# AUDITORIA

# PROYECTO IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE APOYO INTEGRAL PARA LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR

## BOGOTA, DICIEMBRE DE 2017

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION .....2

2. OBJETIVOS .....3

3. ALCANCE .....3

4. RELACIÓN CON EL MECI ..... 4

5. CRITERIOS DE AUDITORIA.....4

6. EQUIPO AUDITOR.....5

7. DESARROLLO DE LA AUDITORIA .....5
7.1. DISPONIBILIDAD DE LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN.....5
7.2. CUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA DE LIQUIDACIÓN DE LOS CONTRATOS 8
7.3.CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO CALL CENTER 11
7.4. PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES (DRP).....24
7.5. REDUNDANCIA EN EL CANAL DEDICADO DE LA VUCE.....25
7.6. ACCIONES IMPLEMENTADAS POR EL MINCIT FRENTE A LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....26

8. RIESGOS.....27
8.1.RIESGOS DE GESTIÓN.....24
8.2.RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....27

9. CONCLUSIONES .....28

10. PLAN DE MEJORAMIENTO ..... 28

## 1. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno, en desarrollo del Programa Anual de Auditorías y Seguimientos aprobado para la vigencia 2017 por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, verificó la gestión de los contratos realizada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a los recursos asignados al proyecto de "Implantación del Programa de Apoyo Integral para los usuarios de Comercio Exterior", labor que adelantó en el marco de sus funciones como mecanismo de apoyo al cumplimiento de los objetivos de control establecidos en la ley 87 de 1993.

Para el logro de los objetivos propuestos fue de vital importancia la participación de la Oficina de Sistemas de Información y del personal vinculado a la supervisión de los contratos a los que les fue asignados recursos, así como la información soporte y complementaria generada a partir de la ejecución de los mismos.

La auditoría incluyó la solicitud, análisis y verificación de la información registrada en las plataformas de información del ministerio y las plataformas de Colombia Compra Eficiente, así como la presentación de resultados una vez analizados por el equipo auditor, con los que se pretende contribuir al mejoramiento continuo del Ministerio.

## 2. OBJETIVOS

**2.1 OBJETIVO GENERAL.** Verificar el seguimiento realizado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a los contratos suscritos para el proyecto de "Implantación del Programa de Apoyo Integral para los usuarios de Comercio Exterior".

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.1.1 Verificar la disponibilidad de los informes de supervisión de acuerdo al manual de contratación y demás disposiciones sobre la materia.
2.1.2 Verificar el cumplimiento de las cláusulas sobre liquidación de los contratos, así como de las disposiciones legales que regulan esta materia.
2.1.3 Verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados para la prestación del servicio del Call Center.
2.1.4 Verificar los planes que se han diseñado por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para garantizar la continuidad del servicio frente situaciones de desastre.
2.1.5 Verificar la existencia en la aplicación de la redundancia en el canal de internet.
2.1.6 Verificar los planes adoptados por el Ministerio de Comercio, industria y Turismo frente a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción realizada a la VUCE.

## 3 ALCANCE

La verificación se realizó a los controles y cumplimiento del objeto de los contratos suscritos del proyecto de "Implantación del Programa de Apoyo Integral para los usuarios de Comercio Exterior", durante la vigencia 2016 y primer semestre de 2017.

## 4 ARTICULACIÓN CON EL MECI

La auditoría interna de gestión al proyecto de "Implantación del Programa de Apoyo Integral para los usuarios de Comercio Exterior es una auditoría efectuada, bajo la 7ª Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, denominada "Control Interno", de igual manera, se realiza de conformidad con la actualización del Modelo Estándar de Control Interno- MECI, centrada en el modelo COSO, verificando los componentes "Evaluación de los Riesgos", segundo componente de control que involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes en la gestión para el logro de los objetivos del proyecto y la forma en que tales riesgos deben ser manejados, así como el componente de las actividades de control, como las que se realiza en el proyecto para cumplir con las políticas, sistemas de información y procedimientos principalmente. Para lo anterior, la auditoría se centra en la revisión de la gestión de la Segunda Línea de Defensa de la Entidad, conformada por servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (jefes de planeación, supervisores e interventores de contratos **o proyectos**, comités de riesgos donde existan, comité de contratación, entre otros).

## 5 CRITERIOS DE AUDITORIA

- **Ley 87 de 1993:** "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
- **Ley 80 de 1993:** "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".
- **Ley 1150 de 2007:** "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos".
- **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".
- **Ley 1712 de 2014:** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- **Resolución 3861 del 2015:** "Por la cual se adopta el Manual de Contratación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo".
- **Decreto 1080 de 2015:** ""Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura".
- **Decreto 1081 de 2015:** ""Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".
- **Decreto 1082 de 2015:** "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional".
- **Guía para la Administración Riesgos del DAFP:** "La metodología para la Administración del Riesgo requiere de un análisis inicial relacionado con el estado actual de la estructura de riesgos y su gestión en la entidad, el conocimiento de la misma desde un punto de vista

estratégico, de la aplicación de tres (3) pasos básicos para su desarrollo y de la definición e implantación de estrategias de comunicación transversales a toda la entidad para que su efectividad pueda ser evidenciada".

- **Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 de la Presidencia de la Republica:** Es necesario determinar los factores que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad pública; estableciendo el contexto en que se desenvuelve.
- **NTCGP 1000:2009**: Con el objetivo de mejorar la calidad y el desempeño de los servicios ofrecidos por las entidades públicas, Colombia desarrolló una norma específica que permitiera aplicar sistemas de gestión de la calidad en el sector público.
- **NTC–ISO/IEC 27001:2013:** "Esta norma cubre todo tipo de organizaciones (por ejemplo: empresas comerciales, agencias gubernamentales, organizaciones sin ánimo de lucro). Esta norma específica los requisitos para establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar un SGSI documentado dentro del contexto de los riesgos globales del negocio de la organización. Especifica los requisitos para la implementación de controles de seguridad adaptados a las necesidades de las organizaciones individuales o a partes de ellas".
- **NTC-ISO 31000:2009:** "Esta norma brinda los principios y las directrices genéricas sobre la gestión del riesgo".

## 6 EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder: Dr. Diego Gustavo Falla Falla; Jefe de la Oficina de Control Interno
Equipo Auditor: Carlos Andrés García Veloza, Profesional Universitario y Armando Sánchez, Profesional Especializado.

## 7 DESARROLLO DE LA AUDITORIA

El Informe Preliminar de auditoría al proyecto de "Implantación del Programa de Apoyo Integral para los usuarios de Comercio Exterior" se presentó mediante Memorando ODCI-2017-000280 el 04 de diciembre de 2017 a la Oficina de Sistemas de Información (OSI), a la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones (SDAO) y al Grupo Contratos de la Secretaría General, quienes respondieron separadamente así:

### 7.1. DISPONIBILIDAD DE LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN.

Con el propósito de verificar la gestión realizada por parte de los supervisores se revisó que los informes de supervisión se encontraran disponibles en la plataforma de contratación.

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Sistemas de Información, para la vigencia 2016 y primer semestre de 2017, el total de contratos suscritos para el proyecto de "Implantación del Programa de Apoyo Integral para los usuarios de Comercio Exterior" es

de cuarenta y uno (41). Se tomó una muestra de dieciséis (16)[1] contratos, como se detalla en la tabla N°1 abarcando el 84,39% del monto total de los contratos.

| VIGENCIA | N° TOTAL DE CONTRATOS | N° CONTRATOS SELECCIÓN | MONTO TOTAL CONTRATOS | MONTO SELECCIONADOS | % MONTO SOBRE EL TOTAL | % CONTRATOS / TOTAL CONT. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 26 | 10 | $4.044.625.084,00 | $3.499.504.838,00 | 86,52% | 38,46% |
| Primer semestre de 2017 | 15 | 6 | $1.715.285.007,00 | $1.361.279.759,00 | 79,36% | 40,00% |
| **TOTAL** | **41** | **16** | **$5.759.910.091,00** | **$4.860.784.597,00** | **84,39%** | **39,02%** |

Tabla 1 Determinación de la muestra.

De la revisión de los informes de supervisión, en cuanto a su disponibilidad, se pudo evidenciar que dos (2) contratos que corresponden al 12,5% de la muestra seleccionada, no cuentan con la totalidad de los informes cargados en la plataforma de contratación como se describe a continuación:

- **Contrato No. GC206 de 2017**: Se observa que el Informe de Supervisión correspondiente al periodo 27 de Septiembre a 26 de Octubre no se cargó en la plataforma de contratación.

- **Contrato No. GC359 de 2016**: No se encontraron disponibles los informes números 3 y 4.

Lo anterior evidencia incumplimiento de la actividad N° 6 del procedimiento *"BS-PR-004 Interventoría o Supervisión"*, la cual describe que *"los informes de supervisión y documentación soporte correspondiente deben ser elaborados, firmados electrónicamente y* ***cargados en la plataforma de contratación****"*, de igual forma se incumple con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, en su artículo N°3 que estipula que toda información debe *"estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella"* y con el Manual de Contratación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que en su artículo N°11 dispone: *"Los informes de supervisión de los contratos y convenios suscritos a partir de la fecha indicada deben incluirse por el supervisor en la plataforma de contratación sin que sea necesario su archivo físico en el expediente contractual"*.

En la tabla N° 2 se observa el nivel de cumplimiento de la cláusula de supervisión en cuanto al número de informes a presentar por parte del supervisor:

[1] Contratos vigencia 2016: (CG93, CG94, CG215, CG221, CG266, CG275, CG359, CG257, OC 7533 y OC 7751) y los contratos de la vigencia 2017 a 30 de Junio: (CG205, CG20, CG233, CG254, CG257 y OC14703).

| Estado de Ejecución | N° Contrato | Número de Informes Pactados | Número de informes de supervisión en la Plataforma de Contratación | Porcentaje de cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| Ejecución finalizada | Contrato No. AM-OC7533 de 2016 | 1 | 1 | 100,00% |
| | Contrato No. GC093 de 2016 | 11 | 11 | 100,00% |
| | Contrato No. GC094 de 2016 | 11 | 11 | 100,00% |
| | Contrato No. GC205 de 2017 | 1 | 1 | 100,00% |
| | Contrato No. GC215 de 2016 | 1 | 1 | 100,00% |
| | Contrato No. GC221 de 2016 | 1 | 1 | 100,00% |
| | Contrato No. GC257 de 2016 | 2 | 2 | 100,00% |
| | Contrato No. GC266 de 2016 | 6 | 6 | 100,00% |
| | Contrato No. GC275 de 2016 | 1 | 1 | 100,00% |
| En ejecución | Contrato No. AM-OC14703 de 2017 | 1 | 1 | 100,00% |
| | Contrato No. AM-OC7751 de 2016 | 1 | 1 | 100,00% |
| | Contrato No. GC206 de 2017 | 8 | 7 | 87,50% |
| | Contrato No. GC233 de 2017 | 6 | 6 | 100,00% |
| | Contrato No. GC254 de 2017 | 1 | 1 | 100,00% |
| | Contrato No. GC257 de 2017 | 5 | 5 | 100,00% |
| | Contrato No. GC359 de 2016 | 10 | 8 | 80,00% |

**Hallazgo 1:** Se evidencia el incumplimiento de los artículos N° 11 y N° 12 de la Resolución 3421 del 2014 por la cual se adopta el *"Manual de Contratación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"*, actividad N°6 del procedimiento "BS-PR-004 Interventoría o Supervisión" y del articulo 3 de la Ley 1712 de 2014, *"Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*; este hecho evidencia debilidades en el seguimiento y publicación de los informes de supervisión de los contratos o convenios por parte de algunos supervisores, lo que configura la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo.

Al **Hallazgo1** responde la Oficina de Sistemas de Información (OSI) con Memorando OAPS-2017-000497 el 12 de diciembre de 2017 así:

- *"Contrato No. GC206 de 2017 Se observa que el Informe de Supervisión correspondiente al periodo 27 de Septiembre a 26 de Octubre no se cargó en la plataforma de contratación: El informe para este periodo no se encontraba en la plataforma dado que para esta fecha se estaba adelantando una adición al contrato y por tanto se estaba esperando la finalización del trámite para incluirlo en el informe de dicho periodo. En este momento los informes se encuentran disponibles y con corte a la fecha.*

- *Contrato No. GC359 de 2016: No se encontraron disponibles los informes números 3 y 4: Los informes se encuentran cargados en la plataforma, pero por omisión no se habían firmado. En este momento se encuentran disponibles y con corte a la fecha."* El subrayado es nuestro.

La respuesta de la OSI confirma el hallazgo y no desvirtúa la evidencia de la auditoría, por lo que se ratifica el hallazgo1.

## 7.2. CUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA DE LIQUIDACIÓN DE LOS CONTRATOS.

Se verificó el cumplimiento de la cláusula de liquidación contenida en contratos con "*Ejecución Finalizada*" durante las vigencias 2016 y el primer semestre de 2017. Para ello, se verificó la información consignada en el SECOP I, en la "Plataforma de Contratación" y en las Actas de Liquidación; de una muestra de Once[2] (11) contratos, en cuatro (4) se estableció un plazo de liquidación de cuatro (4) meses y en Siete (7), un plazo de liquidación de seis (6) meses.

En la siguiente tabla se observa la distribución de los contratos que se encontraron liquidados o sin liquidar dentro del plazo de cuatro (4) meses establecidos en el contrato:

| LIQUIDACIÓN | NORMA | N° CONTRATOS |
|---|---|---|
| **Liquidados dentro de los 4 meses (Bilateral)** | Cláusula contractual | 0 |
| **Liquidados dentro de los 2 meses siguientes** | Ley 1150 del 2007 | 0 |
| **Liquidados dentro de los 2 años siguientes** | Ley 1150 del 2007 | 2 |
| **Sin liquidar aún y dentro de los 2 años siguientes** | Ley 1150 del 2007 | 2 |
| **No liquidados dentro de los 2 años siguientes** | Ley 1150 del 2007 | 0 |
| **TOTAL** | | **4** |

Tabla 3 Contratos con cláusula de cuatro (4) meses

Con base en la información anterior se tiene que:

De los cuatro (4) contratos con cláusula de liquidación de cuatro (4) meses, dos (2) contratos se liquidaron dentro de los dos (2) años siguientes al vencimiento de los dos (2) meses a que se refiere el artículo N° 11 de la Ley 1150 del 2007. En los dos (2) contratos restantes también se desatendió el plazo establecido en la cláusula de liquidación y se encuentran dentro del plazo de dos (2) años a que se refiere la Ley 1150 del 2007.

En cuanto a los siete (7) contratos en los cuales se estableció en la cláusula de liquidación un plazo de seis (6), se evidenció que se encuentran sin liquidar desatendiendo este plazo y actualmente se encuentran dentro del plazo de dos (2) años a que se refiere el artículo N° 11 de Ley 1150 del 2007.

**Hallazgo 2:** Verificado el cumplimiento del plazo de cuatro (4) y seis (6) meses pactado en la cláusula de liquidación de los contratos cuya ejecución finalizó, se observó que siete (7) de

[2] Contratos de la muestra: Cláusula de cuatro (4) meses (Contratos GC093, GC205, GC215 y GC221 de 2016) y Cláusula de seis (6) meses (Contratos GC203, GC257, GC266, GC291, GC347, de 2016 y GC172 de 2012 y GC130 de 2014)

estos, que equivalen al 63,6% de la muestra lo superaron, desatendiendo la cláusula contractual y el artículo N° 11 de la Ley 1150 de 2007, que establece *"La liquidación de los contratos se hará de mutuo acuerdo dentro del término fijado en los pliegos de condiciones o sus equivalentes"*; lo anterior configura la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo.

Al **Hallazgo2** la Oficina de Sistema de Información (OSI) responde con el Memorando OAPS-2017-000497 el 12 de diciembre de 2017 y la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones (SDAO) con el Memorando SDAO-2017-000093 el 19 de diciembre de 2017, así:

La Oficina de Sistemas de Información responde: *"OSI: Una vez revisado el estado de las actas, se observa lo siguiente:*

| ***N° CONTRATO*** | ***ESTADO DE TRÁMITE*** |
|---|---|
| *GC093-2019* | *El acta se firmó en Agosto de 2017* |
| *GC221-2016* | *El acta se firmó en Agosto de 2017* |
| *GC266-2016* | *Se remitió al Grupo Contratos con firma de Contratista para el trámite correspondiente en Febrero de 2017* |

*En cuanto a los contratos que se relacionan a continuación, esta Oficina no puede dar algún pronunciamiento al respecto, dado que los responsables de la Supervisión son:*

- *"GC 257 de 2016: Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones de la Dirección de Comercio Exterior.*
- *GC 347 de 2016: Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones de la Dirección de Comercio Exterior*
- *GC 130 de 2014: Coordinadora del Grupo VUCE"*

La respuesta de la OSI no desvirtúa el hecho de que se incumplió la cláusula de liquidación de los 4 contratos bajo supervisión de la OSI auditados: CG208, CG266 y CG29 de 2016 y CG172 de 2012; por lo que se ratifica el hallazgo 2.

La Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones (SDAO) responde: *"En relación al hallazgo preliminar número dos relacionado con el acta de liquidación de los contratos, se informa que este trámite se encuentra dentro del tiempo que establece la norma y se adelantarán las gestiones para la realización de las respectivas actas de liquidación"*

La respuesta de la SDAO no desvirtúa el hecho de que se incumplió la cláusula de liquidación de los 3 contratos bajo supervisión de esa Subdirección: CG257 y CG347 de 2016 y CG130 de 2014; por lo que se ratifica el hallazgo 2.

**Hallazgo 3:** Con respecto al contrato N° 172 de 2012 se observó que el registro del acta de liquidación no se encontraba disponible en el aplicativo SECOP I a 31 de Octubre de 2017, incumpliendo lo establecido en el artículo N° 2.1.1.2.1.7 del decreto 1081 de 2015: "***Publicación de la información contractual:*** *Los sujetos obligados que contratan con recursos públicos y recursos privados, deben publicar la información de su gestión contractual con cargo a recursos públicos en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP)*". Por lo anterior se configura la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo ante la desatención de la publicación y disponibilidad de la información contractual.

**Detalle del Proceso Número172**

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO (MINCIT)

| Información General del Proceso | |
|---|---|
| Tipo de Proceso | Contratación Directa (Ley 1150 de 2007) |
| Estado del Proceso | Celebrado |
| Causal de Otras Formas de Contratación Directa | Contratos Interadministrativos (Literal C) |
| Régimen de Contratación | Estatuto General de Contratación |
| Grupo | [F] Servicios |
| Segmento | [81] Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología |
| Detalle y Cantidad del Objeto a Contratar | EL CONTRATISTA se obliga para con EL MINISTERIO a prestar el servicio de atención de la línea de información de la Ventanilla Única de Comercio Exterior -VUCE-, de conformidad con las especificaciones técnicas. |
| Cuantía a Contratar | $ 386,254,866 |
| Tipo de Contrato | Otro Tipo de Contrato |
| **Ubicación Geográfica del Proceso** | |
| Departamento y Municipio de Ejecución | Bogotá D.C. |
| **Datos de Contacto del Proceso** | |
| Correo Electrónico | contratacion@mincomercio.gov.co |
| **Información de los Contratos Asociados al Proceso** | |
| Número del Contrato | 172 Ver Adiciones |
| Estado del Contrato | Celebrado |
| Objeto del Contrato | EL CONTRATISTA se obliga para con EL MINISTERIO a prestar el servicio de atención de la línea de información de la Ventanilla Única de Comercio Exterior -VUCE-, de conformidad con las especificaciones técnicas |
| Cuantía Definitiva del Contrato | $386,254,866.00 Peso Colombiano |
| Nombre o Razón Social del Contratista | UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. |
| Identificación del Contratista | Nit de Persona Jurídica No. 900092385-9 |
| País y Departamento/Provincia de ubicación del Contratista | Colombia : Bogotá D.C. |
| Nombre del Representante Legal del Contratista | JUAN ROBERTO GARCIA DUQUE |
| Identificación del Representante Legal | Cédula de Ciudadanía No. 71.758.434 |
| Valor Contrato Interventoría Externa | $.00 |
| Fecha de Firma del Contrato | 20 de diciembre de 2012 |
| Fecha de Inicio de Ejecución del Contrato | 26 de diciembre de 2012 |
| Plazo de Ejecución del Contrato | 0 |
| Destinación del Gasto | |

**Documentos del Proceso**

| Nombre | Descripción | Tipo | Tamaño | Versión | Fecha de Publicación del Documento (dd-mm-aaaa) |
|---|---|---|---|---|---|
| Adición | OTROSI 2 | | 302 KB | 1 | 25-11-2014 05:57 PM |
| Adición | OTROSI 1 | | 348 KB | 1 | 16-07-2014 03:03 PM |
| Contrato | CONTRATO 172 DE 2012 | | 1.62 MB | 1 | 28-12-2012 07:14 PM |
| Documento Adicional | RESOLUCION JUSTIFICACION 473 UNE -EPM | | 461 KB | 1 | 28-12-2012 07:13 PM |

| Hitos del Proceso | |
|---|---|
| Descripcion del Hito | Fecha y Hora de Ocurrencia |
| Creación de Proceso | 28 de December de 2012 07:15 P.M. |
| Adición al contrato | 16 de July de 2014 03:04 P.M. |
| Adición al contrato | 25 de November de 2014 05:57 P.M. |

Imagen 1 Registro de información en el SECOP I del Convenio N° 172 de 2012

**Recomendación**. La Oficina de Control Interno sugiere mejorar las competencias laborales para el desempeño de la supervisión contractual, precisar criterios de asignación de supervisores y evaluar el desempeño de los supervisores a fin de asegurar el cumplimiento de los términos pactados en los contratos.

Al **Hallazgo3** responde la Oficina de Sistemas de Información: *"OSI: Mediante memorando de fecha 26 de diciembre de 2012, el Grupo de Contratos notificó al Director de Comercio, el cambio de Supervisor del Contrato al Coordinador del Grupo VUCE. Por lo tanto, esta Oficina no puede brindar alguna aclaración al respecto. Se anexa copia de dicha comunicación."*

La respuesta de la OSI no desvirtúa el hecho de que a 31 de Octubre de 2017 el acta de liquidación del contrato N° 172 de 2012 no se encontraba disponible en el aplicativo SECOP I por lo que se ratifica el hallazgo 3.

## 7.3. CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO CALL CENTER

Este objetivo busca establecer el nivel de cumplimiento del proveedor de servicio del Call Center frente a lo comprometido en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) que se establecieron para la operación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo los cuales permiten medir la calidad del servicio.

En la cláusula 3, del acuerdo marco de precios, en el punto 3.3, se indica que el proveedor debe contar con una línea de servicio al cliente y que ésta debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Servicio del Call Center diez (10) horas al día, cinco (5) días a la semana.
- Sistema de grabación.
- Sistema de seguimiento de los informes y solicitudes efectuadas en las llamadas.
- Tiempo de atención de la llamada de por lo menos **90/20**, es decir que **el noventa por ciento (90%) de las llamadas sean atendidas antes de veinte (20) segundos**.

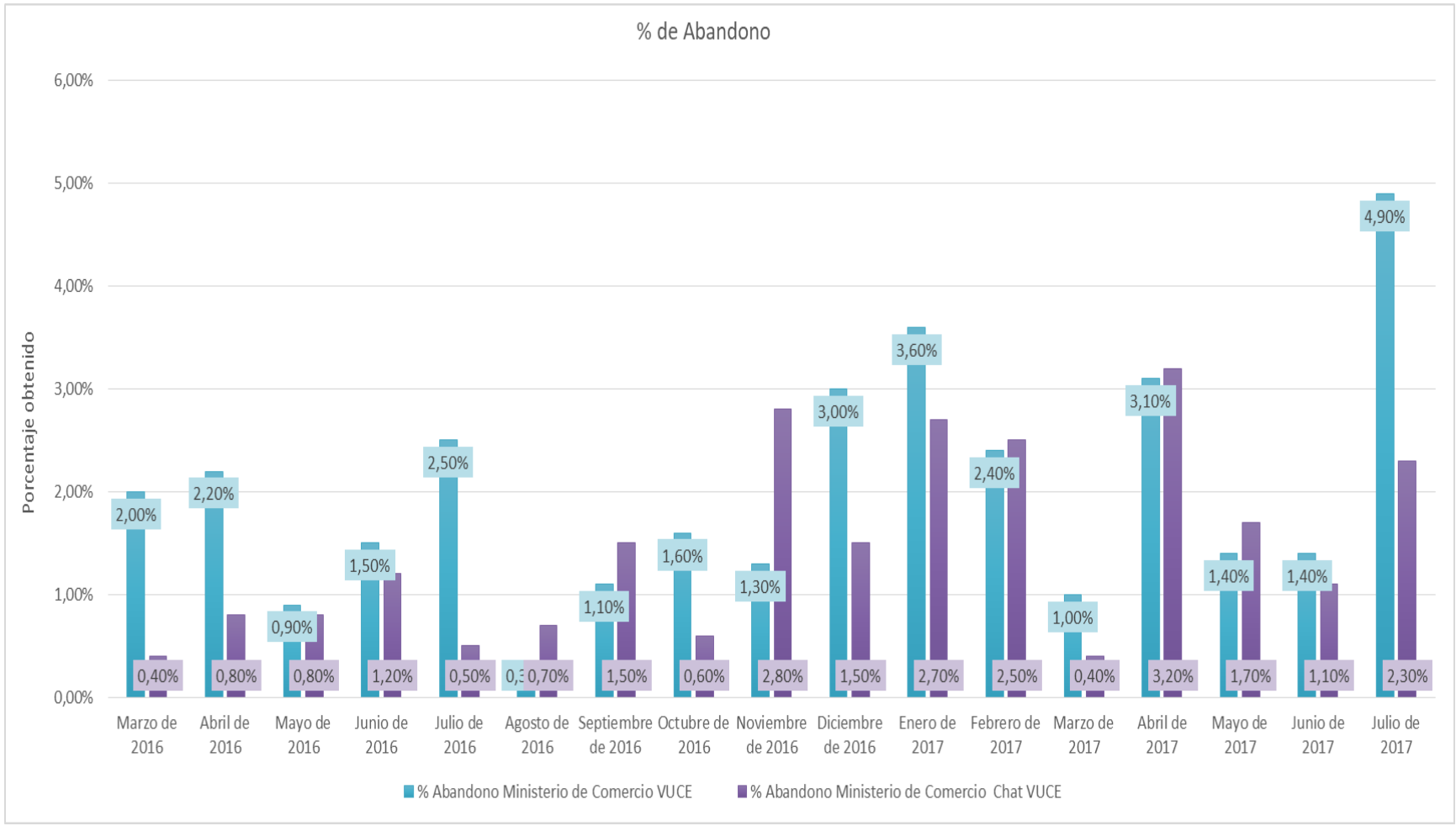
Esta información es entregada por el proveedor de servicio, en un informe mensual en donde se dan a conocer los resultados de los indicadores y que son relacionados por el supervisor del contrato en los informes de supervisión donde se puede observar:

- Porcentaje de Abandono Ministerio de Comercio línea telefónica y chat de la VUCE.
- Porcentaje de Nivel de Servicio Ministerio de Comercio línea telefónica y chat de la VUCE.

- Porcentaje de Eficiencia Ministerio de Comercio línea telefónica y chat de la VUCE.

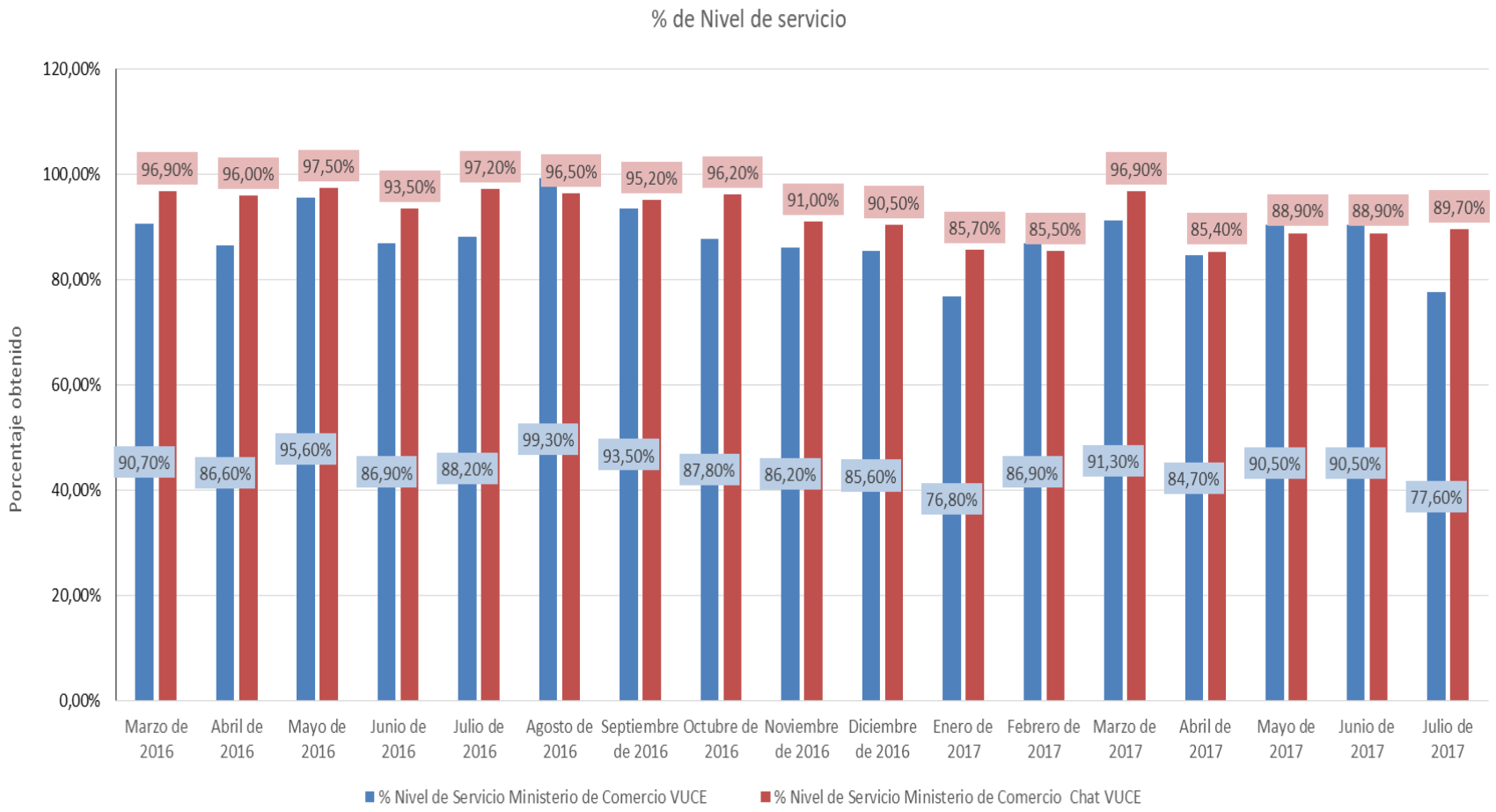
Para lo anterior se verificaron los resultados obtenidos en la medición de dichos indicadores en el periodo comprendido de Marzo de 2016 a Julio de 2017, registrados en los informes de supervisión del contrato No. AM-OC2791 de 2015 como se puede observar en los gráficos que se presentan a continuación:

Indicador de abandono de llamadas:



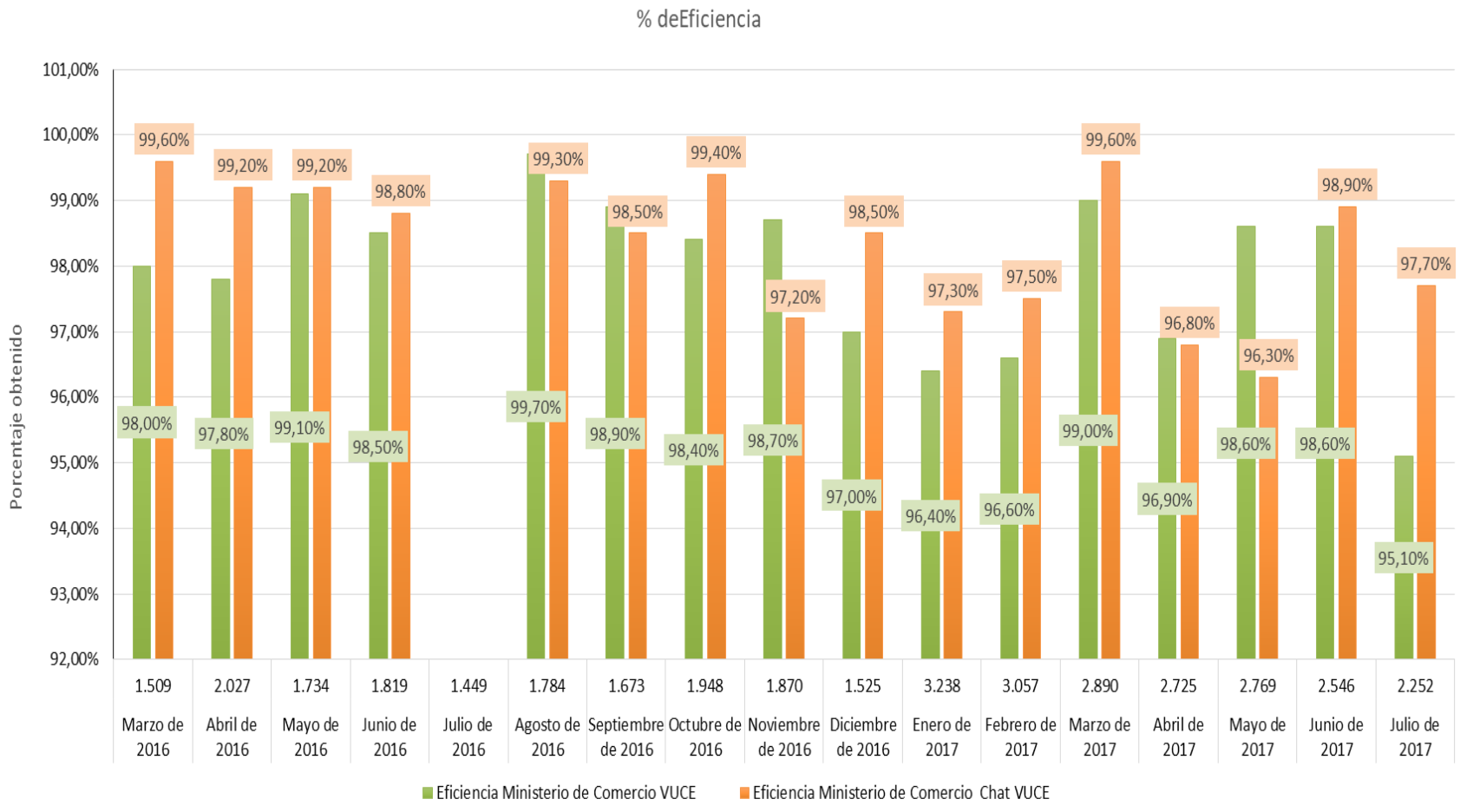

Grafica 3 Trazabilidad del indicador de porcentaje de abandono en el periodo evaluado

**Indicador de Nivel de Servicio**:




Grafica 4 Trazabilidad del indicador de porcentaje de nivel de servicio en el periodo evaluado

**Indicador de Eficiencia**:




Grafica 5 Trazabilidad del indicador de porcentaje de eficiencia en el periodo evaluado

Una vez obtenidos los resultados se puede concluir:

- **ANS de abandono de llamadas**: A pesar de que no se tiene un indicador específico de porcentaje mínimo de abandono de llamadas, la Auditoria observó el siguiente comportamiento respecto a llamadas que no fueron atendidas:
  - Enero de 2017: El porcentaje de abandono de la línea telefónica de la VUCE fue del 3,60%.
  - Abril de 2017: El porcentaje obtenido del indicador en este mes fue del 3,10% para la línea telefónica y 3,20% para el chat de la VUCE
  - Julio de 2017: Este mes el porcentaje obtenido para la línea telefónica de la VUCE fue del 4,90%.
- **ANS de Nivel de Servicio**: El valor promedio obtenido para este indicador, en los meses evaluados, es del 88,16% promedio para la línea telefónica VUCE y del 92,44% acumulado para chat VUCE, registrando los porcentajes más bajo en los siguientes meses respectivamente:
  - Nivel de servicio de la línea telefónica VUCE: El indicador no alcanzó la meta pactada en el Acuerdo Marco de Precios el valor en los meses de abril, junio, julio, octubre, noviembre, diciembre de 2016 y enero, febrero, abril y julio de 2017.
  - Nivel de servicio del chat VUCE: El indicador El indicador no alcanzó la meta pactada en el Acuerdo Marco de Precios en los meses de enero, febrero, abril, mayo, junio y julio de 2017.
- **ANS de Eficiencia**: En los meses evaluados, para la línea telefónica es del 97,65% y para chat de la VUCE del 98,36%, permitiendo concluir que el servicio hace una adecuada ejecución de su función con relación a esta medición.

Se pudo establecer que la medición del nivel de cumplimiento del servicio se realiza sobre el indicador de efectividad, el cual cumple con la meta fijada entre el MinCIT y el proveedor de servicios, pero se recomienda al supervisor que se haga seguimiento al nivel de servicio que reporta el proveedor de servicio en sus informes y llegado al caso solicitar por parte del prestador de servicio, un plan de mejora para garantizar la calidad del servicio.

**Hallazgo 4:** Se evidenció desatención en los Acuerdos de Nivel de Servicio asociados al nivel de servicio incumpliendo el artículo N° 12 del Manual de Contratación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, *"supervisión y seguimiento a la ejecución de contratos y/o convenio*: *Los informes de supervisión e interventoría deben contener información clara y completa sobre la ejecución del contrato o convenio y en ellos se debe* ***advertir sobre las situaciones irregulares que puedan amenazar su debido cumplimiento****, y formular las recomendaciones que se consideren pertinentes"*. De igual forma se incumple con lo dispuesto en la norma técnica NTCGP 1000 versión 2009, numeral 8.2.4. *"seguimiento y medición del producto y/o servicio: La entidad debe hacer un seguimiento y medir las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos*", esta situación configura la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo.

**Recomendación:** La Oficina de Control Interno recomienda validar los Acuerdos de Niveles de Servicio comprometidos por el proveedor del servicio, y solicitar un plan de acción cada vez que se registre un incumplimiento de los indicadores establecidos y hacer seguimiento al mejoramiento del servicio.

Al **Hallazgo4** responde la SDAO: *"Esta observación corresponde a la operación del Call Center de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE, contrato que se enmarca en lo dispuesto por Colombia Compra Eficiente en el Acuerdo Marco para la adquisición de servicios de centro de contacto, en el cual establece que el proveedor debe contar con una línea de servicio al cliente para brindar apoyo a cualquier problema técnico, la cual debe cumplir las siguientes condiciones: (i) servicio diez (10) horas al día, cinco (5) días a la semana; (ii) sistema de grabación de llamadas; (iii) sistema de seguimiento de los informes y solicitudes efectuadas en las llamadas; y (iv) tiempo de atención de la llamada de por lo menos 90/20, es decir que el noventa por ciento (90%) de las llamadas sea atendida antes de veinte (20) segundos de espera, entre otros aspectos.*

*Respecto, a los ANS para los servicios del centro de contacto se establecen los siguientes elementos: i) Tramos de control mínimos, ii) Disponibilidad de la plataforma tecnológica, iii) Tiempos de atención: Teléfono, iv) Tiempos de atención: Chat, v) Promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio, vi) Calidad de los reportes entregados, entre otros.*

*En este orden de ideas, el proveedor debe remitir un informe mensual de la operación del Call Center, para el caso del informe auditado de la orden de compra No. AMOC2791 de 2015, el prestador es Emtelco. Respecto al informe, a continuación se relacionan los siguientes aspectos que conforman el informe:*

- ***Indicadores operativos****. Es el resumen de la operación mensual de la línea del Call Center de la VUCE, es decir, se encuentra el total de llamadas entrantes e interacciones, contestadas,*

*abandonadas, tiempo promedio de conversación, nivel de servicio y eficacia. Siempre se cuenta con un comparativo de las llamadas de los últimos dos meses.*

- ***Cantidad de llamadas entrantes y contestadas**. Se presenta el comportamiento por cada día del mes.*
- ***Nivel de servicio/Eficacia**. Se presenta el comportamiento del servicio de llamadas por cada día hábil de la operación del Call Center.*
- ***Comparativo del servicio del mes con respecto al año anterior**. Esta información permite ver la evolución del Call Center.*
- ***Cantidades interacciones por Chat**. Se muestra el número de chat que ingresaron y los contestados por día, con el respectivo comparativo en los dos últimos meses.*
- ***Nivel de servicio/Eficacia**. Este punto muestra el nivel de servicio y eficacia respecto al servicio de chat.*
- ***Histórico del servicio***
- ***Resumen del servicio del mes** (Tipificación del servicio).*
- ***Informe Encuesta**. Muestra la calificación del servicio que brinda el agente al usuario en la línea del Call Center de la VUCE.*
- ***Informe de aseguramiento del servicio**. Es el informe de calidad "Aseguramiento del Servicio" en el cual se destacan los hallazgos, oportunidades de mejora en la auditoria que se realiza a los asesores en la prestación del servicio, a fin de cumplir con los estándares requeridos en la calidad del servicio prestado.*
- ***Planes de acción**. De acuerdo con el tipo de consultas realizadas el proveedor establece unas acciones de mejora para los agentes que atienden el Call Center, que en algunos casos de deriva en la realización de capacitaciones por parte de este Ministerio en los servicios de la VUCE.*

*La operación del Call Center para los meses relacionados (marzo 2016 a julio 2017 en el informe, no presenta incumplimiento en su desarrollo y no se observan situaciones irregulares que afecte el debido cumplimiento del mismo, esta afirmación se soporta con las siguientes cifras: i) Tráfico de llamadas y Chat, en el año 2016 en promedio fueron 2295 y 4007 para el año 2017 entradas para esto dos años se han incrementado 1712, lo que en algunos días de los distinto meses evaluados se ha generado que la atención no se atienda en los 20 segundos, hay que tener en cuenta que este servicio cuenta con seis (6) agentes según lo pactado en la orden de compra, ii) Porcentaje de llamadas y chat en abandono en promedio para los dos año de análisis no registran ni el 1%, situación que demuestra el buen servicio y agilidad por dar respuesta, iii) En cuanto al tiempo promedio de la conversación y del chat dado los nuevos servicios que se han implementado en los dos últimos años han generado un aumento en las consultas de los usuarios en promedio 399, 87 para el 2016 y 422 para el 2017 y iv) Niveles de servicios y eficacia, para el primer indicador en algunos meses las cifras en promedio demuestran que se toma más tiempo la atención de usuarios dado el incremento de llamas de los usuarios, que normalmente se presentan en algunos días de la semana y no es la constante del mes, los días que normalmente se presenta esta situación son jueves y viernes.* El subrayado es nuestro.

*A continuación se muestra la evolución de las llamadas durante los años 2016 y 2017. (Los cuadros se adjunta, dado que la plataforma no permite que se copien).*

**Cuadro No. 1 Movimiento de llamadas línea telefónica y Chat**

| Mes | Servicio | Entrantes | Total Entrantes | Contestatadas | % Abandono |
|---|---|---|---|---|---|
| 2016-marzo | Línea Telefónica | 1.509 | 1.997 | 1.479 | 2,0% |
| | Chat | 488 | | 486 | 0,4% |
| 2016-abril | Línea Telefónica | 2.027 | 2.679 | 1.983 | 2,2% |
| | Chat | 652 | | 647 | 0,8% |
| 2016-mayo | Línea Telefónica | 1.734 | 2.327 | 1.719 | 0,9% |
| | Chat | 593 | | 588 | 0,8% |
| 2016-junio | Línea Telefónica | 1.819 | 2.388 | 1.792 | 1,5% |
| | Chat | 569 | | 562 | 1,2% |
| 2016-julio | Línea Telefónica | 1.449 | 1.877 | 1.413 | 2,5% |
| | Chat | 428 | | 426 | 0,5% |
| 2016-agosto | Línea Telefónica | 1.784 | 2.357 | 1.779 | 0,3% |
| | Chat | 573 | | 569 | 0,7% |
| 2016-septiembre | Línea Telefónica | 1.673 | 2.325 | 1.654 | 1,1% |
| | Chat | 652 | | 642 | 1,5% |
| 2016-octubre | Línea Telefónica | 1.948 | 2.471 | 1.916 | 1,6% |
| | Chat | 523 | | 520 | 0,6% |
| 2016-noviembre | Línea Telefónica | 1.870 | 2.472 | 1.845 | 1,3% |
| | Chat | 602 | | 585 | 2,8% |
| 2016-diciembre | Línea Telefónica | 1.525 | 2.053 | 1.480 | 3,0% |
| | Chat | 528 | | 520 | 1,5% |
| 2017- Enero | Línea Telefónica | 3.238 | 4.306 | 3.121 | 3,6% |
| | Chat | 1.068 | | 1.039 | 2,7% |
| 2017- Febrero | Línea Telefónica | 3.057 | 4.078 | 2.984 | 2,4% |
| | Chat | 1.021 | | 995 | 2,5% |
| 2017- Marzo | Línea Telefónica | 2.890 | 4.034 | 2.862 | 1,0% |
| | Chat | 1.144 | | 1.139 | 0,4% |
| 2017 - Abril | Línea Telefónica | 2.725 | 4.297 | 2.640 | 3,1% |
| | Chat | 1.572 | | 1.522 | 3,2% |
| 2017 - Mayo | Línea Telefónica | 2.769 | 4.080 | 2.731 | 1,4% |
| | Chat | 1.311 | | 1.289 | 1,7% |
| 2017 - Junio | Línea Telefónica | 2.546 | 3.884 | 2.511 | 1,4% |
| | Chat | 1.338 | | 1.323 | 1,1% |
| 2017 - Julio | Línea Telefónica | 2.252 | 3.367 | 2.141 | 4,9% |
| | Chat | 1.115 | | 1.089 | 2,3% |

**Fuente**: Informes mensuales del servicio de Call Center, elaborado SDAO

**Cuadro No. 2 Comparativo movimiento de llamadas línea telefónica y Chat**

| Mes | Servicio | Entrantes | Total Entrantes | Mes | Servicio | Entrantes | Total Entrantes |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016-marzo | Línea Telefónica | 1.509 | 1.997 | 2017- Marzo | Línea Telefónica | 2.890 | **4.034** |
| | Chat | 488 | | | Chat | 1.144 | |
| 2016-abril | Línea Telefónica | 2.027 | 2.679 | 2017 - Abril | Línea Telefónica | 2.725 | **4.297** |
| | Chat | 652 | | | Chat | 1.572 | |
| 2016-mayo | Línea Telefónica | 1.734 | 2.327 | 2017 - Mayo | Línea Telefónica | 2.769 | **4.080** |
| | Chat | 593 | | | Chat | 1.311 | |
| 2016-junio | Línea Telefónica | 1.819 | 2.388 | 2017 - Junio | Línea Telefónica | 2.546 | **3.884** |
| | Chat | 569 | | | Chat | 1.338 | |
| 2016-julio | Línea Telefónica | 1.449 | 1.877 | 2017 - Julio | Línea Telefónica | 2.252 | **3.367** |
| | Chat | 428 | | | Chat | 1.115 | |

**Fuente**: Informes mensuales del servicio de Call Center, elaborado SDAO

*Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente de la afirmación del hallazgo preliminar No. 4 "Se evidenció desatención en los Acuerdos de Nivel de Servicio asociados al nivel de servicios incumpliendo el artículo N° 12 del Manual de Contratación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, "supervisión y seguimiento a la ejecución de contratos y/o convenio: Los informes de supervisión e interventoría deben contener información clara y completa sobre la ejecución del contrato o convenio y en ellos se debe* ***advertir sobre las situaciones irregulares que puedan amenazar su debido cumplimiento****, y formular las recomendaciones que consideren pertinentes". De igual forma se incumple con lo dispuesto en la norma técnica NTCGP 1000 versión 2009, numeral 8.2.4. "seguimiento y medición del producto y/o servicio: La entidad debe hacer un seguimiento y medir las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos", esta situación configura la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo", se precisa que no se presentan irregularidades en la operación del Call Center, toda vez que el servicio siempre ha contado con la disponibilidad de la plataforma tecnológica y en cuanto al servicio mensual de acuerdo a los informes de supervisión del período marzo 2016 a julio 2017 relacionados en el informe auditado, no se presentan situaciones de incumplimiento y si se observa el aumento que viene presentando un el número de llamadas y chat."* El subrayado es nuestro.

La Oficina de Control Interno (OCI) en consulta a COLOMBIA COMPRA EFICIENTE sobre el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) 90/20 en el contrato No. AM-OC2791 de 2015 obtuvo de la Dirección de Negocios la siguiente respuesta, mediante correo electrónico de 31 de diciembre de 2017:

*"El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) 90/20 no fue establecido por Colombia Compra Eficiente en el Acuerdo Marco Centro de Contacto. Teniendo en cuenta que el nivel de servicio adquirido por el MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO en la orden de compra 2791 es oro, los ANS establecidos para el tiempo de atención de los canales telefónico y chat son*:

| Criterio | Tiempo promedio de atenci | Periodo de medici |
|---|---|---|
| Tiempo de atención canal teléfon | <=20 segundos | Mensual |
| Tiempo de atención canal chat | <=40 segundos | Mensual |

*Lo anterior indica que la Entidad Compradora debe tomar los tiempos de atención de todas las transacciones (llamadas o chats) generadas y sacar el tiempo promedio de transacción. Si el promedio de transacción calculado es menor al tiempo promedio de atención indicado en la tabla para cada canal, se estaría dando cumplimiento al ANS.*

*Si el promedio de transacción calculado es mayor al tiempo promedio de atención indicado en la tabla para cada canal, la Entidad Compradora debe calcular el incumplimiento ($I_C$) de la siguiente manera:*

$$I_C = \frac{Promedio\ transacción - T_a}{T_a} * 100\%$$

*Donde $T_a$ es el tiempo promedio de atención para cada canal. Una vez calculado el incumplimiento la Entidad Compradora debe aplicar los siguientes criterios para determinar el descuento en la factura:*

*1% < Ic ≤ 30%: 3% de descuento*

*30% < Ic ≤ 60%: 5% de descuento*

*60% < Ic ≤ 100%: 7% de descuento*

*100% < Ic: 10% de descuento*

*Estos ANS deben ser medidos de manera separada por cada canal con un periodo de medición mensual."*
El subrayado es nuestro.

En consecuencia, la respuesta de la SDAO no permite desvirtuar el hecho de que el nivel de servicio de la línea telefónica y del Chat VUCE no alcanzaron la meta pactada en el Acuerdo Marco de Precios (que el noventa por ciento (90%) de las llamadas sean atendidas antes de veinte (20) segundos) en los meses de abril, junio, julio, octubre, noviembre y diciembre de

2016, enero, febrero, abril y julio de 2017 para la línea telefónica; y en los meses de enero, febrero, abril, mayo, junio y julio de 2017, para la línea del Chat, como se precisa en el gráfico Indicador de Nivel de Servicio; además de que no se evidencia en los informes de supervisión cómo se verifica la información suministrada por el operador contratado, por lo que se ratifica el hallazgo 4.

## 7.4. PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES (DRP)

Este objetivo se centra en verificar el alcance y las características del Plan de Recuperación ante Desastre (DRP) por sus siglas en ingles), que ha definido el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo teniendo como base las mejores prácticas establecidas para los servicios tecnología de la información.

Se observó que el DRP define el alcance sobre los "*servicios críticos que soportan los procesos y procedimientos de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE*", como se observa en el siguiente diagrama:

Diagrama 1 Servicios críticos de la VUCE

De igual forma establece los roles y responsabilidades, el árbol de llamadas ante la interrupción del servicio, las actividades de notificación, evaluación y activación del DRP y los recursos mínimos requeridos.

**Observación1:** Si bien el MinCIT define un DRP, este plan no evidencia el desarrollo de un análisis de impacto sobre los servicios de TI, la evaluación de riesgo y la definición de un cronograma de pruebas del DRP que permita establecer la efectividad del plan frente a la eventual interrupción del servicio, lo que incumple con lo establecido en la norma técnica NTC-ISO 27001 versión 2013, Anexo A.14.1 "*Aspectos de seguridad de la información, de la gestión de la continuidad del negocio: contrarrestar las interrupciones en las actividades del*

*negocio y proteger sus procesos críticos contra los efectos de fallas importantes en los sistemas de información o contra desastres, y asegurar su recuperación oportuna*", lo anterior podría configurar un riesgo de tecnología.

**Recomendación**. La Oficina de Control Interno recomienda evaluar la estructura del DRP actual y definir una metodología en donde se establezca: ***i***) Evaluación del impacto sobre el negocio, ***ii)*** Evaluación del riesgo y gestión del riesgo, ***iii***) Definición de estrategias de recuperación y continuidad del negocio, ***iv***) Roles y responsabilidades, ***v***) Definición de un cronograma de pruebas del plan.

A la **Observación1** responde la Oficina de Sistemas de Información: *"OSI: Como se informó a esa Oficina mediante memorando SI2017000331 del pasado 17 de agosto, a través del Contrato de Consultoría No. 313 de 17 de Consultoría suscrito con PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES GERENCIALES LTDA., se dio inicio al modelamiento e implementación del sistema de gestión de seguridad y privacidad de la información, conforme a la norma ISO 27001, el cual contempla como uno de sus entregables, la documentación del sistema de gestión y de los procedimientos que tengan relación con la gestión de TIC's. No obstante, los procedimientos que actualmente se encuentran asociados a gestión de TIC's permiten asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Dicha documentación estará disponible una vez finalice la ejecución de dicho contrato el próximo 31 de diciembre de 2017.*

*Así mismo se aclara que el documento aportado a esa Oficina relacionado con el DRP, se trata de una guía que establece procedimientos que se utilizarán en caso de emergencia, ante la ocurrencia de un evento de desastre, interrupción mayor o un evento contingente que afecte la plataforma tecnológica alojada en el datacenter principal del Ministerio."*

La respuesta de la OSI no desvirtúa el hecho de que el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) no evidencia análisis de impacto sobre los servicios de TI, evaluación de riesgo y pruebas de efectividad ante la eventual interrupción del servicio, por lo que se ratifica la Observación1.

## 7.5. REDUNDANCIA EN EL CANAL DEDICADO DE LA VUCE

Se verifica la redundancia y alta disponibilidad del canal de internet para la VUCE que permita mantener la información en línea.

La norma técnica NTC ISO 27001:2013 establece en su anexo A, los objetivos del control y los controles. Se observó que para la continuidad del negocio se define el control A14 "gestión de la continuidad del negocio", el cual en su numeral A14.1., contempla "***Aspectos de seguridad de la información, de la gestión de la continuidad del negocio"*** cuyo objetivo es de *"contrarrestar las interrupciones en las actividades del negocio y proteger sus procesos*

*críticos contra los efectos de fallas importantes en los sistemas de información o contra desastres, y asegurar su recuperación oportuna*".

Sobre el particular se evidenció que el MinCIT firmó el contrato No. AM-OC2831 de 2015, establecido como un acuerdo marco de precios para la adecuación de un canal dedicado de internet. En el contrato se evidenció que el MinCIT pactó con UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A., la adquisición de un canal dedicado 20Mbps (canal principal) y un canal de 10Mbps (canal de back up), lo que permite establecer que existe una redundancia en la conectividad de la red, garantizando la disponibilidad en el servicio.

**Recomendación**. La Oficina de Control Interno recomienda realizar pruebas de conmutación de forma periódica para evaluar la disponibilidad del servicio en el canal principal y del canal de backup.

## 7.6. ACCIONES IMPLEMENTADAS POR EL MINCIT FRENTE A LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

Se identifican las acciones implementadas por el MinCIT con respecto a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción realizada en la vigencia 2016 sobre los servicios de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE.

Se evidenció que mediante el contrato No. GC347 de 2016, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo adelantó una encuesta de satisfacción por medio de la empresa ARGUS COLOMBIA S.A. La encuesta fue dirigida a 1023 usuarios, las entidades VUCE y tres (3) agremiaciones. El objetivo de la actividad era de medir la percepción de los usuarios frente a los servicio de la VUCE. Dentro de los aspectos más relevantes que fueron evaluados se encuentran, la percepción general de los usuarios, tiempos de respuesta, atención eficiente, facilidad en el acceso e integración. El resultado final obtenido en la encuesta le da un promedio a la VUCE del 3,54.

Según los resultados, el MinCIT se encuentra trabajando en los siguientes aspectos:

- Capacitaciones.
- Reducir tiempos.
- Innovación tecnológicas

Es así como el Ministerio de Comercio, industria y Turismo formuló los siguientes planes de acción para la vigencia 2017:

- Reingeniería de la VUCE.
- WS con ICA – Sistema Administración de Riesgo (que impacta en los tiempos de evaluación de esta entidad).
- Inspección simultánea.

- Firma digital.
- Sistemas Especiales de Importación – Exportación.

Los aspectos anteriores tienen como propósito reducir tiempos de respuesta a usuarios.

Se verificó el desarrollo de las acciones formuladas por el Ministerio identificando los siguientes contratos:

- Contrato No. GC128 de 2017
- Contrato No. GC153 de 2017
- Contrato No. GC154 de 2017
- Contrato No. GC198 de 2017
- Contrato No. GC200 de 2017
- Contrato No. GC172 de 2017
- Contrato No. GC186 de 2017
- Contrato No. GC233 de 2017
- Contrato No. GC242 de 2017
- Contrato No. GC327 de 2017
- Contrato No. GC323 de 2017

Se pudo concluir que se ha venido trabajando para mejorar los diferentes módulos operativos de la VUCE, buscando reducir los tiempos, racionalizar los trámites e integrar con otras plataformas.

**Recomendación**. La Oficina de Control Interno recomienda desarrollar capacitaciones a los usuarios de la VUCE para dar a conocer los nuevos desarrollos y sus ventajas. De igual forma generar más espacios para la participación ciudadana frente a futuros desarrollos del aplicativo.

# 8 RIESGOS

## 8.1. RIESGOS DE GESTIÓN

El Ministerio realiza el desarrollo, investigación e innovación de la tecnología mediante los procedimientos **IC-PR-019 ACTUALIZACIÓN DE TECNOLOGÍA** Versión1 (vigente a partir del 25 de julio de 2016) cuyo riesgo asociado es el R7-TECNOLOGÍA INFORMÁTICA NO DISPONIBLE y el procedimiento **IC-PR-016 DISEÑO DIRECTRICES DE SEGURIDAD Y DEFINICIÓN DE POLÍTICAS SOBRE EL USO DE LAS TICS** versión1 (vigente a partir del 25 de julio de 2016), el cual tiene como riesgos asociado el R6-INADECUADA ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA SOBRE LAS TIC´s.

| Proceso | Causas | Riesgo Gestión* | Responsable(s) del Monitoreo | Procedimiento Asociado | Probabilidad (Inherente) | Impacto (Inherente) | Valoración Inicial/Zona (Inherente) | Controles | Valoración Final (Residual)/ Zona |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gestión de Información y Comunicaciones | **Personas:**Comportamiento humano de servidores Públicos, proveedores, contratistas, grupos de personas, Comunicación inadecuada, Desconocimiento de los procedimientos, Inadecuada capacitación especializada, Inadecuado diagnóstico y/o evaluación Omisiones o inadecuada supervisión o interventoría de un contrato Omisiones o inadecuados términos de referencia o pliego de condiciones Recomendación deficiente | R6-INADECUADA ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA SOBRE LAS TIC´s | EDGAR GREGORIO CARRILLO MONCADA | IC-PR-016 DISEÑO DIRECTRICES DE SEGURIDAD Y DEFINICIÓN DE POLÍTICAS SOBRE EL USO DE LAS TICS **IC-PR-017** MANTENIMIENTO DE HARDWARE **IC-PR-018** ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA INFORMÁTICA IC-PR-019 ACTUALIZACIÓN DE TECNOLOGÍA | 1 - Raro | 10 - Menor | Moderada | 1. Adelantar capacitaciones relacionadas con el tema (1) (IC-PR-016) 2. Verificar la actualización del Plan de seguridad informática (6) (IC-PR-006) 3. Cronograma de actividades mantenimiento preventivo (5) (IC-PR-017) 4. Lista de chequeo actividades a realizar en el mantenimiento (8) (IC-PR-017) 5. Realizar el levantamiento de la información entre el profesional de la OSI con el área que solicita la asesoría.(4) (IC-PR-018) 6. El Jefe de la OSI analiza con el profesional asignado el diagnóstico técnico y evalúan si se puede adelantar con recursos físicos y humanos del MCIT.(5) (IC-PR-018) 7. El proveedor de tecnología dará la capacitación especificada en los pliegos de condiciones (17) (IC-PR-018) | Moderada |

**Fuente:** ISOLUCION

| Proceso | Causas | Riesgo Gestión* | Responsable(s) del Monitoreo | Procedimiento Asociado | Probabilidad (Inherente) | Impacto (Inherente) | Valoración Inicial/Zona (Inherente) | Controles | Valoración Final (Residual) / Zona |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gestión de Información y Comunicaciones | **Personas:**Comportamiento humano de servidores Públicos, proveedores, contratistas, grupos de personas, Falta o inadecuado mantenimiento preventivo o correctivo, Inadecuado o deficiente definición de políticas de seguridad para el manejo de bienes informáticos Procedimientos inexistentes, desactualizados o inadecuados Relaciones legales y comerciales: al interior de la organización y de esta con otras organizaciones. Fallas en los servicios públicos Que no haya presupuesto o el asignado no sea suficiente para los planes requeridos | R7-TECNOLOGÍA INFORMÁTICA NO DISPONIBLE | EDGAR GREGORIO CARRILLO MONCADA | **IC-PR-017** MANTENIMIENTO DE HARDWARE **IC-PR-018** ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA INFORMÁTICA IC-PR-019 ACTUALIZACIÓN DE TECNOLOGÍA | 2 - Improbable | 25 - Catastrófico | Alta | 1. Estudio previo de acuerdo al formato establecido por gestion de calidad (2) (IC-PR-017) 2. Registro en la herramienta de mesa de ayuda. (11) (IC-PR-017) 3. Verificar el historico del registro en la herramienta mesa de ayuda y reporte de servicio (13) (IC-PR-017) 4. Efectuar evaluación (3) (IC-PR-018) 5. Pruebas técnicas y funcionales (16) (IC-PR-018) 6. Evaluar proyecto de inversión (4) (IC-PR-019) 7. Solicitar apoyo de Personal especializado.(15) (IC-PR-019) 8. Aplicar acciones de recuperación.Aplicar acciones de emergencia (16) (IC-PR-019) | Alta |

**Fuente:** ISOLUCION

**Hallazgo 5:** ***i***) El riesgo R6-INADECUADA ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA SOBRE LAS TIC´s carece de control en el procedimiento asociado **IC-PR-019 ACTUALIZACIÓN DE TECNOLOGÍA**; ***ii***) La caracterización de los riesgos R6-INADECUADA ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA SOBRE LAS TIC´s y R7-TECNOLOGÍA INFORMÁTICA NO DISPONIBLE presentan la misma valoración del riesgo inherente y del residual, lo cual refleja que el control es inocuo o que hay error en la valoración del riesgo inherente y/o del residual; ***iii***) El control descrito en la caracterización del riesgo es diferente al declarado en las actividades 2 y 3 del procedimiento **IC-PR-016 DISEÑO DIRECTRICES DE SEGURIDAD Y DEFINICIÓN DE POLÍTICAS SOBRE EL USO DE LAS TICS** versión1 (vigente a partir del 25 de julio de 2016) y de las actividades 4, 6, 13 a 16 del procedimiento **IC-PR-019 ACTUALIZACIÓN DE TECNOLOGÍA** Versión1 (vigente a partir del 25 de julio de 2016), publicados también en ISOLUCION; desatendiendo la metodología de análisis y valoración del riesgo, así como del análisis y valoración de los controles de la Guía Para la Administración del Riesgo V3 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Dado que en la caracterización de los riesgos analizados se aprecia que la columna "*Procedimientos Asociados*" muestra que cada riesgo analizado está también relacionado con otros procedimientos, es decir con la producción y/o prestación de varios otros entregables y en la columna "*Controles*" se declara controlar el riesgo analizado en los varios procedimientos relacionados, se sugiere revaluar el uso de riesgos genéricos como una buena práctica.

**Recomendación:** La Oficina de Control Interno recomienda revisar los riesgos asociados a los procedimientos **IC-PR-019 ACTUALIZACIÓN DE TECNOLOGÍA** Versión1 y **IC-PR-019 ACTUALIZACIÓN DE TECNOLOGÍA** Versión1, vigentes a partir del 25 de julio de 2016 en relación con los requisitos mínimos que debe cumplir el entregable del procedimiento, precisando las causas que afectan la producción y /o prestación del entregable y aplicando el(los) control(es) pertinente(s) para evitar, reducir, compartir, transferir o asumir el riesgo.

Al **Hallazgo5** responde la Oficina de Sistemas de Información: *"OSI: A través del Contrato de Consultoría No. 313 de 17 de Consultoría suscrito con la Empresa PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES GERENCIALES LTDA., se dio inicio al modelamiento e implementación del sistema de gestión de seguridad y privacidad de la información, conforme a la norma ISO 27001, el cual contempla como uno de uno de sus entregables, la documentación del sistema de gestión y de los procedimientos que tengan relación con la gestión y riesgo de TIC's. No obstante, los procedimientos que actualmente se encuentran asociados a gestión de TIC's permiten asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Dicha documentación estará disponible una vez finalice la ejecución de dicho contrato el próximo 31 de diciembre de 2017."*

La respuesta de la OSI no desvirtúa las falencias en la gestión de los riesgos R6-INADECUADA ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA SOBRE LAS TIC´s y R7-TECNOLOGÍA INFORMÁTICA NO DISPONIBLE, por lo que se ratifica el hallazgo5.

## 8.2. RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Oficina de Control Interno al revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción puedo establecer que ninguna de las actividades del procedimiento **IC-PR-016 "Diseño Directrices de Seguridad y Definición de Políticas sobre el uso de las TICS"**, perteneciente al proceso de "**Gestión de Información y Comunicaciones**", está asociada a un posible riesgo de corrupción, y los procedimientos asociados al proceso "**Adquisición de Bienes y Servicios"**, sobre el particular tampoco se registran riesgos de corrupción asociados a la supervisión de los contratos, lo que generó recomendaciones consignadas en los informes del segundo seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con corte al 31 de Agosto de 2017 y del seguimiento a los recursos de inversión transferidos a terceros por parte del MinCIT. A la fecha continua la situación detectada, por lo que se genera una situación, susceptible de mejora.

**Observación N° 2:** Se observó que si bien el Grupo de Contratos ha venido trabajando frente a la mitigación de los riesgos asociados a la labor de supervisión de los contratos, en el Mapa de Riesgos de Corrupción vigente no se observa registro del riesgo de corrupción asociado a la supervisión de contratos. "*Esta función por acción u omisión, podría generar beneficios en favor de terceros en detrimento de la administración pública*".

**Recomendación:** La Oficina de Control Interno recomienda continuar con el análisis de los riesgos de corrupción asociados a los procedimientos *BS-PR-016 Terminación y Liquidación de Contratos/Convenios*" y *"BS-PR-016 Terminación y Liquidación de Contratos/Convenios"*.

El Grupo Contratos, de la Secretaría General, responde a la Observación Preliminar 2 con Memorando OGC-2017-001579 el 12 de diciembre de 2017 así: *"El Grupo de Contratos, ha estado trabajando en el mapa de riesgos de corrupción conjuntamente con la Oficina Asesora de Planeación Sectorial. Es así como en reuniones del 4 de octubre y 9 de noviembre de 2017, con el fin de revisar el mapa. En la última reunión, se determinó fusionar dos riesgos de corrupción y/o remplazarlos por uno referente a la supervision de los contratos, entre otras tareas tendientes a mejorar nuestro mapa de riestos de corrupción."*

La respuesta del Grupo Contratos no evidencia registro del(los) riesgo(s) de corrupción asociado(s) a la supervisión contractual, por lo que se ratifica la Observación2.

## 9 CONCLUSIONES

9.1 Se hallaron limitaciones en el desempeño de la supervisión contractual como la disponibilidad, calidad y publicación del informe de supervisión, así como en la liquidación de contratos.

9.2 Se evidenció que los resultados en la prestación del servicio de Call Center, registrados en los informes de supervisión, no precisan la cantidad de llamadas que se pueden contestar en el tiempo pactado.

9.3 Se requiere mejorar el Plan de Recuperación ante Desastre (DRP) considerando el impacto sobre los servicios de TI y la eventual interrupción del servicio con un enfoque basado en riesgos.

9.4 Se requiere evaluar periódicamente la eficacia en la redundancia del canal dedicado de la VUCE.

9.5 Se requiere dar a conocer a los usuarios de la VUCE sus nuevos desarrollos y sus ventajas.

9.6 Se requiere revisar los riesgos en relación con los requisitos mínimos que debe cumplir el entregable del procedimiento asociado, precisando las causas que afectan la producción y /o prestación del entregable y aplicando el(los) control(es) pertinente(s) para evitar, reducir, compartir, transferir o asumir el riesgo.

## 12. PLAN DE MEJORAMIENTO

Una vez el Jefe de Control Interno formalice el Informe Final de Auditoria al proyecto de "*Implantación del Programa de Apoyo Integral para los usuarios de Comercio Exterior*", a la Oficina de Sistemas de Información (OSI), a la Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones (SDAO) y al Grupo Contratos de la Secretaría General, deben formular el Plan de Mejoramiento de manera coordinada y remitirlo a la Oficina de Control Interno a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

**SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO**

| *No* | *Nombre del Documento* | *Ubicación Física o Magnético* | *Área Responsable* | *Firma del Responsable* |
|---|---|---|---|---|
| *1* | Plan Estratégico Tecnología-Petic MinCIT | Magnético | OCI | |
| *2* | Encuesta satisfacción VUCE | Magnético | OCI | |
| *3* | Capacitaciones VUCE | Magnético | OCI | |
| *3* | Contratos soporte VUCE | Magnético | OCI | |
| *4* | Plan de recuperación de desastres VUCE | Magnético | OCI | |
| *5* | Relación contratos soporte VUCE Vs SIIF% | Magnético | OCI | |
| Información que se anexa al informe: | | | | |

***NOTA**: Los soportes y papeles de trabajo son las evidencias que se obtienen dentro del proceso auditor, con el fin de fundamentar razonablemente los hallazgos, observaciones y recomendaciones. Estos reposarán en la Oficina de Control Interno o en las áreas objeto de la auditoría correspondiente.*

*Las evidencias se anexarán al informe cuando se considere necesario. Los papeles de trabajo y soportes son documentos públicos.*