



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2022-024

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Seguimiento al cumplimiento de las normas de Derechos de Autor y uso de software - Directiva Presidencial No. 02 de 2002.

EQUIPO AUDITOR: John Edward Burgos Piñeros – Contratista Oficina de Control Interno

OBJETIVO GENERAL

Evaluar por parte de la Oficina de Control Interno - "OCI" de Transmilenio S.A, Empresa de Transporte del Tercermilenio S.A, la información remitida por el proceso Gestión de TIC, de acuerdo con el correo electrónico enviado desde la Oficina de Control Interno de fecha 22 de febrero de 2022, con relación al diligenciamiento del cuestionario de la Dirección Nacional de Derechos de Autor - DNDA correspondiente a la vigencia 2021.

Lo anterior, con el fin de remitir a esta entidad la información relacionada con la verificación, recomendaciones y resultados en cumplimiento de las normas en materia de Derechos de Autor sobre software, de acuerdo con los lineamientos planteados en la normativa que se cita a continuación:

Directiva Presidencial No 002 de 2002 «Respeto al derecho de autor y los derechos conexos, en lo referente a utilización de programas de ordenador (software)» y a la Circular 17 de 2011 «Modificación circular 12 del 2 de febrero de 2007, sobre recomendaciones, seguimiento y resultados sobre el cumplimiento de las normas en materia de derecho de autor sobre programas de computador (software).»

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Validar el número de equipos de cómputo existentes en el inventario de hardware de la Entidad.
- Evaluar el nivel de cumplimiento institucional sobre la normativa de derechos de autor, particularmente en lo relacionado con el licenciamiento de software, así como obtener información objetiva y confiable que permita presentar el reporte anual solicitado por



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



la Dirección Nacional de Derechos de Autor con respecto al cumplimiento de normas sobre derechos de autor.

- Verificar la adecuada gestión de inventarios de equipos de cómputo propios y en arriendo.
- Verificar que la Dirección de TIC haya implementado las acciones preventivas y correctivas sobre los hallazgos evidenciados en el informe anterior.

ALCANCE:

1. El cubrimiento de los objetivos descritos se valida dentro de la presente evaluación para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021.
2. Información solicitada por Dirección Nacional de Derechos de Autor - DNDA con corte a 31 de diciembre de 2021, relacionada con los siguientes interrogantes:
 - a) ¿Con cuántos equipos cuenta la entidad?
 - b) ¿El Software instalado en estos equipos se encuentra debidamente licenciado?
 - c) ¿Qué mecanismos de control se han implementado para evitar que los usuarios instalen programas o aplicativos que no cuenten con la licencia respectiva?
 - d) ¿Cuál es el destino final que se le da al Software?
3. Controles generados a raíz de los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, en lo relacionado con recomendaciones y oportunidades de mejora.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

- 1.1. Mediante correo electrónico de fecha 22 de febrero de 2022, se solicitó por parte de la Oficina de Control Interno a la Dirección de las TIC que en materia de derechos de autor respondiera las preguntas solicitadas para el diligenciamiento del aplicativo referenciado en la Circular 17 de 2011 «Modificación circular 12 del 2 de febrero de 2007, sobre recomendaciones, seguimiento y resultados sobre el cumplimiento de las normas en materia de derecho de autor sobre programas de computador (software).»



**OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



1.2. La información recibida por la Oficina de Control Interno con relación a lo solicitado por Dirección Nacional de Derechos de Autor – DNDA fue la siguiente:

a) La Dirección de Gestión de TIC respondió que la entidad cuenta con los siguientes equipos:

TRANSMILENIO	
ESCRITORIO	PORTÁTILES
248	147

ARRIENDO	
ESCRITORIO	PORTÁTILES
120	0

TOTAL
515

b) ¿El Software instalado en estos equipos se encuentra debidamente licenciado?
La respuesta a este interrogante fue un listado de Software autorizado instalado en los 243 equipos y se relacionó un archivo exportado de la herramienta proctivanet, en el que varias aplicaciones fueron agrupadas por la suite, el cual se anexa a este informe.

Se procedió a realizar un cruce de información entre lo reportado por TIC, lo que aparece en inventarios y lo que se encuentra registrado en contabilidad, en una muestra aleatoria de 38 equipos, es decir que la muestra tomada para validar lo reportado fue del 16%.

Lo anterior a fin de verificar que efectivamente la información suministrada por TIC corresponde a los registros de la entidad y que a su vez otorgue certeza



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de que efectivamente el 100% de los equipos de la entidad cuenta con software autorizado.

La Oficina de Control interno concluyó que efectivamente los software instalados cuentan con su respectiva licencia y la información de las 3 áreas es coincidente.

c) ¿Qué mecanismos de control se han implementado para evitar que los usuarios instalen programas o aplicativos que no cuenten con la licencia respectiva?

- Se realizó cambio de contraseña administrador y queda a cargo únicamente del equipo de seguridad.
- Se eliminaron los usuarios del grupo administrador local en los equipos.
- Se realizó bloqueo de páginas que suministran aplicaciones free.
- Ningún usuario ajeno al grupo de soporte técnico puede hacer instalaciones de software en equipos que estén dentro del dominio.

d) ¿Cuál es el destino final que se le da al Software?

Cuando el software se da de baja, dando cumplimiento al Manual de Inventarios M-DA-002 que tiene la Dirección Corporativa proceso Gestión de Servicios Logísticos para este caso, desde la Dirección de TIC se remite un memorando y/o correo relacionando el software a dar de baja y la respectiva justificación. Así mismo se borra de las maquinas y/o equipos en donde se encuentra instalado.

1.3. Controles generados a raíz de los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, en lo relaciona con:

RECOMENDACIONES GENERADAS EN EL INFORME ANTERIOR

- **Recomendación:** Llevar a cabo conciliaciones periódicas del inventario de hardware entre la dirección Corporativa y la Dirección de TIC en el que se incluya su ubicación,



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



estaciones de trabajo, equipos portátiles y equipos servidores, propiedad de TRANSMILENIO S.A.” (...)

Acción Adelanta:

Durante la vigencia 2021 se realizaron reuniones de revisión conjunta del inventario señalando al grupo de inventario de la Dirección Corporativa, sobre la tenencia e identificación de estos.

Como parte de la revisión del Software Autorizado se efectuó dicha revisión durante el 2021 e incluyó: a) Verificación realizada por la Dirección de TIC al software en cada máquina, b) Identificación del software que debe desinstalarse en cada máquina, c) Reporte de esta gestión para aprobación por parte de la Dirección de TIC, d) Evidencias de eliminación del software, e) Identificación del personal que instaló el software no autorizado o no licenciado y medidas administrativas adoptadas al respecto, f) Identificación de controles dirigidos a eliminar la causa raíz de la instalación no autorizada de software en los equipos de la Entidad, y g) Evidencia de la implementación de los anteriores controles.

- **Recomendación:** Aclarar por parte de la Dirección Corporativa y la Dirección de TIC las diferencias del inventario de hardware identificadas en el presente informe, tomando como fuente los resultados del inventario realizado por la Comercializadora NAVE CIA.(...)

Acción Adelanta:

En reunión de trabajo con el grupo de inventarios de la Dirección Corporativa se identificaron y localizaron las novedades presentadas y a 31 de diciembre del 2021 dichos equipos quedaron identificados.

- **Recomendación:** Verificar el uso del Software que se encontró sin el debido licenciamiento y proceder a licenciarlo o a su desinstalación”.

Acción Adelanta:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Se procedió a la desinstalación del software no autorizado en cada una de las máquinas. Adicionalmente y de manera frecuente se extrae de la herramienta ProactivaNET el software instalado en cada computador, se revisa frente al software autorizado y se procede a su desinstalación en caso de encontrar instalado SW No autorizado. Adicionalmente, se crearon perfiles nuevos y se cambiaron contraseñas para limitar la instalación de software.

- **Recomendación:** Agilizar el proceso de revisión a la configuración del directorio activo, de forma que, con apoyo del proveedor de ProactivaNET permita que la herramienta audite o detecte de manera automática el ingreso a la red, de los diferentes usuarios de equipos de cómputo, y con ello actualice la información de hardware y software de los diferentes equipos...

Acción Adelanta:

Por recomendación de la mesa de soporte de ProactivaNET, se procedió a eliminar los activos registrados en la herramienta, de tal forma que a medida que los equipos de cómputo fueran ingresando a la Entidad, por temas de retorno a las oficinas, estos se fueran registrando en ProactivaNET. y así se fueran registrando hasta contemplar la cantidad de licencias de activos (750) con que cuenta la Entidad.

- **Recomendación:** Actualizar la relación del software que figura en el archivo “Listado de Software Autorizado 03072020.xlsx” con la totalidad del software licenciado. Por control, se recomienda que cada uno de los programas incluidos en esta relación contenga un enlace hacia el contrato de licenciamiento respectivo...

Acción Adelanta:

De manera periódica se han venido liberando listas de software no autorizado y remiten al grupo de mesa de soporte técnico, para que revise frente al software instalado que software y a que equipos se les debe retirar o desinstalar



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



OPORTUNIDADES DE MEJORA GENERADAS EN EL INFORME ANTERIOR

- **Oportunidad de mejora:** Automatizar el uso del formato R-DT-008 (Autorización de uso y acceso a redes, aplicaciones y herramientas) empleado por la Dirección de TIC, integrándolo al software de mesa de ayuda, de forma que su diligenciamiento dé lugar a tickets que deban cerrarse con la respectiva gestión de los ingenieros de soporte y que su cierre implique el registro en el formato, de las tareas realizadas...

Acción Adelanta:

Las herramientas de Mesa de Ayuda, el software de antivirus KARSPECKY, el software de configuración del FIREWALL y las demás señaladas actúan de manera independiente y ninguna se integra de manera automática al SW de mesa de ayuda.

La manera de integrarla es a través de procesos manuales como el reporte de incidentes por correo electrónico que dan entrada a un incidente de mesa. De igual forma con el formato R-DT-008, cuando se hace la solicitud del requerimiento a la mesa de ayuda, este se registra en ProactivaNET y se solicita al usuario su diligenciamiento, este se tramita por la mesa de ayuda.

El registro automático de los incidentes en la mesa de ayuda se hace a través del correo soportetecnico@transmilenio.gov.co, otros requerimientos como verbales y/o telefónicos, se registran manualmente.

- **Oportunidad de mejora** A partir de la implementación anterior y con el fin de asegurar la conciliación permanente entre la información de los inventarios de hardware de la Dirección Corporativa y de la Dirección de TIC, se recomienda evaluar la posibilidad de generar procesos automáticos de integración y actualización de información (novedades) entre el software de mesa de ayuda y el sistema JSP7.

Acción Adelanta:

Revisado el tema al interior de la Dirección de TIC con el equipo de ingenieros y frente a los procedimientos existentes, se evaluó dicha posibilidad y se determinó que no es

viable en el corto plazo hacer una interfaz que actualice el módulo de inventarios del JSP7 a partir de una solicitud de un usuario frente a alguna novedad presentada en el inventario (Por ejemplo, traslado de equipos de un titular a otro).

En dicha reunión de trabajo también se evaluó la viabilidad de construir un flujo que permita crear la necesidad y/o requerimiento por un usuario, que tenga una validación y/o autorización de un jefe de dicho requerimiento y que por intermedio del flujo llegue a los usuarios responsables de cada proceso para realizar dichos movimientos considerando que se hagan de manera automática, posibilidad que requiere desarrollo de cada uno de las casas matrices encargadas del SW (ProactivaNET, ASP Solutions). Por su prioridad y disponibilidad limitada de recursos no se contempló en el plan de contratación del 2022.

- **Oportunidad de mejora:** Incorporar y gestionar, entre otra, la siguiente información en el inventario de hardware gestionado por la Dirección de TIC: software instalado, fecha de instalación, detalle de los permisos habilitados al usuario, fecha de compra / arrendamiento del equipo, estado de la garantía, y estado actual del activo.

Acción Adelanta:

En la Dirección de TIC de acuerdo con la naturaleza de las actividades propias del área, se cuenta con herramientas que permiten conocer información asociada como es: Software instalado (ProactivaNET y Karspesky), fecha de instalación (Herramienta de mesa en cada uno de los casos) el detalle de los permisos de usuarios que están en el Directorio Activo.

De otra parte, las fechas de compra se registran en el módulo de inventarios del JSP7 por ser información propia del inventario a cargo de la Dirección Corporativa.

RECOMENDACIONES

Retomar el informe de derechos de autor OCI-2021-028 atendiendo las recomendaciones y aspectos por mejorar con el fin de fortalecer el proceso y el reporte que se debe rendir anualmente a Dirección Nacional de Derechos de Autor – DNDA.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



CONCLUSIONES

De acuerdo con el reporte de Derechos de Autor correspondiente a la vigencia 2021, se concluye desde la Oficina de Control Interno que se deben seguir teniendo en cuenta las recomendaciones y aspectos por mejorar producto del informe OCI-2021-028 realizado en el año 2021 y que da cuenta del periodo comprendido del 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2020.

En este sentido desde la Oficina de Control Interno, se seguirá haciendo seguimiento a las acciones que se tomen por parte del proceso de TIC y la Dirección Corporativa para que de esta manera se siga garantizando que los reportes en materia de Derechos de Autor cumplan a satisfacción con lo requerido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor - DNDA.

Bogotá D.C., 23 de marzo de 2022.

SANDRA JEANNETTE CAMARGO ACOSTA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: John Edward Burgos Piñeros – Contratista Oficina de Control Interno.