

INFORME EJECUTIVO

Nombre de la Auditoría Interna	ESTRATEGIA Y GESTIÓN TI COVID-19 GERENCIA DE TECNOLOGÍA			1050001-2020-0251			
	N° Consecutivo						
Destinatario	Dra. CRISTINA ARANGO OLAYA						
	GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP						
PROCESO:	GESTION TIC		SUBPROCESO	MPFT01 - Gestión del Sistema Integrado de Información Empresarial MPFT03 Gestión de Servicios Informáticos MPFT04 Gestión de Sistema de Información Geográfica Unificado Empresarial			
Dependencia / Área / Unidad Auditable	DIRECCIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL - DSIE		Responsable	ROBERTO REYES SIERRA.			
	DIRECCION SERVICIOS DE INFORMATICA – DSI		Responsable	LINA MARIA CRUZ SILVA			
	DIRECCION INFORMACIÓN TECNICA Y GEOGRAFICA - DITG		Responsable	JHON JAIRO CASTRO AFANADOR			
Reunión de Apertura	08	07	2020	Reunión de Cierre	03	09	2020
	DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO
Equipo Auditor							
Auditor Líder OCIG	Piedad Roa Carrero						
Auditor Líder de Grupo	Luz Marina Gutiérrez Hernández						
Auditor	Carlos Guzmán						
Dificultades del Proceso Auditor	Disponibilidad y oportunidad en el suministro de la información El tiempo de ejecución de la Auditoría Limitantes en la verificación de información física a consecuencia de las condiciones actuales del aislamiento preventivo obligatorio a consecuencia de la Pandemia COVID-19.						
<p><i>Este "Informe Ejecutivo", solo relaciona información de interés para la Gerencia General de la EAAB-ESP, los resultados detallados de este proceso auditor (Resultados de la Auditoría), se ha puesto en conocimiento del(os) auditado(s) para que den inicio a la gestión correspondiente de acciones de mejora.</i></p>							

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Evaluar la estrategia y gestión implementada por la Gerencia de Tecnología para dar continuidad a la operación en época COVID-19.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

Esta Auditoría evaluó la estrategia y gestión implementada por la Gerencia de Tecnología para dar continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos en el período de marzo a julio 2020. Para ello considero los siguientes aspectos:

- Análisis de Riesgos.
- Normatividad de orden nacional y distrital.
- Estrategia diseñada por la Gerencia de Tecnología para atender las necesidades del negocio.
- La Gestión y operación desarrollada por las direcciones de la Gerencia de Tecnología para garantizar el teletrabajo, trabajo en casa, disponibilidad de los recursos tecnológicos, seguridad de la información, canales de comunicación, atención de incidentes, medidas de bioseguridad.
- Cumplimiento normativo expedido durante esta época, aplicable a los recursos y servicios tecnológicos.

Es de anotar que la normatividad analizada para la ejecución de esta auditoría fue la expedida por el Gobierno Nacional y Alcaldía Mayor de Bogotá y verificada con la información de la normativa publicada en la página web de la EAAB-ESP, aplicable al Sector de Servicios Públicos.

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

3.1 Aspectos Generales.

Como resultado del conocimiento y entendimiento de la estrategia y gestión COVID-19 a cargo de la Gerencia de Tecnología, responsable de dar continuidad a los servicios tecnológicos y de las entrevistas realizadas con los directivos y líderes de las Direcciones. A continuación, se presentan las conclusiones de la evaluación:

- **Análisis de Riesgos**

Después de realizar el análisis de los riesgos se concluye que en la matriz de riesgos no se identifican eventos relacionados con situaciones de emergencia como la pandemia actual por COVID-19; sin embargo, se consideraron riesgos relacionados con “Divulgación no autorizada de información confidencial de la EAAB” y “Demoras en la operación e indisponibilidad de la plataforma tecnológica”, identificando debilidad en la definición de controles por cuanto estos son generales asociados a procedimientos o manuales y de igual manera no consideran controles con la situación actual.

- **Normatividad de orden nacional y distrital aplicable a la Gerencia de Tecnología**

Resultado del análisis realizado a la normativa aplicable y su implementación se concluye que la Gerencia ha venido realizando importantes cambios tanto a los sistemas de información como a su infraestructura tecnológica para garantizar la disponibilidad de los servicios, en esta época de COVID-19.

- **Estrategia diseñada por la Gerencia de Tecnología para atender las necesidades del negocio.**

Resultado del conocimiento y evaluación de la estrategia de la Gerencia de Tecnología, se concluye que se mantiene una constante coordinación mediante reuniones periódicas virtuales, se acuerdan los pasos a realizar y se comunica los avances generales. Se llevan propuestas a los diferentes comités y se hace acuerdos con áreas para adelantar soluciones tecnológicas (ej. Plataforma-Web “Continuidad de

Servicios” con la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa). Se utilizan las herramientas tecnológicas de seguimiento y monitoreo para la infraestructura y conexión informática. Sin embargo, no se identificó una política y procedimientos que den los lineamientos sobre el trabajo remoto en época de Covid-19. La observación al respecto se presenta en el acápite 6.3. de este informe.

• **Gestión y operación desarrollada por las direcciones de la Gerencia de Tecnología**

Como resultado de la evaluación de la gestión y operación desarrollada por las Direcciones de la Gerencia de Tecnología se concluye que se ha dispuesto de los recursos tecnológicos (infraestructura, recurso humano, presupuesto, software, hardware, comunicaciones, etc.) necesarios para garantizar la prestación de los servicios tecnológicos que permiten el trabajo remoto de los funcionarios de la EAAB-ESP. Para el cumplimiento del seguimiento del monitoreo y la aplicación de las medidas de bioseguridad adoptadas por la EAAB-ESP, se implementó la plataforma “Continuidad de Servicios”, la cual está disponible. Sin embargo, falta el compromiso de ciertas áreas de la Entidad que registren las novedades de personal semanalmente en la plataforma y permita el análisis de la información para la toma de decisiones. La observación al respecto se presenta en el acápite 6.3. de este informe.

3.2 Fortalezas.

- ✓ La Gerencia de Tecnología se encuentra comprometida en garantizar la disponibilidad de los servicios e infraestructura tecnológica, logrando la conectividad para mantener a los funcionarios habilitados para el trabajo remoto, y a los usuarios (clientes) a conectarse a los canales virtuales dispuestos para su atención. El resultado es que la empresa sigue operando “normalmente” prestando el servicio a la ciudad.
- ✓ La Gerencia de Tecnología cuenta con los recursos tecnológicos y con un equipo humano calificado que respalda los servicios y gestiona la infraestructura para mitigar los riesgos y atender oportunamente los incidentes que se puedan presentar durante la pandemia COVID-19.
- ✓ La Gerencia de Tecnología ha dispuesto de una plataforma tecnológica que permite el monitoreo del estado de salud, horarios de trabajo y ubicación del personal de la EAAB-ESP, con el fin de implementar acciones que garanticen la continuidad de las actividades primando la protección integral de los trabajadores.

3.3 Observaciones

“Las OBSERVACIONES, deben ser objeto de Plan de Mejoramiento en el marco del procedimiento de -Mejoramiento Continuo- de la EAAB-ESP, con el fin de eliminar las causas que les dieron origen. La OCIG analizará y verificará la efectividad de las acciones formuladas y gestionadas en el marco de los seguimientos a los Planes de mejoramiento o en próximas auditorías del proceso o tema en cuestión”.

OBSERVACION 1	
Condición	<p>Documentar las lecciones aprendidas durante la época COVID-19</p> <p>Se evidenció que la Gerencia de Tecnología viene dando cumplimiento a los requerimientos normativos y necesidades de la EAAB-ESP en esta época COVID-19. No obstante, las experiencias adquiridas durante los 5 meses de la</p>

	<p>emergencia sanitaria no se han documentado, de acuerdo con el procedimiento MPFT0312P Base de gestión de conocimiento del servicio TI, de manera que puedan ser consultadas en caso de requerirse, con excepción de la DSI.</p>
Efecto / Impacto	<p>Pérdida del conocimiento adquirido por los líderes y expertos (en caso de ausentarse de la Empresa) durante esta época debido a que no se documente adecuadamente las actividades desarrolladas.</p>
Responsable	<p>Gerencia de Tecnología</p>
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	<p>Se recomienda que la Gerencia de Tecnología gestione el registro de las lecciones aprendidas en la base de conocimiento con el propósito de tener disponible la información para la atención y solución de requerimientos o problemas que se puedan presentar en el futuro. Es importante la transferencia del conocimiento adquirido a través de la experiencia.</p> <p>De otra parte, se recomienda que procedimiento MPFT0312P Base de gestión de conocimiento del servicio TI, sea aplicable a las demás direcciones de la Gerencia de Tecnología.</p> <p>Así mismo, estas lecciones aprendidas durante la época de COVID-19, sean consideradas para ser incluidas en el BCP (Plan de Continuidad del Negocio) y DRP (Plan de Recuperación ante Desastres).</p>

NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.

OBSERVACION 2

Condición	<p>Debilidad frente al reporte semanal de información por parte de las áreas para el monitoreo del estado de salud de los funcionarios de la EAAB-ESP</p> <p>Se evidenció que la EAAB-ESP, no ha obtenido la totalidad de la información de los funcionarios, ya que las áreas no han reportado oportunamente el estado de salud de sus funcionarios la cual debe ser registrada en la plataforma Web “Continuidad de Servicios”.</p> <p>Lo anterior, conlleva a que la EAAB-ESP no pueda determinar estrategias claras frente al estado de salud y ubicación de sus funcionarios, al igual que monitorear y realizar seguimiento.</p> <p>Nota: En soporte aportado por la Gerencia de Tecnología después de enviado el informe preliminar de auditoría, (Memorando 0471 del 28-08-2020), se observa un incremento en el reporte de semanal de información de los funcionarios.</p>
Efecto / Impacto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de las disposiciones de la EAAB-ESP por parte de los funcionarios de la Entidad. 2. Debilidad en el monitoreo y seguimiento del estado de salud de los funcionarios de la EAAB-ESP para la toma de decisiones.

	<p>3. Desaprovechamiento de la herramienta tecnológica desarrollada para la gestión de la información de los funcionarios.</p> <p>4. Ineficiencia en el aprovechamiento del recurso locativo y recurso humano.</p>
Responsable	<p>Gerencia de Tecnología Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa Gerencias de la EAAB – Delegados para el reporte.</p>
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	<p>Se recomienda a la Alta Dirección de la EAAB-ESP, solicitar a las Gerencias y Direcciones la entrega de la información semanalmente que permita el monitoreo y seguimiento del estado de salud de los funcionarios y su ubicación laboral.</p> <p>De otra parte, se recomienda que la Gerencia de Tecnología contactar las áreas que no están reportando y facilitar los canales de comunicación que les permita realizar su reporte semanal.</p>
<p>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</p>	

OBSERVACION 3	
Condición	<p>Falta de nuevas políticas de seguridad de la información acordes a la “Nueva Normalidad”.</p> <p>Se evidenció que no se han incluido nuevas políticas de seguridad relacionadas con el trabajo remoto que den los lineamientos para la protección de la información y la cultura informática del usuario, debido a que en esta época los funcionarios deben trabajar con sus equipos personales, identificando las siguientes situaciones de riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extracción de información confidencial o de uso exclusivo de la EAAB-ESP, desde los equipos personales de los usuarios para usos no autorizados. • Divulgación de información no autorizada. • Equipos personales sin protección (antivirus, firewall) sujetos a ser víctima de robo, secuestro o daño de información. • Se identificó que la mesa de ayuda (7777), asigna claves de inicio de sesión “genérica” a los usuarios y no hay opción por la página web para el cambio de clave con lo cual se está incumpliendo las políticas de seguridad - Contraseñas. • Los usuarios finales pueden ser víctimas de ataques cibernéticos o de ingeniería social por desconocimiento y falta de cultura de seguridad.
Efecto / Impacto	<p>Pérdida/daño/distribución no autorizada, de información de la EAAB-ESP desde los computadores personales de los funcionarios que almacenan o procesan información de la Empresa, en esta época de trabajo remoto.</p>

	<p>Pérdida de confidencialidad por exposición de información debido a la ausencia de controles de bloqueo de pantalla o control de inactividad de sesión.</p> <p>Pérdida de confidencialidad e integridad de la información por préstamo del equipo personal a través del cual trabaja remotamente.</p>
<p>Responsable</p>	<p>Gerencia de Tecnología</p>
<p><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia de Tecnología definir nuevas políticas de seguridad acordes a la “Nueva Normalidad”, que den los lineamientos para la protección de la información.</p> <p>Se recomienda utilizar los “informativos al día” u otros medios (ventajas emergentes, correos electrónicos, videos, gamificación, etc.) para presentar tips de seguridad que recuerden y generen conciencia en los usuarios sobre el adecuado uso de los recursos informáticos y el debido cuidado de la información de la EAAB-ESP. Lo anterior se debe considerar dado que las estadísticas presentadas por organizaciones internacionales (Reporte de integridad Global de EY 2020), muestran que en el tiempo de Pandemia los Ciberdelincuentes aprovechan las vulnerabilidades de las organizaciones y los funcionarios (incluyendo su entorno familiar), mediante técnicas de suplantación Phishing, virus informáticos, Smishing, mails con archivos adjuntos maliciosos, ingeniería social, entre otros.</p> <p>De otra parte, la EAAB-ESP debe definir estrategias que conlleven a que los equipos personales de los funcionarios con cualquier tipo de contrato, cuenten con protección adecuada para la gestión de información de la entidad. (ejemplo: Antivirus, monitoreo de descargas de información, etc.).</p>
<p>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</p>	



Gloria Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.
Con Copia: Dirección Gestión Calidad y Procesos