

 <p>COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA</p> <p> Justicia</p>	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO KACTUS

INFORME FINAL

Oficina de Control Interno

6 de diciembre de 2023

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Tabla de contenido

1.	Objetivo de la auditoría:.....	3
2.	Alcance de la auditoría:	3
3.	Criterios de auditoría o parámetros normativos:	3
4.	Metodología:.....	3
5.	Desarrollo de la Auditoría	4
5.1.	Antecedentes.....	4
5.1.1.	Migración	5
5.2.	Medición del grado de satisfacción frente al software	6
5.3.	Funcionamiento del aplicativo	9
5.3.1.	Módulo de nómina	10
5.3.2.	Módulo BioData – Hojas de vida	12
5.3.3.	Incidentes y requerimientos reportados a mesa de ayuda	12
5.4.	Seguridad del aplicativo	20
5.4.1.	Análisis de vulnerabilidades	22
5.5.	Ejecución de Órdenes de Compra y Contrato.....	23
5.5.1.	Verificación del cumplimiento del Procedimiento Supervisión de contratos y convenios	30
6.	Análisis de Riesgo:	33
7.	Conclusiones, hallazgos y/ recomendaciones	34
7.1.	Conclusiones	34
7.2.	Socialización del informe de auditoria	35
7.3.	Hallazgos	40
7.4.	Recomendaciones	40

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

1. Objetivo de la auditoría:

Evaluar y verificar el funcionamiento del aplicativo Kactus.

2. Alcance de la auditoría:

En el marco del objetivo definido, se evaluará la vigencia comprendida entre el 1° de septiembre de 2022 y el 30 de septiembre de 2023, definiendo acciones relacionadas con:

- Evaluar y verificar el cumplimiento de estándares en Seguridad de la Información.
- Incidentes reportados a la mesa de ayuda.
- Medición del grado de satisfacción frente al software de los actores del sistema.
- Evaluar y verificar el funcionamiento de los módulos de nómina y Biodata.

3. Criterios de auditoría o parámetros normativos:

Para el desarrollo de la presente auditoría, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: Normas legales y reglamentarias asociadas a la supervisión contractual, entre otras, la Ley 1474 de 2011 en su artículo 83 y siguientes, así como las normas que promueven el ejercicio de tal facultad al interior del MJD, como lo son el procedimiento de supervisión de contratos y convenios, con código P-GC-07, versión 02 y vigencia del 27 de julio de 2022, sus manuales y formatos; Igualmente, será valorada la Guía Técnica de Principios MinTIC, versión 1.0; ISO 27001:2013; ISO 9001:2015.

4. Metodología:

La metodología empleada por la Oficina de Control Interno (en adelante OCI), se basó en un levantamiento de información por medio de un cuestionario con veinticinco (25) preguntas; por otra parte, se utilizaron métodos de evaluación tales como la constatación de información y análisis sobre la misma; validación del funcionamiento del software, realización de análisis de vulnerabilidades sobre el portal web; adicionalmente, se envió vía correo institucional a los funcionarios y contratistas que hacen uso de Kactus, un link con acceso a un cuestionario con ocho (8) preguntas para evaluar los niveles de percepción sobre el funcionamiento del aplicativo; se realizaron reuniones virtuales de auditoría y se estableció una comunicación continua con el grupo de gestión humana y la funcionaria designada en la subdirección de tecnología.

La apertura de la auditoría se realizó mediante reunión presencial el día 2 de noviembre de 2023 con el Grupo de Gestión Humana - Nómina, el Subdirector de Tecnologías y Sistemas de Información y la profesional encargada de atender la auditoría y las auditoras de la OCI; en dicha reunión se informó el objetivo, alcance y fechas de las actividades principales para el desarrollo de la auditoría; a su vez, se realizó la socialización de la información que debe ser allegada para la auditoría.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

5. Desarrollo de la Auditoría

5.1. Antecedentes

Antes de dar inicio al análisis del aplicativo, se realiza una reseña para contextualizar al lector sobre el cambio del software utilizado en el Ministerio de Justicia y del Derecho (MJD), el cual, fue resultado de una auditoría interna.

En la vigencia 2021, la Oficina de Control Interno (OCI) realizó el informe de la auditoría denominada Evaluación y verificación al procedimiento de elaboración y pago de nómina, cuyo objetivo señalaba *“Evaluar y verificar el cumplimiento de los criterios asociados a la liquidación mensual de los salarios y prestaciones sociales a que tienen derecho los funcionarios de la Entidad, en cada período mensual, con los respectivos descuentos de ley y el registro de las diferentes novedades de personal, así como la generación de reportes de seguridad social, aportes parafiscales y reporte de cesantías. Así mismo, evaluar y verificar el óptimo funcionamiento del sistema Sigep-Peoplenet para el cumplimiento de los criterios asociados a la liquidación mensual de los salarios y prestaciones sociales a que tienen derecho los funcionarios de la Entidad”*¹.

Dentro del respectivo informe se realizaron las siguientes conclusiones *“En lo que respecta al aplicativo de nómina cuyo propietario es el proveedor, se realizó un estudio sobre la seguridad de la información y los principios tecnológicos, donde se pudieron advertir las siguientes conclusiones:*

- *El sistema Peoplenet-Sigep no cuenta con la actualización de manuales que faciliten su operación o contribuyan en la capacitación operativa del sistema. Formato informe de auditoría interna Código: F-SE-01-02 Versión: 02 82*
- *Desde la implementación del sistema, se manifestó como un software interoperable; han pasado más de 6 años y sigue operando como un software independiente.*
- *El sistema de información cuenta con documentación tanto de su arquitectura como de su parte técnica.*
- *Su usabilidad es baja, ya que presenta deficiencias en la capacidad para reconocer su adecuación, capacidad para ser usado y en su estética de la interfaz de usuario*
- *No cumple con el tercer pilar de seguridad de la información que garantizan la disponibilidad de la información cuando se requiere, ya que presenta varias inconsistencias en sus reportes.*
- *El sistema de información no es fiable para el Ministerio de Justicia y del Derecho, por sus fallas e inconsistencias.*
- *No es un sistema robusto que satisfaga las necesidades del proceso de nómina del Ministerio de Justicia y del Derecho.*
- *El proceso de nómina con el sistema de información Peoplenet–Sigep no se encuentra 100% automatizado, hay procesos que se tienen que realizar manualmente, como se manifestó en el análisis del presente informe”*².

Se determinó el siguiente hallazgo tecnológico *“El sistema de información Peoplenet-Sigep presenta inconsistencias en cuanto a su fiabilidad y usabilidad, lo que ocasiona insatisfacción al Ministerio de Justicia y del Derecho en la automatización del proceso de nómina, lo cual presuntamente incumpliría la*

¹ Auditoría Evaluación y Verificación al Procedimiento de Elaboración y Pago de Nómina; ítem 1. Objetivo de la auditoría; pág. 2; OCI MINJUSTICIA, abril de 2021; <https://www.minjusticia.gov.co/ministerio/Documents/ControlInterno/Informe%20auditoria%20de%20nómina%20consolidado%20version%20final%20PDF.pdf>

² Auditoría Evaluación y Verificación al Procedimiento de Elaboración y Pago de Nómina; ítem 9.1. Conclusiones; pág. 81 y 82; OCI MINJUSTICIA, abril de 2021; <https://www.minjusticia.gov.co/ministerio/Documents/ControlInterno/Informe%20auditoria%20de%20nómina%20consolidado%20version%20final%20PDF.pdf>

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

norma NTC-ISO-IEC 25010 “Calidad de Software y Datos”, predicable a la luz de lo dispuesto en los criterios establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno a la altura del numeral 10.3³”

Y se realizó la siguiente recomendación “Se recomienda estudiar la adquisición de un nuevo software de nómina que cumpla con los estándares y criterios para la calidad de un software, brindando confiabilidad, estabilidad e usabilidad, de tal manera que el MJD obtenga el código fuente y código objeto para satisfacer su necesidad permanente sobre la automatización del proceso de nómina, y así, evitar sobrecostos en soporte y mantenimiento por la dependencia de un proveedor, ya que el presente software después de 6 años de haberse implementado sigue presentando inconsistencias y sobrecostos en soporte y mantenimiento Para el efecto, hay varios ejemplos en el Estado colombiano de fábrica de software que permitirían, a lo largo de unos años, obtener el retorno de la inversión⁴.”

Lo cual dio lugar a realizar solicitud en Colombia Compra Eficiente, en donde se celebró el Acuerdo Marco Instrumento de Agregación de Demanda CCE-139-IAD-2020, cuyo objeto previsto en la Cláusula 1° del AMP es establecer: (i) las condiciones para la adquisición de Software por Catálogo al amparo del Instrumento de Agregación de Demanda; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Instrumento de Agregación de Demanda; (iii) las condiciones para la adquisición de Software por Catálogo por parte de los Proveedores vinculados; (iv) las condiciones para la adquisición de Software por Catálogo por parte de la Entidad Compradora; y (v) las condiciones para el pago del Software por Catálogo por parte de las Entidades Compradoras.

Siendo seleccionado el proveedor DigitalWare con su software Kactus-HCM nómina estándar onpremise⁵ a perpetuidad, el cual está incluido dentro del software por catálogo de Colombia Compra Eficiente, al amparo del Instrumento de Agregación de Demanda CCE-139-IAD-2020, número de proceso CCE-116-IAD-2020, y el aplicativo está relacionado en el catálogo de productos de fabricantes (archivo Excel ‘catalogo-fabricantes-v2-22-04-20.xlsx’) adquiriendo el aplicativo con instalación, migración, parametrización, transferencia de conocimiento, soporte, mantenimiento y actualizaciones.

5.1.1. Migración

Es de resaltar que, aunque esta actividad se encuentra fuera del alcance de la auditoria, para la OCI, es importante validar el cumplimiento de la migración⁶ de la información del software Sigep - Peoplenet a Kactus.

La migración de información se encuentra en las actividades realizadas bajo la orden de compra 82803 de 2021, iniciando acciones en el mes de enero de 2022 con la entrega de las estructuras a migrar, el alcance, Políticas e Instrucciones de Migración de información estándar y finalizando

³ Auditoría Evaluación y Verificación al Procedimiento de Elaboración y Pago de Nómina; ítem 9.2 Hallazgos; pág. 82; OCI MINJUSTICIA, abril de 2021; <https://www.minjusticia.gov.co/ministerio/Documents/ControlInterno/Informe%20auditoria%20de%20nómina%20consolidado%20version%20final%20PDF.pdf>

⁴ Auditoría Evaluación y Verificación al Procedimiento de Elaboración y Pago de Nómina; ítem 9.2 Hallazgos; pág. 82; OCI MINJUSTICIA, abril de 2021; <https://www.minjusticia.gov.co/ministerio/Documents/ControlInterno/Informe%20auditoria%20de%20nómina%20consolidado%20version%20final%20PDF.pdf>

⁵ KACTUS-HCM (Human Capital Management): Es un software de gestión del capital humano que facilita la gestión de los procesos de nómina y talento humano, basados en la autogestión.

⁶ La migración de datos es el proceso de seleccionar, preparar y mover los datos existentes de un entorno informático a otro. Los datos pueden migrar entre aplicaciones, sistemas de almacenamiento, bases de datos, centros de datos y procesos comerciales.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

en agosto de 2022, con el proceso de entrega de cargue y migración con acta del 31 de agosto de 2022, donde indican que la información de 25 tablas ha sido migrada correcta y completamente.

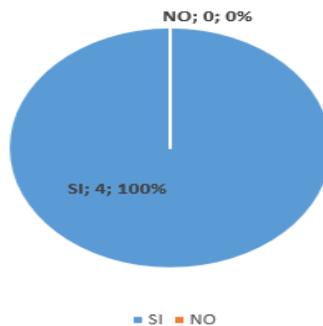
El acta se encuentra firmada por el subdirector de tecnología y un funcionario del grupo de gestión humana.

5.2. Medición del grado de satisfacción frente al software

Adicional al análisis de las evidencias allegadas por el Grupo de Gestión Humana, se realizó un cuestionario compuesto por ocho (8) preguntas, para conocer la opinión de los funcionarios y contratistas del MJD que tienen relación directa con el uso del aplicativo Kactus, acerca del funcionamiento de este; esta encuesta fue enviada vía correo electrónico institucional a los funcionarios y contratistas, con el link para el diligenciamiento.

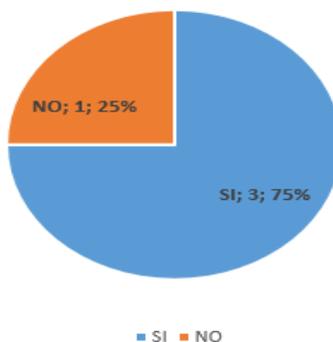
El cuestionario fue diligenciado por 4 personas. A continuación, se detalla el análisis de las preguntas realizadas:

1. ¿Ha recibido capacitación para el manejo del aplicativo Kactus?



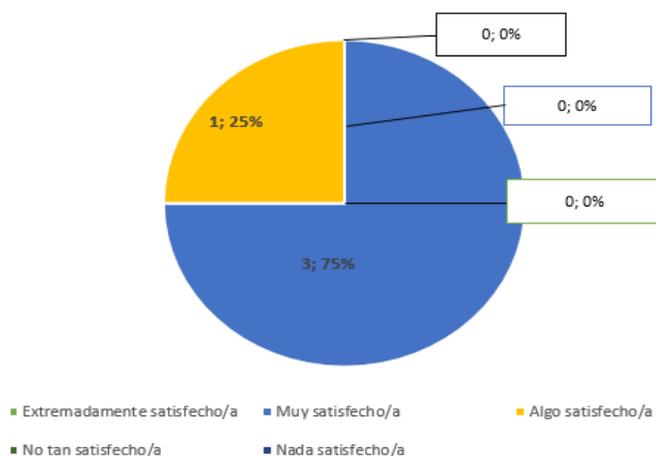
El 100% de los funcionarios y contratistas consultados indica haber recibido capacitación en el manejo del aplicativo Kactus; dado lo anterior, se sugiere al Grupo de Gestión Humana - Nómina continuar con el ciclo de capacitaciones cada vez que se requieran de acuerdo a las actualizaciones que se realicen en el software, para, así, garantizar el correcto manejo de la herramienta.

2. ¿La capacitación sobre Kactus cubrió todos los temas requeridos para su trabajo o función?



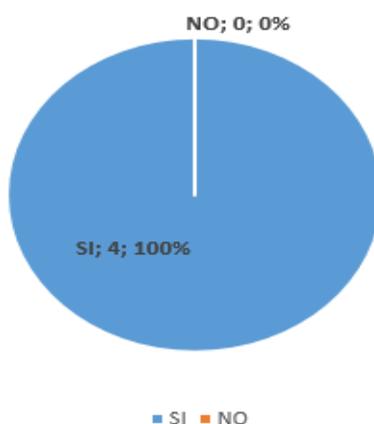
Para el 75% de los usuarios la capacitación dictada sobre los módulos de Kactus cubrió los temas necesarios para su labor en la herramienta; sin embargo, para el 25% la capacitación no cubrió todo lo requerido; por lo anterior, se recomienda revisar con los funcionarios y contratistas del área qué temas no fueron capacitados o qué temas no conocen, con el fin de garantizar el buen desempeño y efectividad de las actividades laborales en el sistema.

3. ¿Qué tan satisfecho está con la apariencia gráfica de Kactus?



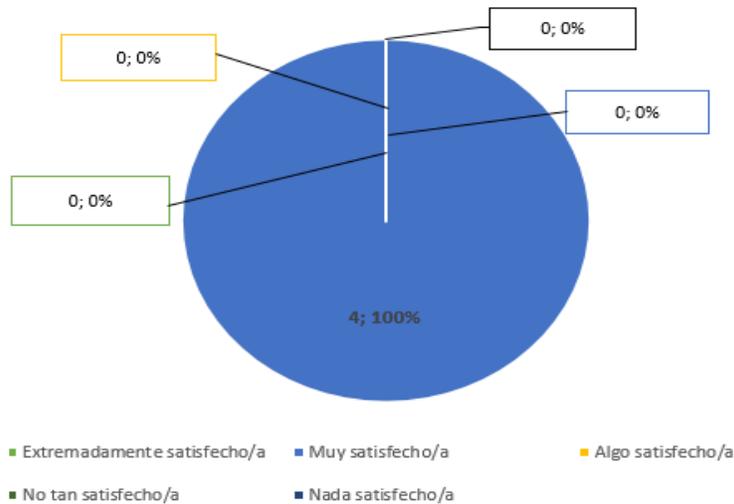
Con un 75% los usuarios manifiestan estar “muy satisfechos” con la apariencia del aplicativo Kactus; mientras que el 25% se encuentra “algo satisfechos”; por lo anterior, se recomienda a la coordinación del grupo realizar un sondeo para determinar si hay lugar a posibles cambios en la apariencia del aplicativo o áreas en las que puedan mejorarla .

4. ¿El aplicativo Kactus cuenta con un entorno fácil de usar?



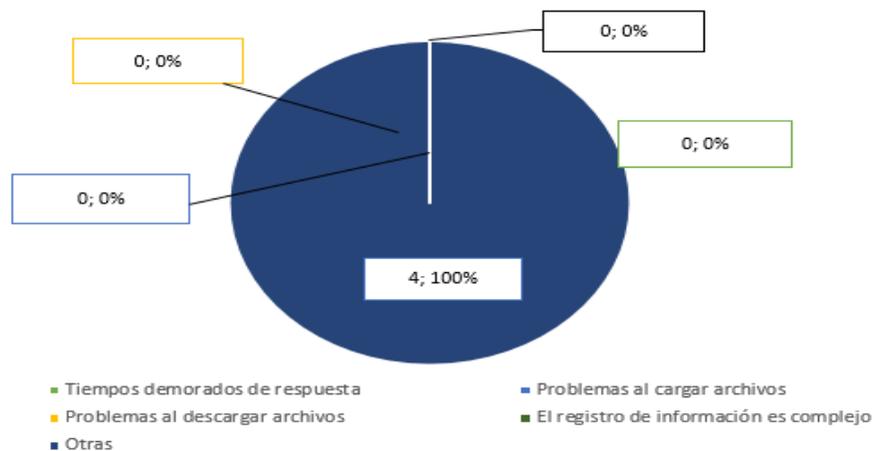
Para el 100% de los usuarios Kactus cuenta con un entorno gráfico fácil de usar; lo anterior implica que los funcionarios evaluados no tuvieron ninguna dificultad para encontrar las funciones que necesitaban, completar las tareas que querían realizar o entender cómo usar el aplicativo.

5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el funcionamiento del Kactus?



El 100% de los usuarios manifiestan estar “muy satisfechos” con el funcionamiento del aplicativo Kactus. Lo anterior implica que el aplicativo cumple con las expectativas de los usuarios en términos de funcionalidad, rendimiento y fiabilidad.

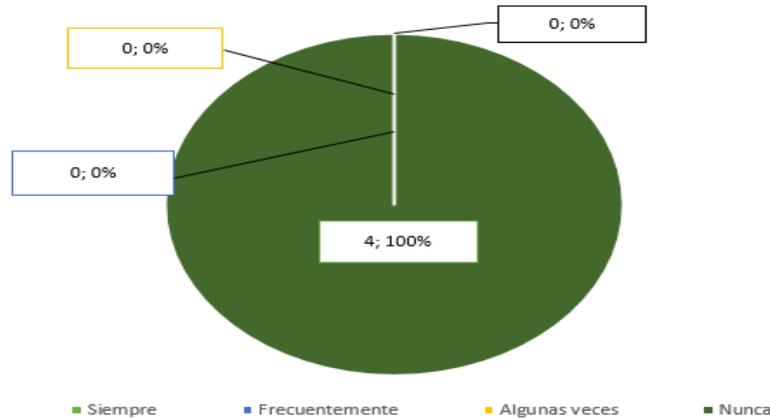
6. ¿Qué problemas de funcionamiento presenta el Kactus? Puede seleccionar varias opciones.



Para esta pregunta se seleccionaron algunos problemas que podría presentar Kactus en cuanto a su funcionamiento; los encuestados tenían la facultad de seleccionar más de una opción; encontrando que la opción más votada fue “otras” con el 100% apreciando que constituye un problema: Cambio de cargo de provisionales.

Por lo anterior, se recomienda revisar esta dificultad y validar la posibilidad de aplicar un plan de contingencia para solventarla.

7. ¿El aplicativo ha presentado pérdida de información?



Con un 100% los usuarios manifiestan que “nunca” se ha presentado pérdida de información en Kactus; lo que indica que los datos contenidos en kactus están seguros y protegidos.

8. ¿Qué recomendaciones daría para el óptimo funcionamiento del Kactus?

Para esta pregunta se obtuvieron 4 respuestas; se mencionan a continuación, al considerar que son un valioso aporte para el fortalecimiento del sistema.

Tabla 1 Recomendaciones para el óptimo funcionamiento de Kactus

N°	Recomendaciones de funcionamiento
1	Mejor conectividad con internet
2	Que existiera mayor velocidad del internet para que cargue rápido el sistema Kactus

Elaboró: Equipo Auditor

La percepción de los usuarios frente al aplicativo Kactus se encuentran en un nivel satisfactorio, sin perjuicio de que existen oportunidades de mejora, que deberán ser analizadas y tratadas para optimizar la percepción de los usuarios, para así lograr un adecuado funcionamiento de la herramienta.

5.3. Funcionamiento del aplicativo

El proceso para la creación de usuarios y asignación de rol al sistema de información se realiza a través de correo electrónico o la mesa de ayuda del MJD, especificando el nombre completo del usuario y el rol al cual se debe asociar. Posteriormente se envían las instrucciones de acceso al sistema a través del medio por el que se registró la solicitud.

Es de agregar que DigitalWare entregó 22 documentos al MJD, entre los cuales se encuentran manuales funcionales, instructivos, manuales de procesos específicos; adicionalmente, cuenta con un portal web donde los funcionarios o contratistas a cargo de Kactus pueden acceder a diferentes recursos dependiendo del tema que se requiere tratar, como Webinars, PodCast, Video Cápsulas, Cursos, Infografías, Noticias, Boletines, E-books, entre otros. Adicionalmente, el grupo de nómina generó sus propios manuales con los pasos específicos de acuerdo a como manejan el proceso.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Dentro de los componentes entregados, de acuerdo a la orden de compra 82803 de 2021, se incluyen los siguientes módulos en funcionamiento:

- Seguridad y administración: Cuyo administrador es un contratista de la subdirección de tecnología y su respectivo respaldo
- Análisis de cargos
- Nómina
- Encuestas
- Capacitación
- Dotación
- Biodata Hojas de vida
- BP Bienestar de personal

Los módulos mencionados fueron entregados bajo acta de recibo a satisfacción el 1° de agosto de 2022. Adicionalmente, es importante resaltar que en la auditoria se evaluarán los módulos de nómina y Biodata de acuerdo con el alcance.

Las inconsistencias presentadas en la gestión del módulo son reportadas al enlace en tecnología con el proveedor por medio del correo institucional, para generar el respectivo caso en la mesa de ayuda del proveedor.

Es de resaltar, que en la evaluación del aplicativo no se evidenciaron inconvenientes en el funcionamiento de los módulos de nómina y Biodata; razón por la cual, para esta auditoría, solo se referenciarán los trámites que tienen registros en archivos de Excel los cuales son utilizados como puntos de control o verificación por parte del grupo de nómina.

5.3.1. Módulo de nómina

Dentro de los procesos que se pueden realizar en este módulo se encuentran:

- Novedades (Ingresos, Comisiones internas y externas, Cambio de cargo, Periodo de prueba interno y externo, encargos, traslados de dependencias y centros de costos, retiros): Para el registro de estas novedades se realiza la revisión de la respectiva resolución o documento relacionado, se ingresan los datos en un archivo de Excel el cual utilizan como punto de control; adicionalmente, guardan los soportes en un drive.
- Envío correo electrónico a los servidores públicos y Generación de comprobantes de nómina mensual: Proceso realizado de manera masiva en el aplicativo.
- Embargos: Para el registro de esta novedad se realiza la revisión del respectivo oficio o documento relacionado; adicionalmente, guardan los soportes en un drive.
- Libranzas y capacidad de endeudamiento: Se realiza validación de la capacidad de endeudamiento a través de un simulador en Excel. Las novedades las suben al aplicativo de forma masiva solo cuando hay una cantidad significativa, pero actualmente lo hacen individualmente.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

- **Licencia no remunerada:** Para el registro de esta novedad se realiza la revisión de la respectiva resolución, e incluyen la novedad en una matriz Excel denominada “Ausentismo” con el fin de llevar un control manual; adicionalmente, guardan los soportes en un drive.
- **Liquidaciones Definitivas-Actos administrativos:** Como punto de control tienen un archivo en Excel denominado “liquidaciones definitivas”, donde verifican que coincidan los valores con el generado por Kactus.
- **Cesantías mensuales (FNA⁷):** Se ingresan los datos en un archivo de Excel el cual utilizan como punto de control para validar el reporte; adicionalmente, guardan los soportes en un drive.
- **Prima de Coordinación:** Para el registro de esta novedad se realiza la revisión de la respectiva resolución, se ingresan los datos en un archivo de Excel el cual utilizan como punto de control; adicionalmente, guardan los soportes en un drive.
- **Horas Extras:** Para el registro de esta novedad se realiza la revisión del respectivo memorando, junto con las planillas de registro de horas extras del mes; se ingresan los datos en un archivo de Excel el cual que corresponde al formato de liquidación de horas extras, recargos nocturnos, dominicales y compensatorios, y lo utilizan como punto de control para generar el archivo plano, para posteriormente cargar la novedad en el aplicativo por medio de este archivo. Adicionalmente, guardan los soportes en un drive.
- **Incapacidades:** Para el registro de esta novedad se realiza revisión del documento de incapacidad en digital; se ingresan los datos en un archivo de Excel el cual se toma como base para el ingreso en el aplicativo; adicionalmente, el Excel se utiliza como punto de control para validar que el valor liquidado para la incapacidad corresponda al generado por el aplicativo.

Es de agregar que el aplicativo permite adjuntar el documento de la incapacidad por medio de la opción “cargue de archivos”, pero el área funcional almacena las evidencias en un Drive dispuesto para tal fin. Adicionalmente, Kactus solo permite la radicación de la incapacidad, los procesos posteriores a la radicación se llevan en archivos de Excel, como por ejemplo el proceso de recobro por incapacidad el cual lleva la trazabilidad en archivos de este tipo.

- **Prima de Riesgo:** Para el registro de esta novedad se realiza la revisión del respectivo memorando; adicionalmente, guardan los soportes en un drive.
- **Prima técnica (Salarial, No salarial):** Para el registro de esta novedad se realiza la revisión de la respectiva resolución, se ingresan los datos en un archivo de Excel el cual utilizan como punto de control para validar el valor ingresado; adicionalmente, guardan los soportes en un drive.

⁷ FNA: Fondo Nacional del Ahorro

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

- Liquidar, revisar y radicar nómina para pago: Se realiza validación como punto de control en un archivo de Excel donde se realiza comparativo de la nómina del mes anterior vs la nómina del mes actual, este proceso se realiza de forma individual por cada funcionario con novedades como ingresos, retiros, encargos, coordinaciones, etc.; adicionalmente, se realiza una segunda validación con los funcionarios que no presentan novedades.
- Liquidar, revisar y radicar Seguridad Social (Planta y pasantes) para pago: Se genera una autoliquidación en el sistema, la cual se descarga en Excel y se valida como punto de control vs la información de la planilla integradora.

Es de resaltar que en los distintos procesos mencionados se llevan archivos de excel, los cuales no revisten ningún tipo de seguridad en cuanto a la integridad de los datos o su modificación. Adicionalmente debe validar el ingresar los distintos archivos alojados en el drive dentro del proceso de activos de seguridad de la información ya que en su gran mayoría contienen datos sensibles.

5.3.2. Módulo BioData – Hojas de vida

Dentro de los procesos que se pueden realizar en este módulo se encuentran:

- Maestro de empleados: Se ingresan los datos del nuevo funcionario, los cuales son validados con los respectivos soportes físicos de la hoja de vida, el módulo permite adjuntar la foto del funcionario, pero actualmente no usan esta funcionalidad.
- Datos familiares: Solo se utiliza cuando el funcionario requiere que se le haga una deducción por dependientes.

En las validaciones realizadas a Kactus con los usuarios funcionales no se evidenciaron fallas en el funcionamiento del módulo en el aplicativo.

5.3.3. Incidentes y requerimientos reportados a mesa de ayuda

Los tiempos de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS⁸) se encuentran contemplados en los estudios previos del contrato 1090 de 2023, de acuerdo al anexo del “Proceso de Actualización, Soporte y mantenimiento”; incluye la tabla con los tiempos de atención para cada uno de los niveles de clasificación de los incidentes, de acuerdo con su prioridad e impacto:

Tabla 2. Acuerdos de Nivel de Servicio

Impacto	Tiempos de atención	Impacto alto	Impacto medio	Impacto bajo
Alto: Bloqueo o transacciones incompletas de entradas y salidas en los procesos de nómina, seguridad social y parafiscales, provisiones y consolidados. Resultado de procesos que sean incorrectos hoy cuando el porcentaje de los	Prioridad Alta	8 horas	16 horas	32 horas

⁸ Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS): Se trata de un contrato entre un proveedor de servicio y un cliente, donde se establecen las normas, los requisitos, los tiempos y las métricas del servicio.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Impacto	Tiempos de atención	Impacto alto	Impacto medio	Impacto bajo
afectados con el error sea superior al 10% del total de los funcionarios liquidados.				
Medio: Bloqueo transacciones incompletas de los demás procesos en Kactus (excepto las definidas como superiores en esta categoría). Bloqueo o transacciones incompletas de los demás procesos en Kactus (excepto las definidas como superiores en esta categoría).	Prioridad Media	16 horas	32 horas	64 horas
Bajo: Falla parámetros y reportes.	Prioridad Baja	32 horas	64 horas	96 horas

Elaboró: Equipo Auditor

“Una vez el incidente se ha solucionado por parte de la mesa de servicio o KAM de DigitalWare, se entregará al cliente a través del “SAC-WEB” para su validación, donde el cliente contará con 5 días hábiles para realizar las respectivas pruebas y dar por cerrado el caso o hacer las observaciones de lo encontrado. Es importante tener en cuenta que si pasados estos 5 días no se recibe respuesta por parte del cliente, el sistema de manera automática cerrará el caso⁹”.

En el periodo comprendido entre septiembre de 2022 a septiembre 2023 se recibieron 34 solicitudes en la mesa de ayuda del proveedor las cuales se encuentran en estado “cerrado, discriminadas de la siguiente manera:

- Requerimiento – mejora (1 caso): Corresponde a nuevas funcionalidades o personalizaciones no incluidas en el contrato.
- Incidente – consulta (24 casos): Cuando se realizan mesas de trabajo con el equipo del proveedor y se brinda solución al incidente.
- Incidente – defecto (1 caso): Cuando se realizan mesas de trabajo con el equipo del proveedor y no se logra establecer el origen del incidente, por tal motivo se escala la solicitud al equipo de desarrollo de DigitalWare y este brinda solución.
- “O” (7 casos): Cuando se ingresa al caso se especifica que son Requerimientos de tipo consultoría, los cuales corresponden solicitudes del portafolio de servicios.

El proveedor tiene establecido distintos tipos de cierre para los casos como son:

- Cerrado por tiempo: El caso se cierra porque no se brinda retroalimentación por parte del Ministerio en 5 días hábiles.
- Cerrado – Resuelto: El caso se cierra y requiere retroalimentación interna de DigitalWare, indicando las actividades que se realizaron para brindar solución.
- Cerrado – Rechazo: El caso se cierra y no requiere retroalimentación interna de DigitalWare.
- Traslado: Requiere apoyo por parte del área de desarrollo de DigitalWare.

⁹ Proceso de Actualización, Soporte y mantenimiento; Condiciones del servicio/ Cierre de casos; pág. 4; DigitalWare 2022

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Tabla 3. Casos reportados entre septiembre de 2022 a septiembre 2023

Fecha Solicitud	Fecha Cierre	Días de atención	Impacto Cliente	Urgencia Cliente	Días respuesta por ANS	Asunto	Solución	Observación OCI
16/03/2023	10/08/2023	147	Media	Media	4	Solicitud capacitación encuestas en el aplicativo Kactus.	Acompañamiento de consultoría procesos especiales.	El caso fue cerrado - rechazo; la primera comunicación por parte del proveedor es el 17 de marzo de 2023 indicando disponibilidad de agenda para el 23 de marzo de 2023 de 9 a 12:00 pm y solicitando confirmar la sesión por parte del grupo de gestión humana del MJD, obteniendo respuesta del MJD el 23 de marzo y solicitando reprogramación de la fecha de la mesa de trabajo, por lo cual el proveedor remite la solicitud el mismo el mismo día al área encargada. El 30 de marzo el MJD menciona que requiere la capacitación para el 14 de abril; el proveedor da respuesta el 1° de abril confirmando agenda el día 14 de abril de 10 am a 1:00 pm; posteriormente el día 10 de abril el MJD solicita reagendar el acompañamiento del 17 al 21 de abril y el proveedor confirma en mensaje del 11 de abril acompañamiento el 17 de abril de 10 am a 1:00 pm. El 9 de mayo el MJD solicita el acta de la reunión siendo remitida por el proveedor el 10 de mayo y posteriormente el 15 de mayo el MJD eleva consulta referente a utilizar el aplicativo para realizar una votación y es respondida por el proveedor el 15 de mayo. La última nota de comunicación del proveedor es del 10 de agosto indicando el cierre del caso el cual realizan 35 días después de dar solución incumpliendo los ANS de acuerdo con la categorización del caso.
1/12/2022	29/12/2022	28	Media	Alta	2	Creación tags - certificación laboral básica o sencilla.	Parametrización brindada por la mesa de servicio.	El caso fue cerrado - rechazo; la última nota de comunicación del proveedor es del 1° de diciembre de 2022, donde indican el cambio de impacto. Es de agregar, que el caso no tiene notas adicionales respecto a las actividades desarrolladas para dar trámite. El cierre del caso lo realizan 21 días después, sin notas referentes a la solución del caso, incumpliendo los ANS de acuerdo a la categorización del caso.
24/05/2023	21/06/2023		Media	Media	4	Módulo SST.	Se realiza sesión demo para mostrar funcionalidad del módulo SST.	El caso fue cerrado - rechazo; la última comunicación del proveedor es del 26 de mayo de 2023, donde indican disponibilidad de agenda para el 30 y 31 de mayo. Es de agregar, que el caso no tiene notas adicionales respecto a las actividades desarrolladas para dar trámite, excepto la visualización de archivos adjunto siendo el último del 14 de junio. El cierre del caso lo realizan 26 días después de la última nota, sin indicación referente a la solución del caso incumpliendo los ANS de acuerdo a la categorización del caso.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Fecha Solicitud	Fecha Cierre	Días de atención	Impacto Cliente	Urgencia Cliente	Días respuesta por ANS	Asunto	Solución	Observación OCI
3/10/2022	24/10/2022	21	Media	Alta	2	Acompañamiento - generación de las planillas de seguridad social.	Acompañamiento de consultoría procesos especiales.	El caso fue cerrado - resuelto; la última comunicación del proveedor es del 24 de octubre de 2022, donde indican que el acompañamiento solicitado fue dado el mismo día de la solicitud. El cierre del caso lo realizan 21 días después de haber dado solución y la clasificación de la prioridad del caso fue realizada 10 días después de la apertura del caso.
3/10/2022	24/10/2022		Media	Media	4	Acompañamiento - generación de las planillas de seguridad social.	Acompañamiento de consultoría procesos especiales.	El caso fue cerrado - resuelto; la última comunicación del proveedor es del 24 de octubre de 2022, donde indican que el acompañamiento solicitado fue brindado el mismo día de la solicitud. El cierre del caso lo realizan 21 días después de haber dado solución y la clasificación de la prioridad del caso fue realizada 10 días después de la apertura del caso.
5/10/2022	24/10/2022	19	Media	Media	4	Proceso de FNA de septiembre	Acompañamiento de consultoría procesos especiales.	El caso fue cerrado - resuelto; la última comunicación del proveedor es del 24 de octubre de 2022, donde indican que el acompañamiento solicitado fue brindado el mismo día de la solicitud. El cierre del caso lo realizan 21 días después de haber dado solución y la clasificación de la prioridad del caso fue realizada 8 días después de la apertura del caso.
21/02/2023	12/03/2023		Media	Media	4	Generación y revisión de certificados de ingresos año 2022 e información exógena.	Acompañamiento de consultoría procesos especiales	El caso fue cerrado - resuelto; en comunicación del MJD del día 2 de marzo de 2023 se solicita aclaración al proveedor con respecto a si los scripts se deben ejecutar en la base de datos, sin recibir respuesta de acuerdo a las notas consignadas en la herramienta; adicionalmente, la última nota por parte del proveedor es del día 12 de marzo donde indican que la sesión se realizó en la agenda acordada el día 1° de marzo de 8 a 12:00 pm. El cierre del caso lo realizan 10 días después de la última nota realizada por el MJD incumpliendo los ANS de acuerdo con la categorización del caso.
13/01/2023	31/01/2023	18	Alta	Alta	1	Error provisiones diciembre/2022_ Aplicativo Kactus.	Parametrización brindada por la mesa de servicio.	<u>El estado del caso es traslado</u> ; en comunicación del día 19 de enero de 2023 se envía nueva versión del programa y se dan las respectivas instrucciones para su instalación. El proveedor se comunica nuevamente 6 días después, o sea el 25 de enero, solicitando retroalimentación del proceso realizado; el 26 de enero el MJD brinda respuesta, mencionando que el área funcional se encuentra en pruebas para finalmente cerrar el caso el 31 de enero de 2023, indicando que el caso fue cerrado por encontrarse en los 5 días hábiles a la entrega de la solución. El cierre del caso lo realizan incumpliendo los ANS de acuerdo con la categorización del caso.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Fecha Solicitud	Fecha Cierre	Días de atención	Impacto Cliente	Urgencia Cliente	Días respuesta por ANS	Asunto	Solución	Observación OCI
23/01/2023	8/02/2023	16	Media	Media	4	Aclaración ID de tablas de Nómina Kactus.	Acompañamiento de consultoría procesos especiales.	El caso fue cerrado - resuelto; el día 24 de enero de 2023 el proveedor brinda respuesta y solicita verificar registros; en la última comunicación del proveedor del día 8 de febrero de 2023 indican que la actividad se realizó de acuerdo a la agenda programada el día 3 de febrero, la cual fue notificada el 30 de enero de 2023. El cierre del caso lo realizan 5 días después de dar solución del caso e incumpliendo los ANS de acuerdo con la categorización del caso.
23/01/2023	6/02/2023	14	Media	Media	4	Ajustes en el sistema Kactus.	Envío de manuales para aclaración de funcionalidad y parametrización.	<u>El caso fue cerrado por tiempo</u> ; la última nota del MJD es del día 27 de enero a las 3:30 pm donde solicitan sesión de transferencia de conocimiento y la última comunicación del proveedor es el 27 de enero de 2023 a las 4:57 pm, donde indican que adjuntan manuales para guía y consulta y señalan que si requieren acompañamiento de un consultor por bolsa de horas deben indicarlo. Es de resaltar que según el informe el cierre del caso lo realizan el día 6 de febrero, 10 días después de la última comunicación, sin ninguna anotación al respecto; adicionalmente, sin respuesta con respecto a la capacitación por bolsa de horas e incumpliendo los ANS de acuerdo con la categorización del caso.
6/09/2023	20/09/2023		Media	Media	4	Manuales Sistema de Información Kactus.	Envío de manuales para aclaración de funcionalidad y parametrización.	<u>El caso fue cerrado - rechazo</u> ; la nota de solución es del 6 de septiembre informando que se adjunta el respectivo manual; el mismo día responde el MJD indicando que se compartió el manual con el área funcional para revisión y validación. La última nota del proveedor es del 8 de septiembre donde indican estar a la espera de comunicación por parte del MJD. El cierre del caso lo realizan 12 días después de la solución del caso.
12/10/2022	24/10/2022	12	Alta	Alta	1	Incidencia al intentar ingresar a cualquier programa del sistema.	Inconsistencia interna de conexión Ministerio de justicia	El caso fue cerrado - resuelto; la última comunicación del proveedor es del 24 de octubre de 2022, donde indican que se comunicaron con funcionario de tecnología quien menciona que el incidente se debió a un apagón y el proxy presentó inconsistencias. El cierre del caso lo realizan 12 días después sin haber realizado revisión por parte del proveedor y teniendo como soporte la respuesta de la llamada telefónica e incumpliendo los ANS de acuerdo con la categorización del caso.
15/09/2022	26/09/2022	11	Media	Media	4	Cambio del smartpeople a una dirección pública.	Parametrización brindada por la mesa de servicio.	<u>El caso fue cerrado por tiempo</u> ; la última comunicación del proveedor es del 19 de septiembre de 2022, donde indican que el MJD debe confirmar cuando en los ambientes de producción y pruebas se encuentre instalado el certificado; adicionalmente, mencionan que se continuará programando agenda para el acompañamiento. Es de resaltar que el cierre del caso lo realizan 7 días después de la última comunicación, sin mencionar cuando se realizó el acompañamiento solicitado e incumpliendo los ANS de acuerdo con la categorización del caso.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Fecha Solicitud	Fecha Cierre	Días de atención	Impacto Cliente	Urgencia Cliente	Días respuesta por ANS	Asunto	Solución	Observación OCI
21/09/2022	30/09/2022	9	Media	Alta	2	Acompañamiento para la nómina de septiembre.	acompañamiento de consultoría procesos especiales.	El caso fue cerrado - resuelto; la última comunicación del proveedor es del 30 de septiembre de 2022, donde indican que el acompañamiento solicitado fue brindado el 20 de septiembre por 8 horas y el viernes 23 por 8 horas. El cierre del caso lo realizan 7 días después de haber dado solución.
20/04/2023	28/04/2023	8	Media	Media	4	Menú programas - 111 - SGSST-Sistema de Gestión Seguridad y ST.	Parametrización brindada por la mesa de servicio.	El caso fue cerrado por tiempo, la última comunicación del proveedor es el 26 de abril de 2023, donde indican que quedan atentos a la respectiva revisión del material compartido. Es de resaltar que según el informe el cierre del caso lo realizan el día 28 de abril 2 días después de la última comunicación, sin ninguna anotación al respecto.
2/03/2023	9/03/2023	7	Media	Media	4	Actualización en la tabla KAcNoved "Pruebas".	Actualización de programa y base de datos enviada desde la mesa de servicio.	El caso fue cerrado por tiempo; la solución del caso fue brindada por parte del proveedor el día 2 de marzo de 2023 remitiendo scripts para ejecutar en la base de datos. El día 3 de marzo el MJD indica que el área funcional se encuentra realizando las respectivas validaciones. La última comunicación del proveedor es del 9 de marzo de 2023, donde mencionan que no recibieron comunicación por parte del MJD. El cierre del caso lo realizan 7 días después de haber dado solución.
20/01/2023	27/01/2023	5	Media	Alta	2	Error al usar la opción "Recordar clave" - SmartPeople.	Aclaración dada por la mesa de servicio.	El estado del caso es rechazo; la comunicación del proveedor donde indica la solución del caso es del 26 de enero de 2023, donde mencionan actualización de versión de programa y con última nota del día 27 de enero de 2023 por parte del MJD mencionando que la incidencia fue atendida y solucionada. El cierre lo realizan 6 días después de la apertura del caso, incumpliendo los ANS de acuerdo con la categorización otorgada.
4/05/2023	9/05/2023		Media	Alta	2	No abre el programa KNMAPDEP y KNMRCRET.	Parametrización brindada por la mesa de servicio.	El estado del caso es rechazo; la comunicación del proveedor donde indica la solución del caso es del 5 de mayo de 2023, y con última nota del día 9 de mayo de 2023 por parte del MJD mencionando que se brindó solución a la incidencia. El cierre lo realizan 4 días después de la solución del caso.
15/09/2022	19/09/2022	4	Media	Media	4	Cambio del smartpeople a una dirección pública.	Parametrización brindada por la mesa de servicio.	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.
17/01/2023	20/01/2023	3	Media	Alta	2	Acompañamiento, cierre y apertura inicio de año aplicativo Kactus.	acompañamiento de consultoría procesos especiales.	El caso fue cerrado - resuelto; la última comunicación del proveedor es del 20 de enero de 2023, donde indican que el acompañamiento solicitado fue brindado el 20 de septiembre de 8 a 5 pm. El cierre del caso lo realizan el día de la última nota.
17/01/2023	19/01/2023	2	Media	Alta	2	Acompañamiento, cierre y apertura inicio de año aplicativo Kactus.	acompañamiento de consultoría procesos especiales.	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Fecha Solicitud	Fecha Cierre	Días de atención	Impacto Cliente	Urgencia Cliente	Días respuesta por ANS	Asunto	Solución	Observación OCI
24/04/2023	26/04/2023	1	Media	Alta	2	Error al realizar una simulación en la liquidación definitiva.	Funcionalidad brindada por la mesa de servicio.	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.
7/02/2023	8/02/2023		Media	Media	4	Habilitación de la funcionalidad de descarga de Cesantías.	Parametrización brindada por la mesa de servicio.	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.
8/02/2023	9/02/2023		Alta	Alta	1	Error al intentar ingresar al programa Knmmdeja.	Parametrización brindada por la mesa de servicio.	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.
15/02/2023	16/02/2023		Media	Media	4	Verificación y/o creación de la estructura del árbol aplicativo Kactus.	Acompañamiento de consultoría procesos especiales	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.
2/04/2023	3/04/2023		Media	Media	4	Error liquidación de seguridad social planilla integradora.	Actualización de programa y base de datos enviada desde la mesa de servicio.	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.
29/06/2023	30/06/2023		Media	Media	4	Calculo procedimiento 2 transición año.	Acompañamiento de consultoría procesos especiales.	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.
25/09/2023	26/09/2023		Baja	Baja	12	Error generación comprobantes de nómina.	Parametrización brindada por la mesa de servicio.	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.
17/01/2023	17/01/2023	0	Media	Media	4	error liquidación de cesantías periodo 13_ aplicativo Kactus.	Parametrización brindada por la mesa de servicio.	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.
24/01/2023	24/01/2023		Media	Media	4	solicitud apoyo verificación programa RLIDE.	Parametrización brindada por la mesa de servicio.	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.
6/03/2023	6/03/2023		Media	Media	4	Correcto funcionamiento programa "KGnEjpla" usuario.	Parametrización brindada por la mesa de servicio.	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.
27/04/2023	27/04/2023		Alta	Alta	1	Error al ingresar a los programas en Kactus.	Funcionalidad brindada por la mesa de servicio	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.
21/06/2023	21/06/2023		Media	Media	1	Actualización de versión para el módulo KAcNoved	Actualización de programa y base de datos enviada desde la mesa de servicio	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Fecha Solicitud	Fecha Cierre	Días de atención	Impacto Cliente	Urgencia Cliente	Días respuesta por ANS	Asunto	Solución	Observación OCI
12/07/2023	12/07/2023		Media	Media	4	KNMMEFNA versión 23.0.5.51	Actualización de programa y base de datos enviada desde la mesa de servicio	El cierre del caso lo realizan dentro de los tiempos contemplados en los ANS.

Elaboró: Equipo Auditor

De los días de atención consignados en la tabla anterior podemos inferir que, de los 34 casos reportados, 24 (70.59%) fueron atendidos brindando solución oportuna dentro de los tiempos contemplados en los ANS; 10 casos (29.41%) incumplieron los tiempos definidos para dar solución de acuerdo a los ANS; en este sentido, se puede evidenciar la falta de seguimiento y control técnico permanente de acuerdo al artículo 84 y siguientes de la Ley 1474 de 2011, que a la letra reza: “La supervisión e interventoría contractual implica el seguimiento al ejercicio del cumplimiento obligacional por la entidad contratante sobre las obligaciones a cargo del contratista. Los interventores y supervisores están facultados para solicitar informes, aclaraciones y explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual (...)”¹⁰ aunado al manual de supervisión de la entidad.

Finalmente, quien no cumple a cabalidad con la supervisión técnica es la Subdirección de Tecnología quien debe asegurarse que el proveedor realice un cierre oportuno de los casos de acuerdo a los tiempos de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que se encuentran contemplados en los estudios previos del contrato 1090 de 2023 (vigente actualmente) y con el artículo 4° de la Ley 80 de 1993 “Para la consecución de los fines de que trata el artículo anterior, las entidades estatales: 1o. Exigirán del contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado. Igual exigencia podrán hacer al garante (...)”.¹¹

Adicionalmente, la estructuración de esta clase de contratos, que establecen unos niveles de servicio, debe contener cláusulas que permitan imponer un apremio al cumplimiento del contratista: “La multa contractual tiene como función primordial compeler al deudor a la satisfacción de la prestación parcialmente incumplida, es decir, tiene una finalidad eminentemente conminatoria”¹². Por lo tanto, su finalidad no es otra que generar coerción a los particulares colaboradores del Estado para que cumplan sus obligaciones contractuales en alcance y tiempo. Lo anterior, cuando quiera que las circunstancias son achacables por entero al proveedor, circunstancia que no parece suceder en estos casos.

¹⁰ Ley 1474 de 2011, artículo 84; Función pública; <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292#86>

¹¹ Ley 80 de 1993, artículo 4; Función pública; <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=304>

¹² C. E., Sala de lo Contencioso Administrativo, Secc. Tercera. Expediente 28.875, septiembre 10 de 2014. C. P. Jaime Orlando Santofimio Gamboa.

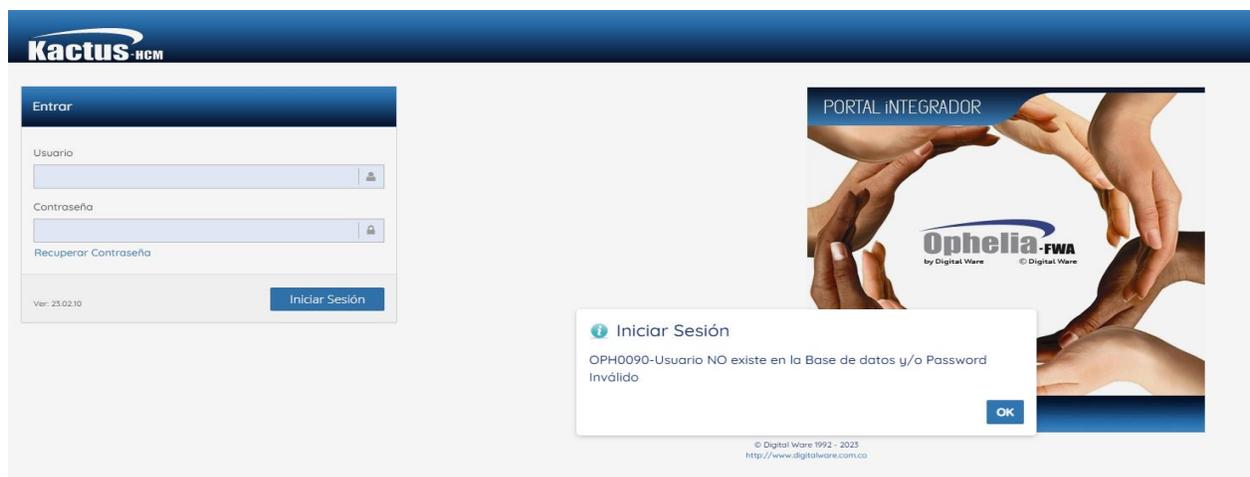
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

5.4. Seguridad del aplicativo

Para acceder al portal web de la aplicación, se debe contar con un usuario y contraseña creados; para validar la seguridad al ingresar al portal, se realizaron dos pruebas:

1. Ingresar un usuario que no ha sido registrado para acceder a el portal.
2. Ingresar erróneamente la contraseña.

En los dos casos la aplicación, no permite el acceso al portal e indica el mismo error para ambos casos.



En cuanto a los roles y perfiles para los funcionarios y contratistas del MJD en el portal web, se encuentran parametrizados en el sistema, y definidos de acuerdo con su función y manejo en el aplicativo.

Según las evidencias allegadas, en los periodos comprendidos entre septiembre de 2022 y septiembre 2023, no se han presentado inconvenientes con seguridad de la información relacionados con disponibilidad y confidencialidad de la información.

De acuerdo al contrato 1090 de 2023, el cual se encuentra vigente actualmente, un Incidente es definido como:

- Evento que se presenta en la operación del Software, que produce un comportamiento o resultado diferente al esperado, según la documentación de la aplicación.
- Error técnico que impide la operación del software.
- Consultas o inquietudes que impide la operación del software.
- Consultas o inquietudes sobre la funcionalidad o formas de acceso de parte del usuario del software.

Para lo cual se cuenta con un Soporte Estándar el cual comprende, entre otras, Gestión de Incidentes Básicos, de Soporte Remoto, mesa de servicio; registrados de acuerdo con la “Guía de Solicitud de Servicio” de la empresa.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

El software Kactus se encuentra instalado y configurado en un servidor de aplicación y un servidor de BD del MJD. Todos los servidores de la entidad están sometidos a los controles de seguridad perimetral, como firewall, segmentación de la red, antivirus y antimalware. Adicionalmente, aplican todos los controles de gestión de bases de datos, como custodia de estas, generación y restauración de copias de seguridad. Aplican igualmente los controles sobre la gestión del proveedor: contrato, cláusulas, acuerdos y seguimiento al cumplimiento de obligaciones, dado que el código del aplicativo es propiedad del proveedor.

El soporte al aplicativo es permanente permitiendo de esta manera la mejora continua del sistema, y las actualizaciones se realizan de acuerdo a la entrada en vigencia de la normatividad expedida.

El grupo de Gestión Humana cuenta con lineamientos de contingencia documentados referentes a:

- Falla o no disponibilidad de instalaciones físicas.
- Ausentismo de Personal y puestos de trabajo.
- Falla de proveedores críticos (dentro de los cuales se encuentra el proveedor de Kactus).
- Indisponibilidad o falla de servicios, aplicaciones de tecnología y/o infraestructura (dentro de los cuales se encuentra Kactus).
- Falla de Registros vitales (dentro de los cuales se encuentran las historias laborales, elaboración y pago de nómina).
- Falla en conexiones especiales (dentro de los cuales se encuentran las historias laborales, elaboración y pago de nómina)

No obstante, se insta a la Coordinación del Grupo de Gestión Humana a que, realicen pruebas sobre el plan de contingencia en coordinación con el área de Tecnología; lo anterior, con el fin de actualizar y mejorar el plan, permitiendo incrementar su eficiencia y efectividad en futuras ejecuciones. Es de agregar, que actualmente el plan se encuentra en proceso de actualización por parte del área de tecnología.

Adicionalmente, es importante mencionar que el grupo de nómina no conoce el contenido del documento del plan de contingencia de gestión del talento humano, siendo fundamental la respectiva socialización, ya que si no lo conocen pueden perder tiempo y recursos valiosos tratando de averiguar qué hacer, esto puede prolongar la interrupción o desastre y agravar los daños; adicionalmente, de provocar falta de capacidad para responder a una emergencia de manera efectiva, por lo cual habría un presunto incumplimiento de la Política de seguridad de la información en su numeral 4.13. Política para aspectos de seguridad de la información de la gestión de continuidad de negocio *“Todas las personas que se encuentren involucradas con un evento de Contingencia o prueba programada deben enviar las evidencias, cambios y documentos actualizados que correspondan¹³”* y la norma ISO 27001:2022 en su ítem 7.5.3 Control de la Información Documentada en el numeral A *“La información documentada se debe controlar para asegurar: Su disponibilidad y adecuación para su uso, dónde y cuándo se necesite. Para el control de la información documentada, se debe tratar la: a. Distribución, acceso, recuperación y uso. b.*

¹³ Política de seguridad de la información; Código: G-IC-14, versión 3 del 19 de diciembre de 2022; ítem 4.13. Política para aspectos de seguridad de la información de la gestión de continuidad de negocio, pág. 34; <https://sig.minjusticia.gov.co/Uploads/Master/73234aa5-2d8e-45b8-8f13-d19eb8723b7c.pdf>

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Almacenamiento y preservación, incluida la legibilidad. c. Control de cambios. d. Retención y disposición” y del Anexo A en su ítem 12.1.1 “Procedimientos de operación documentadas: Los procedimientos operativos se deben documentar y poner a disposición de todos los usuarios que los necesitan”.

5.4.1. Análisis de vulnerabilidades

En el desarrollo de la auditoria se realizan el siguiente análisis de vulnerabilidades¹⁴:

1. Sobre el portal web de Kactus, sin ingresar al sistema, encontrando:
 - 3 vulnerabilidades de alto riesgo (pueden comprometer sistema).
 - 13 vulnerabilidades de riesgo medio (pueden comprometer data).
 - 3 vulnerabilidades de bajo riesgo.

Este análisis se realizó completo con una duración de 23 minutos y 5 segundos.

2. Sobre el portal web de Kactus, ingresando al sistema, encontrando:
 - 2 vulnerabilidades de alto riesgo (pueden comprometer sistema).
 - 13 vulnerabilidades de riesgo medio (pueden comprometer data).
 - 7 vulnerabilidades de bajo riesgo.

Este análisis se realizó completo, con una duración de 31 minutos, 15 segundos, avanzando en la revisión del aplicativo en su totalidad.

3. Prueba de SSL¹⁵, encontrando que están habilitados los protocolos TLS¹⁶ 1.0 y 1.1, los cuáles son obsoletos y no recomendados dada la debilidad de las suites de cifrado; adicionalmente, se encuentra la existencia de suite de cifrado inseguras¹⁷.

Por lo anterior, se sugiere a la Coordinación del Grupo de Gestión Humana (GGH) solicitar el análisis de vulnerabilidades del portal web, tanto al área de tecnología del MJD como al respectivo proveedor, considerando que los productos de software deben cumplir con su propio análisis de vulnerabilidades y su respectiva remediación, previa a la entrega del software y con el fin de realizar el retest correspondiente. En este caso, el proveedor debe allegar los respectivos informes de las pruebas ejecutadas, la remediación¹⁸ correspondiente y las consideraciones para tener en cuenta para la validación a nivel de seguridad del software entregado.

¹⁴ Análisis de vulnerabilidades: Consiste en la búsqueda y documentación de fallos, carencias o debilidades físicas (inundaciones, incendios, controles de acceso...) y lógicas (configuraciones, actualizaciones...) en un sistema informático, que puedan ser empleados por terceros con fines ilícitos, suponiendo un riesgo para la organización y los propios sistemas.

¹⁵ La sigla SSL (Secure Sockets Layer o Capa de Sockets Seguros) proporciona un canal seguro entre dos computadoras o dispositivos que operan a través de Internet o de una red interna.

¹⁶ La sigla TLS (Transport Layer Security, o Seguridad de la Capa de Transporte), es el protocolo criptográfico que garantiza las comunicaciones en Internet.

¹⁷ Una suite de cifrado es una combinación de algoritmos que se pueden utilizar para la autenticación, el cifrado de datos, el intercambio de claves y la autenticación de mensajes para una conexión de red segura.

¹⁸ Remediación: consiste en abordar de forma completa una vulnerabilidad para que ya no pueda ser explotada, por ejemplo, instalando un parche que corrija un error de software o retirando un activo vulnerable.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Es de agregar que los informes del análisis serán entregados a la Coordinación del grupo de Gestión Humana y a la Subdirección de Tecnología y Sistemas de Información (STSI) de forma interna, ya que poseen información sensible.

5.5. Ejecución de Órdenes de Compra y Contrato

En el año 2021, el Ministerio de Justicia y del Derecho (MJD) adquirió la licencia de la plataforma Kactus, con el objetivo de brindar al Grupo de Gestión Humana una herramienta que les permitiera implementar los de servicios de nómina y otros módulos de Gestión Humana, tales como: mejorar los niveles de satisfacción de los funcionarios a través de la Intranet de la entidad, de esta manera, los empleados contarían con información precisa y oportuna como: generación de comprobantes de nómina, reportes de nivel de endeudamiento, vacaciones pendientes, generación de certificados laborales, certificados de ingresos y retenciones y entidades vigentes como EPS, AFP, ARL, Caja de compensación); de igual manera, podrían solicitar permisos, prestamos, vacaciones, consultar y actualizar información básica como dirección, teléfono, estudios realizados, datos de los familiares, conocer mensajes institucionales de min justicia, entre otros.

Una vez adquirida la licencia e implementado el aplicativo, el Grupo de Gestión Humana, vio la necesidad de realizar la contratación del servicio extendido mediante una bolsa de horas para atender los requerimientos del usuario final del MJD, que garantizara la estabilización, confiabilidad, integridad y calidad de la información que superan los niveles de atención previstos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) de soporte estándar del contratista, situación que se generó debido a que DigitalWare S.A. es el titular de los derechos de autor y propietario del Código Fuente (Registro Derechos de Autor Libro 13 Tomo 38 Partida 162), significando lo anterior que el Ministerio no puede hacer modificaciones al sistema por no ser dueño del código fuente del software adquirido; ni los ingenieros de la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información ni ningún otro proveedor se encuentran autorizados para manipularlos. Por lo anterior, fue necesario contar con un servicio que permitiera desarrollar las adecuaciones, personalización y parametrizaciones solicitadas por el Ministerio.

Ahora bien, como DigitalWare S.A. es quien puede realizar adecuaciones al sistema por hacer parte del Acuerdo Marco y además de conformidad con lo establecido en la Ley 1150 de 2007, artículo 2, parágrafo 5, modificado por el artículo 41 de la Ley 1955 del 25 de mayo de 2019, por medio del cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la equidad”, dispone:

“PARÁGRAFO 5. Los acuerdos marco de precios a que se refiere el inciso 2 del literal a) del numeral 2 del presente artículo, permitirán fijar las condiciones de oferta para la adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización a las entidades estatales durante un período de tiempo determinado en la forma plazo y condiciones de entrega, calidad y garantía establecidas en el acuerdo.

La selección de proveedores como consecuencia de la realización de un acuerdo marco de precios, les dará a las entidades estatales que suscriban el acuerdo, la posibilidad que, mediante órdenes de compra directa, adquieran los bienes y servicios ofrecidos. En consecuencia, entre cada una de las entidades que formulen órdenes directas de compra y el respectivo proveedor, se constituirá un contrato en los términos y condiciones previstos en el respectivo acuerdo.”

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Por lo anteriormente expuesto, se dio celebración de la contratación directa en los términos anteriormente planteados, conforme lo determinan tanto la Ley 1150 de 2007 como el decreto 1082 de 2015.

Dichas contrataciones fueron incluidas en el Plan Anual de Adquisiciones 2022 – 2023 del Ministerio de Justicia y del Derecho bajo los rubros presupuestales de A-02-02-02-008-003 otros servicios profesionales, científicos y técnicos y A-02-02-02-008-007 Servicio de mantenimiento, reparación e instalación (excepto servicios de construcción), como se describe a continuación:

Tabla 4. Órdenes de compra y contratos celebrados con DigitalWare

Orden de Compra	Valor
OC 82803 de 2021	\$464.480.090,26
OC 102816 de 2022	\$22.610.000
OC 105371 de 2023	\$56.525.000
Contrato 1090 de 2023	\$41.520.718

Elaboró: Equipo Auditor

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizará un análisis de la ejecución contractual y financiera para cada una de las órdenes de compra y del contrato así:

Orden de compra 82803 de 2021

Fecha de inicio: 17 de diciembre de 2021

Fecha de terminación: 31 de diciembre de 2021

Objeto: Adquisición de la licencia de la plataforma Kactus, para implementación de servicios de nómina, incluyendo la actualización y soporte por un año.

Valor del Contrato: (\$464.480.090,26) incluido IVA el presupuesto estimado para el presente contrato correspondiente a cuatrocientos sesenta y cuatro millones cuatrocientos ochenta mil ochocientos pesos M/L y amparados en el Certificado de disponibilidad presupuestal No. 62721 del día 24 de noviembre de 2021, Unidad Ejecutora MJD Gestión General, Rubro Presupuestal C-1299-0800-8-0-1299063-02 Adquisición de bienes y servicios - servicios de información implementados - fortalecimiento de la gestión tecnológica con enfoque de investigación, desarrollo e innovación para el mejoramiento del acceso a la justicia a nivel nacional, Recurso 16, expedido por el Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y Contable, de conformidad con el plan de compras dispuesto para la vigencia 2021.

De acuerdo al Plan Anual de Adquisiciones, a continuación, se detallan las actividades a desplegar por parte del proveedor, así:

Tabla 5. Actividades de la orden de compra 82803 de 2021

Ítem	Concepto	Unidad	Valor unitario	Valor total
1	Instalación Kactus - HCM Onpremise	3	\$9.946,560	\$29.839.680
2	Actualización y soporte Kactus- HCM Onpremise. Sobre licencia	1	\$28.162.689,98	\$28.162.689,98
3	Capacitación Kactus - HCM Onpremise, para usuario técnico o administrador	1	\$3.978.624	\$3.978.624
4	Capacitación Kactus - HCM Onpremise, para usuario final hasta 20 personas	4	\$6.631.040	\$26.524.160
5	Configuración y parametrización Kactus - HCM	549	\$165.776	\$91.011.024

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Ítem	Concepto	Unidad	Valor unitario	Valor total
6	Migración de información por volumen de datos almacenados Kactus - HCM	424	\$165.766	\$70.289.024
	IVA		\$74.160.686,68	\$74.160.686,68
	TOTAL			\$464.480.090,26

Elaboró: Equipo Auditor

De acuerdo con la tabla anterior, El proveedor aportó el informe de ejecución de actividades del 17 al 31 de diciembre de 2021, en el cual se observa el cumplimiento de las actividades de acuerdo con el recibo a satisfacción del sistema de información Kactus en el ambiente de producción del 1° de agosto de 2022.

Orden de compra 102816 de 2022

Fecha de inicio: 21 de diciembre de 2022

Fecha de terminación: 31 de diciembre de 2022

Objeto: Adquisición de bolsa de horas para acompañamiento y/o capacitaciones Aplicativo Kactus HCM

Valor del Contrato: (\$22.610.000) incluido IVA el presupuesto estimado para el presente contrato correspondiente a veintidós millones seiscientos diez mil pesos M/L y aparados en el certificado de disponibilidad presupuestal 61622 del 23 de noviembre de 2022, Unidad Ejecutora MJD Gestión General, Rubro Presupuestal A-02-02-02-008-003 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos, expedido por el Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y Contable, de conformidad con el plan de compras dispuesto para la vigencia 2022.

Tabla 6. Descripción orden de compra 102816 de 2022

Ítem	Concepto	Cantidad	Unidad	Valor unitario	Valor total
1	Configuración y parametrización Kactus-HCM	100 horas	Servicio	\$190.000	\$19.000.000
	IVA	1	Unidad	3610000	\$3.610.000
	TOTAL				\$22.610.000

Elaboró: Equipo Auditor

La STSI dentro de sus evidencias aportó informe de actividades realizadas por el proveedor DigitalWare, donde se observa que, durante el periodo comprendido desde el 21 hasta el 31 de diciembre de 2022, consumió la totalidad de las (100) horas así:

Tabla 7. Descripción de las actividades realizadas por DigitalWare para la orden de compra 102816 de 2022

Concepto	Número de horas / Acompañamiento consultoría	Número de horas / Diseño reporte propio
Acompañamiento procesos de nómina	40	
Acompañamiento proceso primas de diciembre	10	
Acompañamiento cierre diciembre	10	
Diseño reportes consolidados y provisiones	0	10
Acompañamiento nómina compensatorios reporte adicional	4	8
Acompañamiento mes 13 FNA	10	
Acompañamiento actualización parámetros 2023	8	

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Concepto	Número de horas / Acompañamiento consultoría	Número de horas / Diseño reporte propio
TOTAL	82	18
TOTAL HORAS CONSUMIDAS		100

Elaboró: Equipo Auditor

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidenció la totalidad de las horas consumidas por el proveedor de acuerdo a lo solicitado por el GGH, a través de correo electrónico remitido a la Subdirección de Tecnología.

Dentro de las evidencias allegadas, tecnología no aportó documentos de soporte que acreditaran el desarrollo de las actividades realizadas por el proveedor; por lo anterior, se indagó con el GGH, cómo realizan la verificación de las horas cobradas por el proveedor, informando que -como medio de control- validan el número de horas de las reuniones, mesas de trabajo, y/o capacitaciones virtuales realizadas a través de Microsoft Teams.

La OCI recomienda al líder del proceso de nómina implementar un control efectivo, que permita de manera inmediata contar con la relación de las actividades realizadas con el proveedor y su respectiva evidencia, ya que actualmente para realizar la verificación de las horas consumidas se debe buscar la grabación de las solicitudes realizadas. Bastaría con una simple matriz que contemple la actividad desplegada, los participantes y el tiempo asumido, con la firma de los presentes.

Orden de compra 105371 de 2023

Fecha de inicio: 24 de febrero de 2023

Fecha de terminación: 24 de agosto de 2023

Objeto: Adquisición de bolsa de horas para acompañamiento y/o capacitaciones Aplicativo Kactus HCM

Valor del Contrato: (\$56.525.000) incluido IVA el presupuesto estimado para el presente contrato correspondiente a cincuenta y seis millones quinientos veinticinco mil pesos M/L y amparados en el Certificado de disponibilidad presupuestal No. 5923 del día 26 de enero de 2023, Unidad Ejecutora MJD Gestión General, A-02-02-02-008-003 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos, Recurso 10, expedido por el Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y Contable, de conformidad con el plan de compras dispuesto para la vigencia 2023.

Tabla 8. Descripción orden de compra 105371 de 2023

Ítem	Concepto	Cantidad	Unidad	Valor unitario	Valor total
1	Configuración y parametrización Kactus - HCM	250	Servicio	\$190.000	\$47.500.000
	IVA	1	Unidad	\$3.610.000	\$9.025.000
	TOTAL				\$56.525.000

Elaboró: Equipo Auditor

La STSI, dentro de las evidencias, aportó informe de actividades realizadas por el proveedor DigitalWare, donde se observa que, durante el periodo comprendido entre el 21 de febrero y el 31 de agosto de 2023, consumió 62 horas así:

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Informe de febrero a marzo de 2023:

Tabla 9. Descripción de las actividades realizadas por DigitalWare para la orden de compra 105371 de 2023

Concepto	Número de horas
Actualización encargos planta y contratos MJD	8
Caso SAC No. 797513 Estructura árbol MJD	2
Parametrización y generación certificado de ingresos y retenciones Caso 798432	4
Actividades	13
TOTAL	27

Elaboró: Equipo Auditor

Informe de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2023:

Tabla 10. Descripción de las actividades realizadas por DigitalWare para la orden de compra 105371 de 2023

Concepto	Número de horas
Capacitación módulo encuestas	1
Consultoría – Proceso Retención en la fuente	4
Validación parámetros retroactivo	1
Sesión aumentos retroactivo	3
Validación escenarios retroactivos, reajuste de bonificación y vacaciones	3
Validación escenarios retroactivos encargos	4
Procesos de contabilizan y generación archivo SIIF Nación	2
Proceso retroactivo empleados inactivos del semestre	2
Validación bonificación dirección	1
Retroactivo seguridad social	3
Retroactivo seguridad social con incapacidades	3
Validación temas planta	3
Acompañamiento retroactivo	4
Validación parámetros prima de vacaciones parafiscales	1
Retroactivo seguridad social escenario parafiscales	1
TOTAL	36

Elaboró: Equipo Auditor

De acuerdo con la información relacionada en las tablas 8, 9 y 10, se evidenció que, del total de las 250 horas proyectadas por valor de \$56.525.000, se consumieron 62 por valor de \$14.018.200 quedando un saldo de \$46.506.800 el cual va a ser utilizado en los meses de noviembre y diciembre de 2023, de acuerdo con las necesidades por el Grupo de Gestión Humana.

Por otra parte, es importante aclarar que una vez constatada la información en el informe de actividades de abril a agosto, se observó que DigitalWare cobró 35 horas por valor de \$7.913.500 IVA incluido; sin embargo, dentro del formato único de pago **F-GC-06-02-V 3** en el concepto de la solicitud de pago hacen alusión a 36 horas consumidas. Ver imagen:

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

		INFORME DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES AL CONTRATO No O COMPRA 105371-2023 PERIODO EL 1/04/2023 AL 31/08/2023				F-GC-06-02-V 3 
Obligación Segun Contrato	Acciones Ejecutadas	Jurídica	Financiera	Administrativa	Técnica	
Las obligaciones de las entidades compradoras se encuentran descritas en Cláusula 12 del Acuerdo Marco Instrumento de Agregación de Demanda CCE-139-IAD-2020	Durante los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2023 se ejecutó sesiones a cargo de la bolsa de horas con un total de 36 horas consumidas , en los procesos de Capacitación modulo encuestas, Aclaración dudas topes deducibles en retención en la fuente en nómina, proceso de retroactivos de nómina, planilla integradora de ajustes por retroactivo y validación de parametrizaciones generales.				X	

Cifra que también se refleja en la tabla No. 10. Por lo anterior, se sugiere que se realice el ajuste respectivo para evitar inconvenientes futuros por la diferencia de una hora, que, aunque están bien cobradas por DigitalWare, no son consistentes con las relacionadas dentro del formato único de pago de cuenta.

Finalmente, teniendo en cuenta que la implementación¹⁹ de la licencia de la plataforma Kactus HCM, se hizo efectiva entre el 1° de agosto de 2022 y venció el 31 de julio de 2023, se realizó una contratación para realizar la renovación, actualización, y soporte del aplicativo por parte del proveedor, la cual fue contemplada en el Plan Anual de Adquisiciones de 2023, bajo el rubro presupuestal A-02-02-02-008-007 Servicio de mantenimiento, reparación e instalación (excepto servicios de construcción), como se muestra a continuación:

Se celebró el **Contrato de Compraventa No 1090 de 2023**, con el proveedor DigitalWare, cuyo objeto reza: *Renovación, actualización y soporte a distancia del Sistema Kactus – HCM*

Fecha de inicio: 14 de septiembre de 2023

Fecha de terminación: 31 de diciembre de 2023; El derecho a actualización, y soporte a distancia del Sistema de Información Kactus HCM será hasta el 31 de julio de 2024.

Valor del Contrato: (\$41.520.720) incluido IVA el presupuesto estimado para el presente contrato correspondiente a cuarenta y un millón quinientos veinte mil setecientos veinte pesos M/L y amparados en el Certificado de disponibilidad presupuestal No. 19023 del día 1° de septiembre de 2023, Unidad Ejecutora MJD Gestión General, A-02-02-02-008-007 Servicios de mantenimiento, reparación e instalación (Excepto servicios de construcción), Recurso 10, expedido por el Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y Contable, de conformidad con el plan de compras dispuesto para la vigencia 2023.

Tabla 11. Descripción del contrato de compraventa 1090 de 2023

Ítem	Concepto	Valor total
1	Renovación, actualización y soporte a distancia del Sistema Kactus - HCM	\$34.891.360
	IVA	\$6.629.358
	TOTAL	\$41.520.718

Elaboró: Equipo Auditor

Una vez revisadas las evidencias allegadas por tecnología, se observó que el proveedor DigitalWare, aportó informe de ejecución de actividades del periodo comprendido entre el 14 de septiembre al 13 de octubre por valor de \$41.520.718 (valor ya fue pagado), en el cual se evidenció el cumplimiento de las obligaciones específicas, así:

¹⁹ La implementación de una licencia de software es el proceso de poner en práctica los términos y condiciones de la licencia. Esto puede incluir: registro, activación, instalación, configuración del software y soporte técnico

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Tabla 12. Descripción de las obligaciones específicas realizadas por DigitalWare para el contrato de compraventa 1090 de 2023

Actividades realizadas		
No	Obligaciones específicas	Acciones
1	Cumplir a cabalidad con todas las especificaciones técnicas contenidas en el estudio previo y la ficha de condiciones técnicas.	Se genera informe de actividades en el cual se relacionan casos gestionados y actualizaciones liberadas. <u>Evidencia:</u> Página SAC WEB se visualizan casos gestionados y actualizaciones liberadas. Informe de actividades periodo 14/09/2023 a 13/10/2023 <u>Avance:</u> 10%
2	Resolver cualquier duda o requerimiento por los medios de comunicación acordados sobre el funcionamiento del sistema, en los horarios establecidos en la guía de servicio.	Se genera informe de actividades en el cual se relacionan casos gestionados y actualizaciones liberadas. <u>Evidencia:</u> Página SAC WEB se visualizan casos gestionados y actualizaciones liberadas <u>Avance:</u> 10%
3	Facilitar los canales de comunicación necesarios para la resolución de inquietudes y para el caso de resolución de errores de programación del sistema, servicio de mantenimiento que incluya la entrega de las modificaciones en un término no mayor al establecido por la entidad.	Se dispone de los siguientes canales de comunicación: 1. Acceso a la página SACWEB. 2. Correo electrónico met@digitalware.com.co 3. vía WhatsApp 3007978903 <u>Evidencia:</u> 1. Página SAC WEB https://sac.digitalware.co/ 2. Correo electrónico met@digitalware.com.co 3. vía WhatsApp 3007978903 <u>Avance:</u> 10%
4	Entregar las nuevas versiones liberadas, mejoras o modificaciones que se generen durante la vigencia del presente contrato por medio de servicepack o por través del SACWEB.	Para el periodo del Informe, en el punto 1 se relaciona el servicepack liberado. <u>Evidencia:</u> Página SAC WEB se visualizan actualizaciones liberadas <u>Avance:</u> 10%
5	Indicar y advertir el impacto de las actualizaciones o modificaciones realizadas al sistema de información.	Junto con el servicepack se libera manual técnico y Manual Funcional de la actualización generada. <u>Evidencia:</u> Página SAC WEB se descarga manual técnico y manual funcional actualizados. <u>Avance:</u> 10%
6	Informar sobre los ajustes y desarrollos realizados sobre el sistema de información al personal del Ministerio, incluyendo generación de reportes.	Junto con el servicepack se libera manual técnico y Manual Funcional de la actualización generada. <u>Evidencia:</u> Página SAC WEB se descarga manual técnico y manual funcional actualizados. <u>Avance:</u> 10%
7	Garantizar la funcionalidad del sistema, así como sus componentes durante el término de ejecución del contrato	Durante este periodo, el sistema funcionó correctamente. <u>Evidencia:</u> https://sik.minjusticia.gov.co/OpheliaMenu/login.html <u>Avance:</u> 10%
8	Atender las solicitudes de soporte dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con los niveles de atención definidos por la entidad, por medio de servicepack o por través del SACWEB.	Para el periodo del Informe, en el punto 1 se relacionan las solicitudes atendidas. <u>Evidencia:</u> Página SAC WEB se visualizan casos gestionados. <u>Avance:</u> 10%
9	Asistir a las reuniones, talleres, juntas y demás eventos referentes a la funcionalidad del sistema Kactus HCM en caso de ser requeridos o a así lo indique el supervisor.	Se realiza sesión junto con los usuarios para proceso de ingreso de funcionarios. <u>Evidencia:</u> https://teams.microsoft.com/j/meetupjoin/19%3ameeting_MmYwOTI0ZDYtOTk5YS00MWNjLTlhNTAtMjA1ODQ0N

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Actividades realizadas		
No	Obligaciones específicas	Acciones
		WQwMWE0%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%22fb1efbcd-be37-4238-84d2-4fac2c7551dc%22%2c%22oid%22%3a%22062110ac-3661-4031-bb16-3a3fc494538a%22%7d Avance: 10%
10	Presentar los informes mensuales que le indique el supervisor, donde se incluya la relación de las horas consumidas y la justificación de las mismas.	Se relaciona informe de Gestión del periodo el periodo 14 de septiembre a 13 de octubre de 2023. <u>Evidencia:</u> Informe de actividades periodo 14/09/2023 a 13/10/2023 Avance: 10%
11	Hacer todas las recomendaciones que considere necesarias en relación con el uso, configuración y mantenimiento del sistema.	Junto con el Servicepack se libera manual técnico y Manual Funcional, los cuales contienen las recomendaciones de uso y actualización del aplicativo. <u>Evidencia:</u> Manual Funcional y Manual técnico Servicepack 109.2 Avance: 10%

Elaborado: Equipo auditor y tomado del informe de ejecución contractual SICFR2

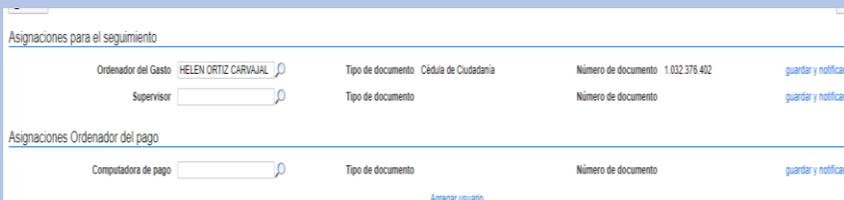
De acuerdo con la tabla anterior, se observa que el proveedor ha ejecutado el 10% de las obligaciones contenidas en el contrato, contenidas en el numeral 2.2 de los estudios previos “*especificaciones técnicas*”; adicionalmente, el soporte técnico lo realizarán durante un año. Es de resaltar que para las actividades mencionadas no fue allegada evidencia; se intentó ingresar a los links suministrados en el informe, y no fue posible el acceso.

Por otro lado, la OCI recomienda que se revisen las obligaciones específicas del contrato, toda vez algunas no tienen relación con el objeto del contrato.

5.5.1. Verificación del cumplimiento del Procedimiento Supervisión de contratos y convenios

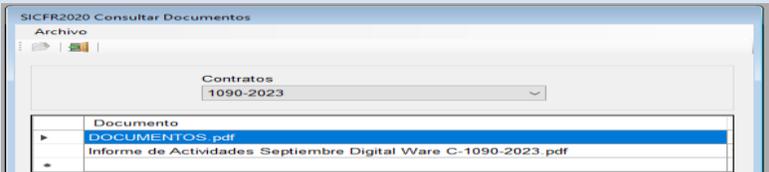
El auditor tomó como referencia el contrato de compraventa 1090 de 2023, para la validación del cumplimiento de las actividades del procedimiento Supervisión de contratos y convenios con código P-GC-007, versión 2 del 28 de junio de 2022.

Tabla 13. Actividades relacionadas en el procedimiento de supervisión

Actividad	Cumple		Observaciones OCI
	SI	NO	
1. Designación de Supervisor		X	El auditor con el fin de verificar la designación de la supervisión consultó en el aplicativo SECOP II, y observó que no se encuentra asignado el supervisor como se refleja en la siguiente imagen: 

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Actividad	Cumple		Observaciones OCI
	SI	NO	
			<p>Teniendo en cuenta lo anterior, están incumpliendo lo estipulado en el clausulado del contrato de compraventa en la Cláusula Vigésima: <i>Supervisión</i>, la cual indica: “La supervisión de la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contraídas por el contratista estarán a cargo del Coordinador del Grupo de Gestión Humana y el Subdirector de Tecnologías y Sistemas de Información, o por quien designe por escrito el ordenador del gasto, quienes serán responsables de aprobar los pagos y los informes que presente EL CONTRATISTA”.</p> <p>La Subdirección indica que: Esta es una actualización que debe realizar el área contractual para el contrato 1090 de 2023. Si bien es cierto que el GGC, es quién debe realizar la asignación en el aplicativo SECOP II, no quiere decir que la Supervisión no informe sobre el particular.</p>
2.Solicitar y registrar usuario de SICFR2 y SECOP II	X		<p>La STIJ indica que: <i>El contrato se encuentra registrado en SICFR2 y se tiene acceso al SECOP II a través del usuario que maneja la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información (STSI)”</i>.</p> <p>El auditor con el fin de verificar la información ingresó al aplicativo SICFR2 y al SECOP II, y constató que los documentos del proveedor y el informe de actividades se encuentran registrados en el aplicativo, sin embargo, no se encuentra publicadas las evidencias de las actividades realizadas.</p>
3.Verificar requisitos de ejecución	X		<p>Se verificó en la plataforma SECOP II, que el contrato fue firmado en la plataforma y se observó que fue aprobado por la representante legal de DigitalWare, como se muestra en la siguiente imagen:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">Aprobación del contrato</p> <hr/> <p>Aprobador – Proveedor Aprobado por: Luisa Fernanda Almadio Bautista Fecha de aprobación: 11/09/2023 9:25:56 AM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)</p> <p>Aprobador – Entidad Estatal Aprobado por: HELEN ORTIZ CARVAJAL Fecha de aprobación: 11/09/2023 11:30:22 AM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)</p> <p>Contrato Firmado: Contrato en ejecución:</p> </div> <p>Adicionalmente, se observa que la póliza se encuentra publicada y aprobada, así mismo, está publicado el Registro presupuestal.</p>
4.Suscribir el acta de inicio (si aplica)			No aplica, teniendo en cuenta que no está referenciado en los estudios previos como requisito.
5.Fijar las actividades y el cronograma de ejecución del contrato			La Subdirección de Tecnología indica que, para el contrato de compraventa, “no se tiene cronograma de actividades porque el soporte es por demanda y las actualizaciones dependen del proveedor, las cuales son liberadas 1 o 3 veces al año”.
6.Programar el PAC	X		El dueño del proceso aportó matriz en Excel (formato F-GF-06-01), dónde se evidencia la solicitud del PAC, por valor de \$41.520.718 y el correo de envío de este el día 4 de septiembre de 2023.

Actividad	Cumple		Observaciones OCI
	SI	NO	
7.Elaborar y Presentar informes de supervisión y solicitud de pago al contratista		X	<p>La STSI, allegó informe de actividades del periodo comprendido entre el 14 de septiembre y el 13 de octubre, el cual contiene los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formato único para pago de contratistas (Persona Jurídica) F-GC-06-06 -Informe de ejecución de actividades al contrato F-GC-06-02 V3 -Certificado de disponibilidad del servicio de mantenimiento a distancia -Informe de actividades de prestación de servicios soporte, mantenimiento y actualización Kactus- HC -Factura de venta 11494 -Certificación de pago de aportes parafiscales -Tarjeta profesional revisor fiscal y cédula de ciudadanía -Certificado de antecedentes disciplinarios -RUT <p>El auditor constató que dicha documentación se encuentra cargada en la plataforma SICFR2 y SECOP II. Sin embargo, en el SECOP no se encuentran incorporadas las evidencias de las actividades realizadas de acuerdo con las obligaciones específicas del contrato, por lo que se recomienda que se haga lo más pronto posible.</p>
8.Verificar informe de supervisión	X		<p>La actividad consiste en que el Grupo de Gestión Contractual garantice, que los informes de ejecución contractual se encuentren publicados en el aplicativo SICFR2, El auditor realizó las verificaciones encontrando el cumplimiento de dicha actividad.</p>
9.Verificar la solicitud de pago	X		<p>El auditor verificó a través de la plataforma de SIIF Nación si el pago ya había sido registrado y pudo constatar que, a través de la orden de pago N.º 39621462, que el 16 de noviembre de 2023 se realizó el pago por valor de \$41.520.718, el cual fue solicitado por STIJ, el 3 de noviembre de 2023 a través de correo electrónico.</p>
10.Publicar informes de supervisión y cuentas de cobro o facturas en SECOP II		X	<p>El auditor constató que el informe se encuentra publicado en la plataforma SECOP II, así como en el SICFR2, como se muestra a continuación:</p>   <p>Sin embargo, no se observaron documentos soportes de la realización de las actividades.</p>
11.Reportar posibles alarmas en la ejecución	X		<p>El dueño del proceso indica que no ha sido necesario reportar alarmas frente a la ejecución del contrato.</p>

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Actividad	Cumple		Observaciones OCI
	SI	NO	
contractual			
12. Agotar el procedimiento administrativo sancionatorio de incumplimiento contractual	X		La Subdirección, informa que no ha sido necesario reportar alarmas frente a la ejecución del contrato.
13. Solicitar modificación del contrato	X		La STSI, no solicitó modificaciones al contrato.
14. Solicitar la liquidación del contrato	X		Aún no se puede realizar la solicitud de liquidación de contrato, toda vez que aún se encuentra en ejecución.

Elaboró: Equipo Auditor

Una vez, revisadas las evidencias aportadas, y constatada la información, se observó el incumplimiento de las actividades 1 y 7, por lo que se hace un llamado a los supervisores para que creen mecanismos que les permitan obtener las evidencias de la ejecución de las actividades realizadas por el proveedor, esto con el fin de que se cuente con una trazabilidad de las actividades realizadas sobre el aplicativo.

6. Análisis de Riesgo:

En el marco de la auditoría, se evidenció que el proceso de Gestión de Talento Humano tiene identificados 8 riesgos de gestión, de los cuales cuenta con un (1) riesgo de tipo financiero para la vigencia 2023 denominado “*Afectación presupuestal por inconsistencias en la liquidación de la nómina debido a la inclusión de novedades extemporáneamente*”, el cual contiene 4 causas y 4 controles.

Al analizar el riesgo, se encuentra que el proceso no ha tenido en cuenta las recomendaciones, que se han presentado desde la Oficina de Control Interno en los seguimientos que se llevan a cabo de manera cuatrimestral. Es preciso que se atiendan las siguientes recomendaciones adicional a lo evidenciado durante la auditoría:

- Analizar la causa raíz del riesgo, teniendo en cuenta herramientas para identificar las causas raíz. De acuerdo con la estructura del riesgo se requiere que el proceso analice el impacto según lo define la Guía del DAFP y se incluya dentro de la estructura del riesgo: impacto + causa inmediata + causa raíz.
- Analizar dentro de las causas que pueden originar el riesgo, la seguridad de la información, teniendo en cuenta una posibilidad de vulneración, acceso o modificación de la información que utiliza el proceso en la matriz de Excel (documento interno operativo) para llevar a cabo el ejercicio de nómina.
- Revisar la clasificación de la causa “Fallas del sistema de liquidación de nómina” actualmente aparece como un factor externo, aunque el aplicativo Kactus es de uso interno en la entidad.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Adicionalmente, se recomienda que las matrices en Excel que utiliza el proceso como parte de la operación interna para validar el ejercicio de nómina y la documentación que se almacena en el Onedrive del Grupo de Gestión Humana de Nómina, se incluya dentro de los activos de información del proceso para que se pueda determinar su protección.

Así mismo, se encontró que el proceso tiene identificado 4 riesgos de corrupción, de los cuales se cuenta con un (1) riesgo asociado a la nómina “*Pérdida de recursos a la entidad por la alteración de la información relacionada con la nómina, para favorecer un funcionario o a sí mismo*”.

De acuerdo con el seguimiento cuatrimestral que lleva a cabo la OCI, en el cual evalúa la efectividad de los controles se encuentran las siguientes recomendaciones:

- Al revisar la estructura del riesgo, falta incluir en la descripción del riesgo la causa raíz y la causa inmediata que origina el riesgo.
- Se recomienda eliminar en el plan de tratamiento del riesgo la acción "Notificar a través de correo electrónico la liquidación de retiro de los servidores del Ministerio" ya que esta hace parte del control No 1. y no aporta al ejercicio.
- Adelantar el ejercicio de análisis de causas para identificar la causa raíz del riesgo, este debe incluirse dentro de la estructura de definición del riesgo.
- La causa “*Falta de controles en la expedición de Actos administrativos*” no es una causa razonable, por lo que la dependencia deberá analizarla y ajustarla.

En la matriz correspondiente, se evidencia el monitoreo a los controles de forma cuatrimestral hasta el mes de agosto indicando que no se ha materializado el riesgo, toda vez que al presentarse un retiro se realiza su liquidación definitiva, efectuado una pre-nómina con su respectiva verificación en archivo Excel, lo cual permite tener un mayor control y seguimiento en cuanto a cada uno de los conceptos a reconocer.

La OCI, recomienda realizar actualización de la matriz de riesgos, para tratar posibles nuevas vulnerabilidades que la madurez del aplicativo y el proceso traigan consigo; adicionalmente, de contemplar los distintos soportes alojados en el drive como, por ejemplo, los documentos de incapacidad (los cuales contienen datos sensibles, como el diagnóstico médico), tomando como insumo la “Guía de administración de riesgos” con Código: G-MC-04 versión 7, la cual se encuentra alojada en el Sistema Integrado de Gestión (SIG.) con la guía de la Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia, mediante el oficial de seguridad, o quien haga sus veces.

7. Conclusiones, hallazgos y/ recomendaciones

Se presentan las siguientes conclusiones, hallazgos y recomendaciones para la mejora del funcionamiento de los procesos relacionados con el aplicativo Kactus, utilizado en el Ministerio de Justicia y del Derecho.

7.1. Conclusiones

El aplicativo denominado “Kactus” cuenta con un ambiente fácil de trabajar de acuerdo con lo manifestado por los usuarios funcionales, cuenta con opciones en sus módulos que por

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

distintas circunstancias no son usados en el MJD. Adicionalmente, requiere una revisión a profundidad con el fin de establecer los posibles nuevos riesgos que puedan materializarse y realizar la actualización en la matriz de riesgos de la entidad, validando cuáles se deben actualizar y cuáles se deben eliminar, para que estén acorde con las actividades realizadas por el grupo de nómina. Así mismo, se deben validar los procesos que continúan en físico para una eventual implementación en el sistema.

Por otro lado, como resultado del estado del contrato y las distintas órdenes de compra se evidencia debilidad en la supervisión, toda vez que no se cuenta con los documentos soporte que acrediten el desarrollo de las actividades.

7.2. Socialización del informe de auditoría

Mediante memorando MJD-MEM23-0007936 del día 30 de noviembre de 2023, se remitió informe preliminar de esta auditoría, al Grupo de Gestión Humana, Dirección y Subdirección de Tecnología y al Grupo de Gestión contractual, mediante el cual se informa que pueden remitir sus comentarios o promover una reunión de socialización con la OCI, dentro de los tres (3) días siguientes a la recepción de este informe, conforme lo dispone el procedimiento de Auditoría Interna.

Los Grupos de Gestión Humana y Gestión Contractual, generaron comunicaciones radicadas bajo los números MJD-MEM23-0008080-GGH-40400 del 5 de diciembre de 2023 y MJD-MEM23-0008065-GGC-40200 del 6 de diciembre de 2023 (enviada fuera del tiempo establecido en el procedimiento de auditoría interna P-SE-01 versión 5 del 8 de noviembre de 2022), a través de las cuales envían respuesta frente a los hallazgos evidenciados en el informe.

Con sujeción a lo anterior, y en aras de ser lo más pedagógico posible para el entendimiento del lector, procederemos a analizar cada uno de los hallazgos, en función de cada una de las respuestas efectuadas, teniendo en cuenta lo consignado en el siguiente cuadro de datos:

HALLAZGO	RESPUESTA GGH - GGC	RESPUESTA OCI
Hallazgo 1: Se evidencia incumplimiento frente al conocimiento del contenido y disponibilidad de la información documentada relacionada con el plan de contingencia de gestión del talento humano, por parte del grupo de nómina. Lo anterior incumpliendo el requisito de la Política de seguridad de la información en su numeral 4.13. Política para aspectos de seguridad de la información de la gestión de continuidad de negocio <i>“Todas las personas que se encuentren involucradas con un evento de Contingencia o prueba programada deben enviar las evidencias,</i>	El 28 de noviembre mediante memorando MJD-MEM23-0007894 (anexo 1) el Grupo de Gestión Humana recibió oficialmente el plan de contingencia divulgándose al interior de la dependencia ese mismo día (anexo 2), esto con ocasión de las reuniones convocadas por la Dirección de Tecnología de Gestión en Información en Justicia (DTGIJ) – Subdirección de Tecnología y Sistemas de Información (STSI) para el levantamiento y construcción de la versión 2 del Plan de Contingencias de la Entidad, en donde se incluye el	De acuerdo con lo mencionado por el área auditada y considerando los anexos los cuales no fueron aportados en el desarrollo de la auditora (salvo el anexo 3) y los cuales fueron promovidos fuera del alcance de los tiempos de la auditoría. Dado lo anterior, la OCI retira el hallazgo, teniendo en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • La DTGIJ remitió Memorando MJD-MEM23-0007894 el día 28 de noviembre con el plan de contingencia a los coordinadores del GGH y GGFC, con el fin de ser socializado internamente con los equipos de trabajo.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

HALLAZGO	RESPUESTA GGH - GGC	RESPUESTA OCI
<p><i>cambios y documentos actualizados que correspondan” y la norma ISO 27001:2022 en su ítem 7.5.3 Control de la Información Documentada en el numeral A “La información documentada se debe controlar para asegurar: Su disponibilidad y adecuación para su uso, dónde y cuándo se necesite. Para el control de la información documentada, se debe tratar la: a. Distribución, acceso, recuperación y uso. b. Almacenamiento y preservación, incluida la legibilidad. c. Control de cambios. d. Retención y disposición” y del Anexo a en su ítem 12.1.1 “Procedimientos de operación documentadas: Los procedimientos operativos se deben documentar y poner a disposición de todos los usuarios que los necesitan”.</i></p>	<p>proceso de nómina como se observa en la trazabilidad del correo electrónico del 16 de noviembre remitido por la DTGIJ (anexo 3). Conforme a lo anterior el Grupo de Gestión Humana se encuentra en desacuerdo con la responsabilidad del hallazgo 1, puesto que la competencia para la definición, consolidación y levantamiento del plan de contingencia le corresponde a DTGIJ – STSI tal como se señala en las funciones previstas para cada dependencia del Ministerio en el Decreto 1427 de 2017 en sus artículos 9 y 11:</p> <p><i>“Artículo 9°. Funciones de la Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia.5. Definir las políticas de seguridad informática y de la plataforma tecnológica del Sector de Justicia y del Derecho, determinando los lineamientos para la formulación de los planes de contingencia y supervisando su adecuada y efectiva aplicación. Artículo 11. Funciones de la Subdirección Tecnologías y Sistemas de Información.5. Implementar las políticas de seguridad informática del Ministerio de Justicia y del Derecho, y aplicar los lineamientos impartidos por la Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia, a través de planes de contingencia.”</i></p> <p>Una vez se socializó el plan de contingencia por parte de la DTGIJ al GGH, se puso en consideración del equipo de nómina para su conocimiento y trámite respectivo. En sentido, el GGH no presenta incumplimiento frente a su responsabilidad. Conforme lo expuesto debido a que el plan de contingencias versión 2 se encontraba en consolidación, revisión y aprobación por parte de todos los involucrados, no era viable la socialización del documento, hasta tanto no fuese comunicado de forma oficial, como sucedió el 28 de noviembre de 2023, motivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El contenido del plan de contingencia de gestión del talento humano fue socializado al GGH, el día 28 de noviembre de 2023 mediante envío de correo corporativo a las 4:59 pm. <p>Se recomienda al GGH y a la DTGIJ, realizar las correspondientes pruebas al plan, con el fin de validar la efectividad del mismo.</p>

HALLAZGO	RESPUESTA GGH - GGC	RESPUESTA OCI
	por el cual se solicita que se elimine el hallazgo del informe.	
<p>Hallazgo 2: Se evidencia incumplimiento en el procedimiento de supervisión de contratos y convenios con código P-GC-07 versión 2, en la actividad 7 “Elaborar y presentar informes de supervisión y solicitud de pago al contratista” el cual indica en la descripción: (...) Se revisa el informe de actividades del contratista junto con los soportes presentados (...)”, teniendo en cuenta que no aportaron evidencias de la ejecución de las actividades realizadas por el proveedor en el marco del contrato 1090 de 2023, y de las órdenes de compra.</p>	<p>Una vez revisado el informe de auditoría de Control Interno en el numeral 5.5.1. Verificación del cumplimiento del Procedimiento Supervisión de contratos y convenios, actividad 7, se puede corroborar que la entrega de las evidencias solicitadas se encontraba la información a la que hacen referencia de la supervisión del contrato, a saber:</p> <p>1. Formato único para pago de contratistas (Persona Jurídica) F-GC-06-06. Dentro del informe relacionado en las evidencias pregunta 2 a la Oficina de Control Interno “Informe de Actividades Septiembre DigitalWare C-1090-2023”, se encuentra en la página 1.2. Informe de ejecución de actividades al contrato F-GC-06-02 V3. Archivo “Informe de Actividades Septiembre DigitalWare C-1090-2023”, se encuentra en las páginas 2 y 3.3. Certificado de disponibilidad del servicio de mantenimiento a distancia. En el documento se evidencia la ejecución de actividades realizadas por el proveedor durante la vigencia del contrato.</p> <p>4. Informe de actividades de prestación de servicios soporte, mantenimiento y actualización Kactus- HC. En este informe se evidencia la ejecución de las actividades realizadas por el proveedor DigitalWare durante el periodo, páginas 5 a la 9.5. Factura de venta 11494, página 106. Certificación de pago de aportes parafiscales, páginas 11 y 12.7. Tarjeta profesional revisor fiscal y cédula de ciudadanía, páginas 13 y 148. Certificado de antecedentes disciplinarios, página 159. RUT, páginas 16 a la 21. Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar que los</p>	<p>Si bien es cierto que, dentro del “Informe de Actividades Septiembre DigitalWare C-1090-2023” aportado por la STSI, el proveedor relaciona los casos gestionados, no incluye la fecha de cierre y la respuesta otorgada a los casos.</p> <p>Las acciones realizadas para dar cumplimiento a las obligaciones, no cuentan con ningún tipo de documento soporte, que permita constatar su cumplimiento; adicionalmente, no cuenta con el análisis por parte de los supervisores del contrato para examinar si lo expuesto por parte del proveedor en el informe es incuestionable, como por ejemplo la obligación 5 “Indicar y advertir el impacto de las actualizaciones o modificaciones realizadas al sistema de información”, con las siguientes acciones realizadas: “Junto con el service pack se libera manual técnico y Manual Funcional de la actualización generada. <u>Evidencia:</u> Página SAC WEB se descarga manual técnico y manual funcional actualizados”.</p> <p>Es de resaltar, que, dentro del informe elaborado por el proveedor, no se evidencia la realización del análisis del impacto de la actualización realizada con el Service Pack.</p> <p>Los soportes encontrados dentro del informe tales como Tarjeta profesional revisor fiscal y cédula de ciudadanía, no son evidencia del cumplimiento de las obligaciones generadas en el contrato 1090 de 2023, ya que estos son requeridos para el trámite de pago; adicionalmente, el auditor constató que en el SECOP no se encuentran incorporadas las evidencias de las actividades realizadas de acuerdo con las obligaciones específicas del contrato, por lo que se recomienda que se haga lo más pronto posible.</p>

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

HALLAZGO	RESPUESTA GGH - GGC	RESPUESTA OCI
	<p>soportes de las actividades realizadas por DigitalWare se encuentran en los numerales 3 y 4, los cuales fueron verificados por los supervisores para así generar el informe de ejecución de actividades (numeral 2), cumpliendo de esta manera con la actividad 7 del procedimiento. Es de aclarar que el archivo <i>"Informe de Actividades Septiembre DigitalWare C-1090-2023"</i> contiene informes y soportes numerados anteriormente y así mismo fue cargado en las plataformas SICFR2 y SECOP II. En cuanto a las Órdenes de Compra (82803 – 2021, 102816 – 2022 y 105371 - 2023) se realiza el mismo proceso y los informes se encuentran con los soportes de la evidencia de las actividades realizadas. Conforme lo expuesto, se solicita que se elimine el hallazgo del informe.</p>	<p>En conclusión, se mantiene el hallazgo y se recomienda a la STSI y GGH que validen las obligaciones específicas del contrato frente a las acciones y los entregables generados por el proveedor. Así mismo, se sugiere que los informes del proveedor sean gerenciales, conteniendo una metodología precisa y ordenada, con conclusiones que permitan identificar puntualmente las acciones realizadas, los resultados obtenidos y la medición del impacto.</p>
<p>Hallazgo 3: Se evidencia incumplimiento en el procedimiento de supervisión de contratos y convenios con código P-GC-07 versión 2, en la actividad 1 <i>"Designación de Supervisor"</i>, la cual indica que: <i>"La designación de supervisión se realiza a través del SECOP II, una vez el ordenador del gasto firma el contrato, mediante correo electrónico por una alerta de la plataforma"</i>, situación que no se presenta a tiempo de esta auditoría respecto del contrato 1090 de 2023.</p>	<p>Respecto del hallazgo en mención, se precisa que el Clausulado del Contrato 1090 – 2023 en la Cláusula Vigésima, establece la supervisión compartida por el Coordinador del Grupo de Gestión Humana y el Subdirector de Tecnologías y Sistemas de Información, se adjunta documento en mención, el cual fue publicado en Secop II en <i>"Documentos del Contrato"</i>. Para los casos de supervisión compartida, la plataforma Secop II no permite realizar la designación de más de un (1) supervisor, por lo cual, el Grupo de Gestión Contractual mediante correo electrónico del 15 de septiembre de 2023, realizó la Notificación de Supervisión del Contrato 1090-2023 al Coordinador del Grupo de Gestión Humana y el Subdirector de Tecnologías y Sistemas de Información, como consta en el correo adjunto, dando cumplimiento al artículo 83 y</p>	<p>De acuerdo con lo mencionado por el auditado, nos permitimos confirmar el hallazgo teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A pesar que técnicamente la plataforma del SECOP II, no permite realizar la designación de más de un (1) supervisor, es la entidad quien elige al supervisor de acuerdo a la competencia y relevancia del cumplimiento del contrato; esto teniendo cuenta llamada realizada a la línea de Colombia Compra Eficiente, con número de radicado 1048241. • En el manual de supervisión e interventoría con Código: M-GC-03, versión 2 y Vigencia: 28/07/2022, en el ítem 3.5 Designación del supervisor y contratación del interventor <i>"La supervisión de los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con persona naturales de las Unidades Ejecutoras, estará en cabeza de los Directores, Subdirectores y Jefe de Oficina, y en el caso de los Grupos de Internos de</i>

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

HALLAZGO	RESPUESTA GGH - GGC	RESPUESTA OCI
	<p>siguientes de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.</p> <p>De otra parte, se elevó consulta a la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente caso registrado con el número 1047744, obteniendo la siguiente respuesta: “En atención a su solicitud reportada a la Mesa de Servicio de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente, nos permitimos informarle que, técnicamente en el campo de las asignaciones para el seguimiento, del contrato; solo permitirá asociar un usuario ya sea en supervisor o en el campo de ordenador de gasto; tenga en cuenta que no infiere en las acciones de supervisión del contrato, ya que ese campo es informativo”. Se adjunta correo. Por lo expuesto, solicitamos de manera respetuosa desestimar el hallazgo registrado en el informe preliminar de la auditoría asociada a la evaluación y verificación del funcionamiento del aplicativo Kactus para el GGC, teniendo en cuenta que la designación se realizó cumpliendo con la obligación que tiene la entidad de vigilar la correcta ejecución del objeto contratado.</p>	<p>la Secretaria General la supervisión estará en cabeza del Secretario General o sus Coordinadores. En los demás contratos, la supervisión estará en cabeza del funcionario, que designe el Ordenador del Gasto. Para la designación del supervisor se tendrá en cuenta que se trate de un funcionario de la entidad con idoneidad y cuyas funciones tengan relación con el objeto del contrato a supervisar”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A la fecha no se evidencia la designación del supervisor en la plataforma del SECOP II. <p>Por lo anterior, la OCI recomienda que se incluya en el procedimiento de supervisión de contratos un lineamiento que permita definir en los casos de doble supervisión quien debe asumir dicho rol en la plataforma del SECOP II.</p> <p>Adicionalmente, también se debe evaluar la inclusión en los estudios previos del alcance de las supervisiones conjuntas, así como las respectivas responsabilidades de ambas partes.</p>

Elaboró: Equipo Auditor

Es de resaltar que, se realiza reunión presencial con el subdirector de tecnología y la coordinadora del grupo de gestión humana, el día 6 de diciembre de 2023, donde se aclara por parte de la OCI, que, las recomendaciones generadas en el informe son proporcionadas como mecanismo de mejora para el proceso y es potestad del área aplicarlas; adicionalmente, por parte de la subdirección de tecnología surge la solicitud de cambiar la descripción del hallazgo 2, en el sentido de enfatizar que la falta de cumplimiento del procedimiento de supervisión de contratos hace referencia únicamente a la actividad 7.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

7.3. Hallazgos

Grupo Gestión Humana y Subdirección de tecnologías de la información

Hallazgo 1:

Al verificar el procedimiento de supervisión de contratos y convenios con código P-GC-07 versión 2, se encuentra que no se está cumpliendo con la actividad 7 “*Elaborar y presentar informes de supervisión y solicitud de pago al contratista*” el cual en su descripción indica: (...) “*Se revisa el informe de actividades del contratista junto con los soportes presentados (...)*”, teniendo en cuenta que no aportaron evidencias de la ejecución de las actividades realizadas por el proveedor en el marco del contrato 1090 de 2023, y de las órdenes de compra.

Grupo de Gestión contractual

Hallazgo 2:

Se evidencia incumplimiento en el procedimiento de supervisión de contratos y convenios con código P-GC-07 versión 2, en la actividad 1 “*Designación de Supervisor*”, la cual indica que: “*La designación de supervisión se realiza a través del SECOP II, una vez el ordenador del gasto firma el contrato, mediante correo electrónico por una alerta de la plataforma*”, situación que no se presenta a tiempo de esta auditoría respecto del contrato 1090 de 2023.

7.4. Recomendaciones

- Los incidentes ocurridos en el aplicativo no son consignados en una bitácora, la cual permitiría validar el progreso o atraso en la respuesta de los incidentes con el fin de realizar el respectivo seguimiento; es de agregar que esta puede ser usada como insumo para determinar riesgos o posibles mejoras en el portal web, por lo cual se sugiere su implementación.
- Se sugiere realizar la actualización de la matriz de riesgos, para tratar posibles nuevas vulnerabilidades que la madurez del aplicativo y el proceso traigan consigo, tomando como insumo la “Guía de administración de riesgos” con Código: G-MC-04 versión 7, la cual se encuentra alojada en el Sistema Integrado de Gestión (SIG.) con la guía de la Dirección de tecnología mediante el oficial de seguridad o quien haga sus veces.
- Se recomienda realizar un diagnóstico a los análisis de vulnerabilidades emitidos por la OCI, con el fin de determinar la remediación a realizar en el portal web.
- Se recomienda desactivar los protocolos TLS 1.0 y 1.1 para cliente y para servidor, en los servidores donde se encuentre implementado el aplicativo y/o el portal web; esto, con el fin de que los sistemas establezcan comunicación a través de protocolos más seguros.
- Se recomienda validar la seguridad de los procesos que llevan archivos de excel, los cuales no revisten ningún tipo de seguridad en cuanto a la integridad de los datos o su modificación.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

- Se recomienda validar el ingreso de los distintos archivos alojados en el drive dentro del proceso de activos de seguridad de la información, ya que en su gran mayoría contienen datos sensibles.
- Se recomienda estipular en los contratos los mecanismos para establecer las eventuales multas por incumplimiento en los ANS.
- Se recomienda realizar seguimiento y control técnico permanente a los tiempos de cierre de los casos ingresados en la mesa de ayuda del proveedor.
- Se recomienda al líder del proceso de nómina implementar otro tipo de controles, que permitan de manera inmediata contar con la relación de las actividades realizadas con el proveedor y su respectiva evidencia ya que, actualmente, para realizar la verificación de las horas consumidas se debe buscar la grabación de las solicitudes realizadas.
- Se recomienda a la supervisión, revisar y verificar las horas consumidas por el proveedor, y que coincidan, tanto en el informe de actividades como en la factura de venta, aportadas por el proveedor.
- Se recomienda, verificar la designación de supervisión en la plataforma SECOP II.

Con un muy cordial saludo,

Cristina Alarcón Tapiero
Profesional OCI
Auditor Líder

Angiolina Bautista Camelo
Profesional OCI
Auditor de Apoyo

Diego Orlando Bustos Forero
Jefe Oficina de Control Interno