIVERA	14237260	CONDUCTOR	AMBIENTE FISICO	3134753979	Juan Rivera
3	Angela Quintana	110526746	Aux. Adm	Tecnicario	angelaquintana@ib.gov.co	Angela Quintana
4	Gladys De la Cruz B	65745249	Jefera	Asesoría Contable	gldcruz@ib.gov.co	[Firma]
5	Jessica Ospina L	710474115	Secretaria	PPR	jessicaospina@ib.gov.co	[Firma]
6	Jorge Alexander Pina	93373782	Tecnico	Facturacion	[Firma]	[Firma]
7	Alba Lucia Osorio P	65773721	Tecnico facturacion	facturacion	albosorio@ib.gov.co	[Firma]
8	JANINE THOMAS GONZALEZ	111021624	profesional	facturacion	et.thomas@ib.gov.co	[Firma]
9	JESSICA JIMENEZ C.	38210369	Asistente A.	facturacion	jessica.jimenez@ib.gov.co	[Firma]
10	Christian Moso	9347317	profesional	comercial	cmoso@ib.gov.co	[Firma]
11	Katherine Barrios A	200052253	Tecnico de Control de Calidad	control de calidad	kbarrios@ib.gov.co	[Firma]
12	Edna Hernandez	11049057	Tecnico 3	Academico	[Firma]	[Firma]
13	Diana Bermeo	63482906	lider	Gestion documental	dbermeo@ib.gov.co	[Firma]

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 84 de 90

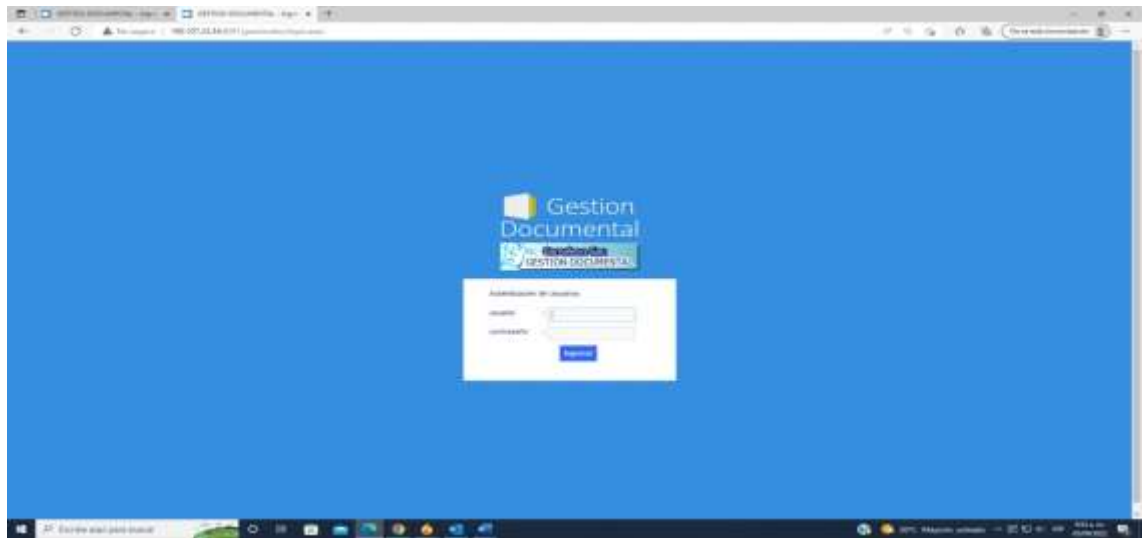
Nombre del proceso	Objetivo	Fecha	Responsable	Estado	Fecha de inicio	Fecha de fin	Observaciones	Fecha
Control de Calidad	Se realiza proceso para mejor control de calidad	17/05/2020	B	B	Castro Aguirre	Castro Aguirre	Se realiza proceso para mejor control de calidad	17/05/2020
Atención al Cliente	Se realiza programa de atención al cliente	17/05/2020	B	B	Castro Aguirre	Castro Aguirre	Se realiza programa de atención al cliente	17/05/2020
Seguridad	Se cambia de nivel de seguridad	17/05/2020	B	B	Castro Aguirre	Castro Aguirre	Se cambia de nivel de seguridad	17/05/2020
Atención al Cliente	Se realiza atención al cliente	17/05/2020	B	B	Castro Aguirre	Castro Aguirre	Se realiza atención al cliente	17/05/2020
Atención al Cliente	Se realiza atención al cliente	17/05/2020	B	B	Castro Aguirre	Castro Aguirre	Se realiza atención al cliente	17/05/2020
Atención al Cliente	Se realiza atención al cliente	17/05/2020	B	B	Castro Aguirre	Castro Aguirre	Se realiza atención al cliente	17/05/2020



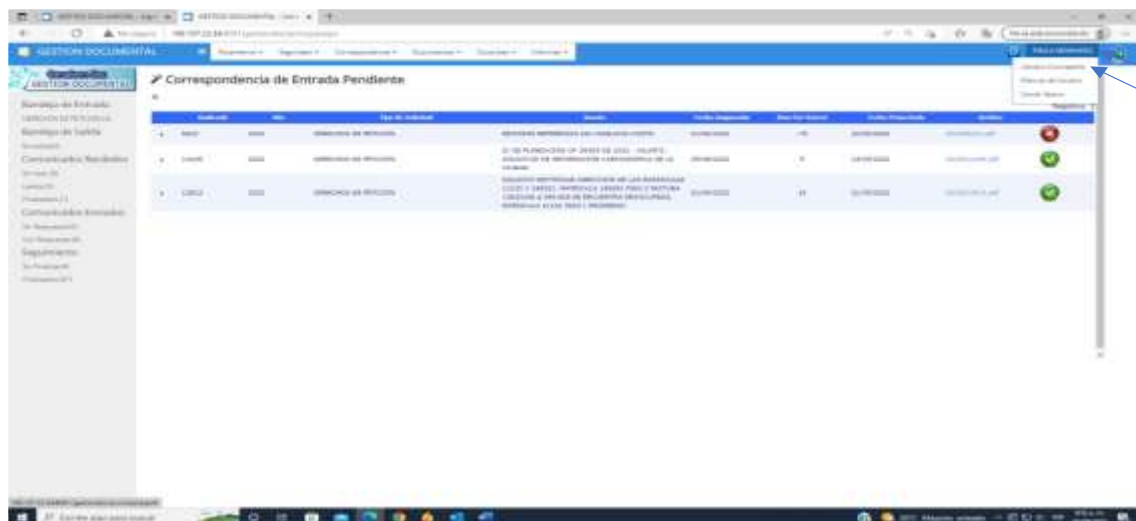
	<p style="text-align: center;">INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 85 de 90


Cambio de Clave software de gestión documental CAMALEON

1. Ingresar con su usuario y clave de acceso

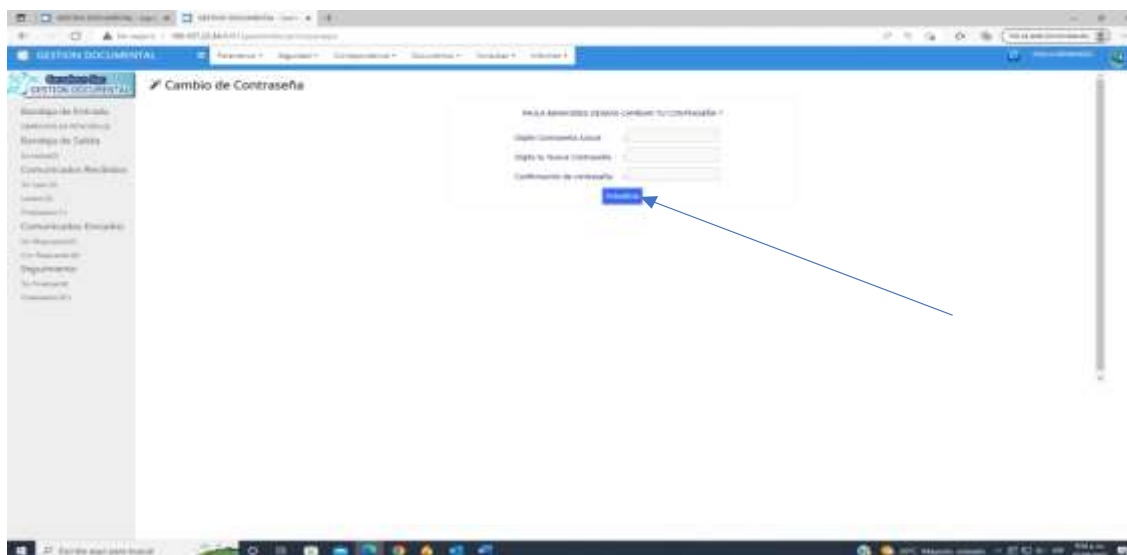


2. Clic sobre la opción donde aparece el nombre del usuario 2. Luego da clic sobre la opción Cambio de contraseña

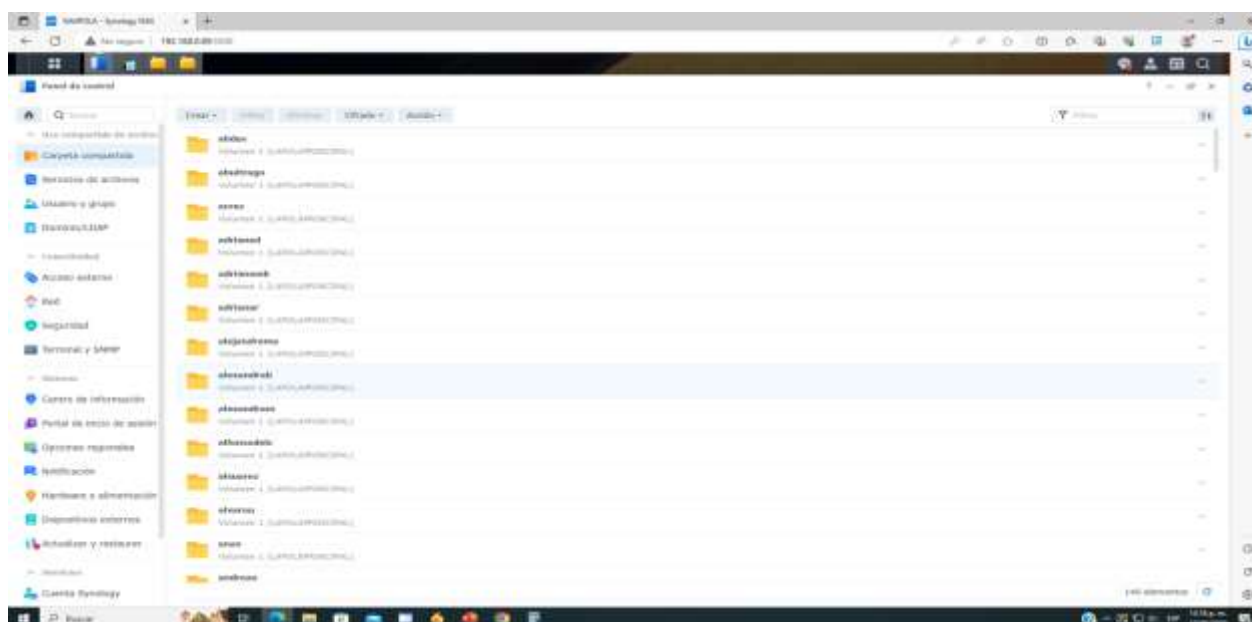



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 86 de 90

3.Procede a cambiar la contraseña y le da actualizar



Evidencias synology



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 89 de 90


RECOMENDACIONES

- Se sugiere como miembros del Comité Interdisciplinario reunirse con los otros integrantes del Comité para realizar el documento de la caracterización de usuarios , ciudadanos y grupos de interés de la empresa, de acuerdo a la guía de Caracterización de usuarios del DAFP el fin de que el IBAL, pueda cumplir con la normatividad vigente y subsanar el hallazgo No. 8 de la contraloría municipal. Situación que le fue puesta en conocimiento de manera verbal al señor gerente y director Comercial en el año anterior. (de acuerdo al acta de fecha día 16 de junio de 2021, evaluó la opción de contratar una persona con conocimiento y experiencia en la realización de la caracterización de usuarios, teniendo en cuenta que se había asignado a cada integrante el desarrollo de las fichas 1, 2 y 3 de cada política , sin embargo, para efectos de la implementación de las mismas y el trabajo de campo, surgieron dudas e inquietudes que conllevaron a que no se pudiera seguir adelantando el proceso; por lo que este comité busco el apoyo de personal adscrito a la oficina de función pública , pero no fue posible contar con asesoría, por lo cual se estableció por parte del comité, la viabilidad de contratar una persona con las capacidades técnicas e intelectuales en el tema de “caracterización de usuarios”, con el fin de que el IBAL, pueda cumplir con la normatividad vigente y subsanar el hallazgo No. 8 de la contraloría municipal. Situación que le fue puesta en conocimiento de manera verbal al señor gerente y director Comercial, Es importante aclarar que los integrantes del comité estarán dispuestos a trabajar de la mano con la persona que se contrate por parte de la Empresa, en cuanto a recolección de información de cada política establecida en la guía de Caracterización de usuarios del DAFP.

- Se recomienda solicitar al área que corresponda la instalación de drywall o ventiladores ya que el calor que se siente en dicha oficina es bastante el cual viene afectándola la salud de nuestros funcionarios..

CONCLUSIONES

- Se realizó el Rediseño de la página Web www.ibal.gov.co con lineamientos definidos en la Resolución 1519 de 2020 suscrita por el Ministerio de las tecnologías y la Comunicaciones (Mintic) por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 de 2014

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 90 de 90

- La página Web de la Empresa se viene actualizando permanentemente de acuerdo a las solicitudes realizadas por los Líderes de los Procesos
- Se da cumplimiento a los mantenimientos de Hardware de los equipos de los funcionarios dentro del cronograma establecido por el proceso de Gestión Tecnológica.
- Se vienen realizando las copias de respaldo dos veces en el día para evitar pérdida de información
- Se realizan tramites en línea con todos los criterios de accesibilidad y usabilidad WEB Resolución 1519 de 2020
- Se da cumplimiento con las actividades descritas en la matriz de caracterización del Proceso



MARLY GIL BARBOSA

Líder Equipo Auditor



KATTERINE TORRES MENDEZ

Apoyo del equipo Auditor