

 MINDEFENSA	 cajaHonor <small>Caja Promoción de Pensiones Militares de Policía</small>	FORMATO	FECHA APROBACIÓN: 23/05/2017
		INFORME	VERSIÓN: 007
			CÓDIGO: GE-NA-FM-041

**INFORME No. 024 AUDITORÍAS SECUNDARIAS INTERNAS DEL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN DE CAJA HONOR
VIGENCIA 2018**

**PREPARADO POR:
SANDRA Y. CHAVES GIL
Auditor Líder**

**REVISADO POR:
MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno**

AGOSTO 2018

Auditoría:	AUDITORÍAS SECUNDARIAS SIG - SGSI 2018		
Fecha Auditoría:	30/Jul/2018		
Fecha Informe:	24/Ago/2018		
Objetivo:	Verificar a través de ISOLUCION, la eficacia de las acciones a las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas, como resultado de las auditorías primarias del SIG 2018, de conformidad con las normas NTC-ISO- 9001:2015 y y NTC-ISO-IEC 27001-2013.		
Alcance:	Realizar las auditorías secundarias del SIG, enfocada a la verificación de la eficacia y tratamiento de las acciones respecto de las No Conformidades detectadas e incorporadas en el sistema Isolucion en las auditorías primarias de las normas NTC-ISO- 9001:2015 y NTC-ISO-IEC 27001-2013; asimismo a las oportunidades de mejora determinadas en las mismas, que el equipo auditor considere pertinente evaluar. Teniendo en cuenta el riesgo asociado a esta actividad denominado "Incurrir en pérdidas por reproceso producto de inconsistencias en los Informes de Auditoría", el cual se encuentra en el memorando de instrucciones de la Gerencia General.		
Equipo Auditor:	Nombre	Cargo	Acom. Líder
	Sandra Yasmin Chaves Gil	Profesional Especializado	X
	Omar Fernando Perez Medina	Profesional Universitario	X
	Luis Carlos Rivera Torrenegra	Profesional Especializado	X
	Magda Milena Galeano Coronado	Profesional Especializado	X
	Carlos Arturo Contreras Meza	Profesional Especializado	X
	Cesar Otálora	Contratista	X
	Carmen Carolina Soto Espinosa	Contratista	X

PERSONAL ENTREVISTADO	
Nombre	Cargo
Sonia Janeth Garcia Avila	Jefe Área de Atención al Afiliado
Haydee Ardila Silva	Jefe Punto Atención Bogotá
Ana Ilde Olarte Estupiñan	Jefe Área de Finanzas
Ricardo Ignacio Becerra Borrás	Jefe Oficina Asesora de Informática
Jorge Iván Gonzalez Patiño	Jefe Área de Servicios Administrativos
Sandra Maritza Garcia	Jefe Área de Gestión Documental
Cnel. Hernando Rodriguez Olivero	Jefe Área Técnica de Vivienda y Proyectos
Ana Milena Rosero Alvarez	Jefe Área del SAC
Sandra Ulloa Calvo	Jefe Área de Tesorería

1. Verificación No Conformidades detectadas en las Auditorías Primarias de 2018

De conformidad con las auditorías de seguimiento realizadas a la No Conformidades evidenciadas en las primarias 2018, respecto de las normas ISO 9001:2015 y 27001:2013, se presentan los siguientes resultados:

Número de no conformidad 265: NTC ISO 9001:2015: 8.1 Planificación y control operacional
Clase del proceso: Misional
Procesos Auditado: Gestión del Trámite – Punto de Atención Bogotá
Lider del proceso: Sonia Janeth García
Fecha y lugar de Auditoría: 02 de agosto de 2018 Oficina Líder Punto Atención Bogotá
Auditor: Omar Fernando Pérez Medina
Fecha de creación en Isolucion de la no conformidad: 30/Abr/2018
Descripción de la no conformidad: Las guías de orientación al afiliado o usuario y protocolos de servicio al afiliado se encuentran sin actualizar, comprometiendo la información adecuada de los requisitos de los modelos de atención; incumpliendo el numeral 8.1 Planificación y control operacional de la NTC ISO 9001:2015 literal e) que determina que la organización debe mantener información documentada para demostrar conformidad de los productos y servicios con sus requisitos, y para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.
Resultado de la auditoría: Se evidencia que el tratamiento de la No Conformidad No. 265 fue eficaz, y se observó en el plan de acción en Isolucion, la ejecución de las tareas programadas para subsanar la No Conformidad detectada.
Porcentaje de cumplimiento de la no conformidad: 80%. Se evidenció avance en la actualización de la información documentada de apoyo para la atención al afiliado.
Fecha fin del plan de acción: 15/08/2018
Ciclo PHVA: "La no conformidad hace parte del PHVA"
Auditado: Haydé Ardila Silva - Líder Punto Atención de Bogotá
Auditoría enmarcada en el ciclo PHVA.

Número de no conformidad 266: ISO SGSI 27001:2013:
NTC-ISO-IEC 27001:2013
- A.9.2.3. Gestión de derechos de acceso privilegiado Anexo ISO 27001:2013
- A.9.2.6. Retiro o ajuste de los derechos de acceso Anexo ISO 27001:2013
Clase del proceso: Misional
Procesos Auditado: Gestión de Finanzas y Crédito
Lider del proceso: Ana Ilde Olarte Estupiñan
Fecha y lugar de Auditoría: 01 de agosto de 2018 en Área Finanzas y Crédito
Auditor: César Antonio Otálora Cely
Fecha de creación en Isolucion de la no conformidad: 04/05/2018
Descripción de la no conformidad: Durante la visita de auditoría se pudo evidenciar que la Contadora tenía un programa de creación de placas de activos fijos, disponible en su menú de programas en SEVEN aun cuando ella anteriormente era la jefe de almacén se pudo establecer un incumplimiento al anexo A.9.2.6 Registro y cancelación de derechos de usuario y A.9.2.3 Gestión de derechos de acceso privilegiado de la Norma ISO 27001:2013.



Resultado de la auditoría: Se establece en Isolucion la acción correctiva No. 266 para el tratamiento de la No Conformidad, observando las tareas registradas en Isolucion; asimismo se evidencia que la funcionaria - Contadora, ya no tiene acceso a la opción detectada en la auditoría primaria. Se realizó la prueba en el aplicativo SEVEN y se registró en ISOLUCION. Se validó que la herramienta bloquea automáticamente los permisos de los usuarios que no se conecta en un periodo de tiempo determinado y se validó que periódicamente emiten los permisos a la OAGRI para validación.

Porcentaje de cumplimiento de la no conformidad: 100% (Se recomienda continuar con el seguimiento mediante la verificación de los informes del proveedor durante dos meses más).

Fecha fin del plan de acción: 30/09/2018

Ciclo PHVA: " La no conformidad hace parte del PHVA"

Auditado: Greyz Andrea Figueroa Lopez

Auditoría enmarcada en el ciclo PHVA.

Número de no conformidad 267: ISO SGSI 27001:2013:

NTC-ISO-IEC 27001:2013

- A.9.4.1. Restricción de acceso a la información Anexo ISO 27001:2013

- A.12.5.1. Instalación de software en sistemas operativos Anexo ISO 27001:2013

- A.12.6.2. Restricciones sobre la instalación de software Anexo ISO 27001:2013

Clase del proceso: Estratégico

Procesos Auditado: Gestión Informática

Líder del proceso: Ricardo Ignacio Becerra Borrás

Fecha y lugar de Auditoría: 02 de agosto de 2018 en Área Gestión del Trámite

Auditor: Carmen Carolina Soto Espinosa

Fecha de creación en Isolucion de la no conformidad: 28/05/2018

Descripción de la no conformidad: (Oficina Asesora Informática): Durante la ejecución de la auditoría se pudo evidenciar que las pantallas de INFOTURNO que están ubicados en la oficina de la Jefe del área, cuenta cada una con un computador el cual no posee los controles de seguridad de la información establecidos por la Entidad, incumpliendo de esta manera los controles A.9.4.1 Restricción de acceso a la información, A.12.6.2 Restricciones sobre la instalación de software, A.12.5.1 Instalación de software en sistemas operativos de la Norma ISO 27001:2013.

Resultado de la auditoría: Se evidencia la acción correctiva No. 267 en Isolucion para el tratamiento de la No Conformidad. Se realizó las pruebas a las dos pantallas de INFOTURNO utilizando una USB y se pudo comprobar que no se tiene acceso a ellas. De igual manera se evidencia controles contra código malicioso instalado en los computadores de INFOTURNO.

Porcentaje de cumplimiento de la no conformidad: 100% (Se recomienda hacer seguimiento a los computadores que no son propiedad de CAJA HONOR de tal manera que se cumpla con los controles establecidos en el sistemas de gestión de Seguridad de la Información).

Fecha fin del plan de acción: 14/09/2018

Ciclo PHVA: " La no conformidad hace parte del PHVA"

Auditado: Ricardo Ignacio Becerra Borrás

Auditoría enmarcada en el ciclo PHVA.

Número de no conformidad 268: ISO SGSI 27001:2013:

NTC-ISO-IEC 27001:2013

- A.9.4.1. Restricción de acceso a la información Anexo ISO 27001:2013

- A.12.5.1. Instalación de software en sistemas operativos Anexo ISO 27001:2013

- A.12.6.2. Restricciones sobre la instalación de software Anexo ISO 27001:2013

Clase del proceso: Proceso de Apoyo
Procesos Auditado: Servicios Administrativos.
Líder del proceso: Jorge Ivan Gonzalez Patiño
Fecha y lugar de Auditoría: 02 de agosto de 2018 en Área de Servicios Administrativos
Auditor: Luis Carlos Rivera Torrenegra
Fecha de creación en Isolucion de la no conformidad: 28/05/2018
Descripción de la no conformidad: Se evidenció el computador de un funcionario desatendido en el momento de la auditoría, haciendo incumplimiento al anexo A 11.2.8 "Equipo de usuario desatendido" de la norma ISO 27001:2013.
Resultado de la auditoría: Se evidencia la acción correctiva No. 268 en Isolucion para el tratamiento de la No Conformidad. Se evidenciaron los soportes de las capacitaciones realizadas respecto a la seguridad de la información, en cumplimiento de políticas y escritorio limpio y pantalla limpia.
Porcentaje de cumplimiento de la no conformidad: 100% (Cumple con lo requerido en la NC).
Fecha fin del plan de acción: 14/09/2018
Ciclo PHVA: " La no conformidad hace parte del PHVA"
Auditado: Jorge Ivan Gonzalez Patiño
Auditoría enmarcada en el ciclo PHVA.

TABLA RESULTADOS AUDITORÍAS SECUNDARIAS DEL SIG 2018

En la siguiente tabla se puede evidenciar los resultados de las auditorías secundarias del SIG 2018, teniendo en cuenta el porcentaje de cumplimiento de las No Conformidades detectadas en las auditorías primarias 2018 así:

AUDITORÍAS SECUNDARIAS 2018 NTC-ISO 9001:2015						
	Proceso responsable	NC primaria 2018	Fecha verificación	Auditor	Estado en Isolucion	% Avance
1	Gestión del Trámite	265	2/08/2018	Omar Pérez Medina	Cerrada	100%
AUDITORÍAS SECUNDARIAS 2018 NTC-ISO 27001:2013						
2	Gestión de Finanzas y Crédito	266	1/08/2018	Cesar A. Otálora	Cerrada	100%
3	Gestión Informática	267	2/08/2018	Carmen C. Soto	Cerrada	100%
4	Servicios Administrativos	268	2/08/2018	Luis C. Rivera T.	Cerrada	100%

2. Verificación Oportunidades de Mejora detectadas en las Auditorías Primarias del SIG 2018

Respecto a la verificación realizada a las oportunidades de mejora relevantes detectadas en las Primarias de 2018 para las normas ISO 9001:2015 y 27001:2013 se estableció lo siguiente:

PC

2.1 Respetto a la norma ISO 9001:2015

El equipo auditor verificó las oportunidades de mejora relevantes a los procesos Gestión del Trámite, Administración de cuentas, Gestión Documental, Gestión de Vivienda y Mercadeo y Servicios Administrativos; en las mismas se estableció:

- ✓ Los procesos están gestionando en Isolucion de forma oportuna las actividades planteadas en particular la actualización de los procedimientos, guías, manuales, formatos etc., dando cumplimiento a la normatividad, en particular al Acuerdo 05 de 2017, la Resolución Interna 083 de 2018 y la implementación que está llevando a cabo la Entidad de conformidad con el Decreto 1499 de 2017 –MIPG y su articulación con el MECI 2014.
- ✓ De otra parte, el proceso de Gestión del Trámite con acompañamiento del Área de Gestión Documental han implementado y tienen en desarrollo flujos documentales en workmanager, que han contribuido en la disminución de los tiempos de los diferentes tramites que maneja la Entidad, en particular se está trabajando con el Área de Leasing para establecer un flujo documental del modelo Leasing, a fin de disminuir el tiempo que en promedio se está demorando más de dos meses aproximadamente.
- ✓ Asimismo, Gestión del Trámite quien consolida la gestión de los puntos de Atención, informó que las acciones correctivas aperturadas por el incumplimiento del indicador de Leasing del 1er trimestre de 2018, se están desarrollando reuniones con la Oficina de Planeación a fin de analizar la viabilidad de modificar el indicador, pues al 2do trimestre de 2018 también se sigue incumpliendo la meta global de vivienda Leasing, establecido para cada Punto de Atención; asimismo informo el proceso, que se llevó a cabo el evento en la sede principal de Formadores de Leasing, con el fin que todos los Puntos a nivel nacional puedan brindar una asesoría más eficaz y oportuna, que impacte en la consecución de las metas institucionales de éste modelo Leasing.
- ✓ Para el proceso de Gestión de Vivienda y Mercadeo, se evidenció la apertura de la acción de mejora 181 en Isolucion del 03 de agosto de 2018, con el objetivo de reorganizar la estructura organizacional de la Subgerencia de Vivienda y Proyectos, y poder ajustar la documentación que soporta el Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con la nueva estructura y nueva normativa aplicable al proceso de Vivienda y Mercadeo; asimismo se observaron entre otras actividades, la planteada con ayuda del proceso de Gestión Documental para diseñar, desarrollar, parametrizar e implementar los flujos documentales para la gestión de la documentación de la SUVIP.

2.2 Respetto a la norma ISO 27001:2013:

El equipo auditor verificó las oportunidades de mejora relevantes a los procesos Gestión del Trámite, Administración de Cuentas, Gestión de Tesorería, Gestión Disciplinaria, Gestión del Riesgo, Gestión del SAC y Servicios Administrativos; en las mismas se estableció:

R 2

Proceso	Oportunidad de Mejora	Seguimiento Secundarias
	PLANEAR	
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	El proceso cuenta con acceso restringido para dispositivos móviles, controlado a través de casilleros, sin embargo, es pertinente fortalecer a través de un documento controlado las condiciones especiales de uso, siendo necesario especificarlas, dando así cumplimiento al literal A.6.2.1 Política para dispositivos móviles de la NTC IEC 27001:2013.	El proceso informa que se viene trabajando con la relación de celulares con el número de casillero asignado. No se ha implementado nada adicional.
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Aunque existe un control para el retiro de activos, con el formato AS-NA-FM-007 "Solicitud salida de equipo de cómputo de propiedad de Caja Honor" y AS-NA-FM-022 para el "CONTROL EQUIPO DE COMPUTO PERSONAL EXTERNO" y a nivel interno de la organización se realiza el proceso de legalización del permiso de salida; en el momento que el funcionario o visitante sale de las instalaciones el personal de vigilancia no realizó la verificación del formato de salida de acuerdo al control obligatorio del anexo A 11.2.5 "Retiro de activos" de la norma ISO 27001:2013.	Se realizó actualización del procedimiento Controlar el ingreso y salida de elementos y/o equipos AS-NA-PR-005 del 25/07/2018 versión 006
	HACER	
GESTIÓN DE TESORERÍA	A fin de fortalecer el uso, almacenamiento y manejo de los activos de información del proceso es pertinente revisar la matriz de activos y capacitar al personal a cargo para su conocimiento y protección, lo anterior en cumplimiento al Numeral 7.5.3 y el control A8.1 de la Norma ISO27001:2013.	El proceso informó que ya se está gestionando la actualización de la matriz de activos.
GESTIÓN DISCIPLINARIA	Debe mejorar la clasificación y separación de la Información que administra como líder del proceso y la que se administra como secretaria de la Junta Directiva de la Entidad.	El proceso informó que se realizó solicitud para permiso en la carpeta "M" para almacenar información de la Junta Directiva.
GESTIÓN DEL RIESGO	Es pertinente afianzar los conocimientos al interior de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, a fin de dar cabal cumplimiento al control A.7.2.2 Toma de conciencia educación y formación en la seguridad de la información, de la norma ISO 27001:2013.	El proceso informó que se gestionó la solicitud a Mesa de Ayuda, de implementación del control de código para realizar las impresiones. <i>W C</i>

Proceso	Oportunidad de Mejora	Seguimiento Secundarias
	PLANEAR	
GESTIÓN DEL SAC	Dado las acciones que se realizan para verificar los accesos a los sistemas y aplicaciones por parte de la Oficina Asesora de Informática, es pertinente validar el acceso de copiado y eliminación de las tablas de Fox Pro por parte de los usuarios o generar estrategias de control para proteger los datos. (NTC ISO IEC 27001:2013 Tabla A1 numeral A.9.4.1 Restricción de acceso a la información.	El proceso informó que se realizó gestión inmediata del retiro de acceso de Fox en el Conalcenter, lo cual fue verificado por el auditor.
GESTIÓN INFORMÁTICA	Para el acceso al Correo owa – se debe hacer solicitud mediante firma de acuerdo de confidencialidad (reposa en OAGRI) a nivel de usuario, y se dan permisos en Directorio activo, por lo anterior se recomienda poner caducidad a la activación de VPN y solo incluir un formato de confidencialidad por usuario.	El auditor evidencio que el proceso está ejecutando dicha actividad.
	VERIFICAR	
GESTIÓN DE TESORERÍA	Es pertinente que el proceso de Gestión de Tesorería fortalezca la capacitación del personal a cargo sobre la forma como se incumple la política de seguridad y sus consecuencias, lo anterior en cumplimiento al control A.7.2.2 de la Norma ISO27001:2013.	Se ha realizado capacitación al grupo y se ha reforzado con la capacitación por parte de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, evidenciado en los registros solicitados por el auditor.
ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS	El proceso cuenta con seguridad física de la oficina, sin embargo, se recomienda mejorar el control al personal externo que ingresa a esta área, fortaleciendo la trazabilidad de los ingresos que permita el monitoreo oportuno en caso de ser necesario, cumpliendo así el Anexo A.11.1.3 Seguridad de oficinas, recintos e instalaciones de la norma ISO27001:2013.	Informa el proceso que se tiene el control de las cámaras que están ubicadas en frente de la puerta de ingreso; se pudo evidenciar lo anterior por parte del auditor.
	ACTUAR	
GESTIÓN DE TESORERÍA	Con el fin de fortalecer la seguridad de los documentos y otros valores almacenados en la caja fuerte y teniendo en cuenta que en los últimos 2 años no se ha realizado el cambio de clave, es oportuno determinar la pertinencia del cambio de clave del cofre de forma periódica, lo anterior en cumplimiento al numeral 8.1 y al control A.15.2.2 de la Norma ISO27001:2013.	Ya se realizó el cambio de las claves de las cajas fuertes; lo anterior fue gestionado con el Área de Servicios Administrativos. <i>A C</i>

Proceso	Oportunidad de Mejora	Seguimiento Secundarias
	PLANEAR	
GESTIÓN DEL SAC	Es pertinente que la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo realice capacitaciones y monitoreo al proceso de manera permanente, en referencia al cumplimiento de la norma NTC ISO IEC 27001:2013 y el manual de seguridad de la información GR-NA-MA-006 V7.	El proceso informó que se está soportando con las capacitaciones de la OAGRI, lo cual se evidenció con las capacitaciones subidas a la Intranet junto con las evaluaciones que se realizan al respecto.

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA

El listado maestro de documentos de los procesos que presentaron No conformidades y Oportunidades de mejora en las Auditorías Primarias del SIG 2018; asimismo, los riesgos, controles y normatividad tanto interna como externa aplicable a la Entidad.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- FICHA NC 265 (FICHA DE EVALUACIÓN A LA NC 265)
- FICHA NC 266- 27001 (FICHA EVALUACIÓN A LA NC 266 DE PRIMARIAS DE 2018)
- FICHA NC 267-27001 (FICHA DE EVALUACIÓN A LA NC 267 DE 2018)
- FICHA NC 268 - 27001 (FICHA DE EVALUACIÓN A LA NC 268 DE PRIMARIAS DE 2018)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. De acuerdo con el Plan para Auditorías Secundarias del SIG, respecto de la norma NTC-ISO 9001:2015 y la 27001:2013 para la vigencia 2018, se observa que se cumplieron los objetivos propuestos en el mismo, dentro del alcance y criterios determinados.
2. Producto de las auditorías secundarias realizadas y como parte del mejoramiento continuo se identificó el tratamiento adecuado a las oportunidades de mejora y se evidenció el cumplimiento de las actividades programadas y los soportes adjuntos en el plan de acción de cada No Conformidad en el aplicativo ISOLUCION v3; es de anotar que de cuatro (04) NC evidenciadas (1 -9001 y 3 de 27001) en las auditorías primarias se gestionaron las mismas de manera oportuna, dando cumplimiento a la eficacia global y cierre de las mismas antes de los plazos proyectados para su cierre.
3. En el desarrollo de las Auditorías Secundarias 2018, se verificaron las oportunidades de mejora relevantes dejadas en las primarias de 2018, evidenciando la actualización en procedimientos, respecto a la reciente normativa generada y aplicable, específicamente el Acuerdo 05 de 2017 y la Resolución 083 de 2018; así mismo se reforzó con las diferentes capacitaciones desde la sede en Bogotá y los Líderes de Puntos de Atención a su equipo de trabajo, enfocadas tanto a la actualización de los diferentes procedimientos respecto a los cambios de la normatividad interna aplicable respecto a los modelos de solución de vivienda y al fortalecimiento de conceptos sobre el SIG y MIPG.

AC

4. De acuerdo con la articulación del MECI y MIPG que está llevando a cabo la Entidad, dando cumplimiento al Decreto 1499 de 2017, se recuerda a todos los líderes de proceso, que en la intranet en Gestión del Conocimiento, mediante el siguiente link http://intranet/Gesti%C3%B3n_Estrat%C3%A9gica/Paginas/Capacitaciones.aspx, se puede descargar y capacitar junto con sus equipos de trabajo respecto a cada una de las siete dimensiones de MIPG, a fin de atender con éxito la auditoría de ICONTEC, a realizarse en la primera semana del mes de septiembre de 2018.

Cordialmente,


MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe Oficina de Control Interno


JHON JAIRO ROSAS ALBA
Jefe Oficina Asesora Gestión del Riesgo

Proyectó y elaboró:


Sandra Y. Chaves Gil
Auditor Líder ISO 9001


Luis Carlos Rivera Torrenegra
Auditor Líder SGSI



CO-8C2952-1 SI - CER507703



NIT: 860021967-7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co

BIENESTAR Y EXCELENCIA

