

 <p>Correo y mucho más</p>	<p>INFORME DE AUDITORÍA</p>	<p>PR-EC-001-FR-006</p>
		<p>VERSIÓN: 05</p>

**Auditoria SIPOST – Reportes del Sistema
Vigencia 2022**

Remitido a:

Gustavo Adolfo Araque Ferraro
Presidente

Diego Mauricio Lopez Valencia
Vicepresidente Soporte Corporativo

Julian Bernardo Salinas Díaz
Director Nacional de Informática y Tecnología

Orlando Bolivar Luna
Gerente de Riesgos y Cumplimiento

Mayo de 2021

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Regional Centro / Bogotá - Diagonal 25G # 95A-55 Tel. (1) 4199292 ▶ Regional Noroccidente / Medellín - Cr 64C # 72-20 Tel. (4) 2575074 ▶ Regional Oriente / Bucaramanga
Cr. 36 # 52-68 Tel: (7) 6439492 ▶ Regional Occidente / Cali - Avenida 3 Norte # 52-33 Tel. (2) 6683406 ▶ Regional Sur / Ibagué - Cr. 5 # 24-37 Tel. (8) 2610819
Regional Eje Cafetero / Manizales - Kilómetro 14 vía al Magdalena Tel. (6) 8742029 ▶ Regional Norte / Barranquilla - Cl. 30 # 13C-07 Tel. (5) 3643834

Tabla de contenido

I.	Objetivo	3
II.	Metodología utilizada	3
III.	Criterios de auditoria.....	3
IV.	Alcance	3
V.	Resultados de la auditoria	3
VI.	Conclusiones	12

I. Objetivo

Verificar los reportes que genera el sistema SIPOST dado que estos son elementos esenciales para la toma de decisiones en las diferentes áreas

II. Metodología utilizada

- ✚ Revisión Documental
- ✚ Confirmación de Información (de ser necesario)
- ✚ Consulta al Sistema SIPOST desde su interfaz con el Usuario
- ✚ Consulta al Sistema SIPOST desde la Base de Datos o solicitud de ejecución de reportes del sistema a través del sistema Aranda

III. Criterios de auditoria

Interno SERVICIOS POSTALES NACIOLES:

Manual Funcional del Sistema SIPOST
Manual técnico del sistema SIPOST
Diccionario de Datos
Reglas de negocio establecidos en el sistema SIPOST
Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y Ciberseguridad MN-SG-SI-007

Externo:

ISO 27001:2013

IV. Alcance

Reportes que son generados a través del Sistema SIPOST en su interfaz con el usuario y aquellos reportes periódicos solicitados por Aranda

V. Resultados de la auditoria

A través del CIEC 114-e 2022 con fecha del 20 de mayo de 2022 con plazo máximo de respuesta por parte del proceso el día 25 de mayo de 2022, se socializo el informe preliminar a la presente auditoría, al no recibir respuesta alguna por parte del proceso, el informe preliminar queda en firme de la siguiente manera:

1. Verificación de los Diferentes Reportes que emite el Sistema De Información SIPOST a través del Aplicativo

El aplicativo maneja un total de 72 reportes ubicados en la siguiente estructura:

Reporte NIVEL I	Reporte NIVEL II
Gestión Comercial	1. Detalle de ventas de productos sin descuento
	2. Diario de Ventas
	3. Reporte Apartados Postales

Reporte NIVEL I	Reporte NIVEL II
	4. Reporte de Seguros
	5. Seguros vendidos
	6. Vencimiento Contratos
	7. Ventas Clientes Corporativos
Gestión Comercial Estratégica	8. Adopción SIPOST por cliente consolidado
	9. Envíos por rango de peso
Gestión Financiera	10. Consulta órdenes deservicios
	11. Movimiento de caja de pagos
	12. Movimiento de cajas por operación
Gestión de Inventarios	13. Reporte de Kardex consolidado
	14. Saldos Inventario
Gestión Operativa	15. Detallado de Servicio no Conforme
	16. Detalle de redireccionamiento CVE
	17. Devoluciones por causal
	18. Digitalización Detallada
	19. Efectividad en la entrega de los envíos CVE
	20. Envíos cargados sin liquidar
	21. Envíos gestionados por el centro de verificación
	22. Envíos por servicio por ruta
	23. Envíos salientes por destino
	24. Estado de imposiciones por cliente
	25. Estado de Envíos no entregados
	26. Gestión funcionarios CVE
	27. Horario llegada transporte
	28. Horario salida transporte
	29. Informe resumido OS y CTE
	30. Movimientos por ruta terrestre
	31. Objetos entregados en buen estado
	32. Reporte de digitalización general
	33. Reporte de verificación de devoluciones
	34. Reporte detallado estado de envíos
35. Reporte SAI	
36. Saldos Operativos	
37. Resumen de envíos por regional	
Gestión Operativa Estratégica	38. Adopción clientes SIPOST SCC
	39. CRC Envío Servicio de Correo
	40. Cumplimiento Estándares de Distribución UPU
	41. Cumplimiento tiempos de retorno Guía – Devolución
	42. Detalle de ventas SPU

Reporte NIVEL I	Reporte NIVEL II
	43. Devoluciones improcedentes
	44. Envíos admitidos a través de ONS
	45. Envíos gestionados en distribución
	46. Envíos por interconexión
	47. Envíos no cumplen tiempo de entrega
	48. Envíos Servicio de Mensajería
	49. KPI Envíos entregados a tiempo
	50. KPI Mensajería por peso
	51. Operaciones por distribuidor
	52. Operaciones por funcionario
	53. Reporte consolidado de servicio no conforme
	54. Tiempo procesamiento internacional ent
	55. Tiempo de Entrega Mensajería Expresa
	56. Tiempo de Proc Internacional EMS
	57. Envíos internacionales saliente
	58. Tiempo Entrega Consolidado
59. Volumen de envíos admitidos	
60. Volumen de envíos distribuidos	
61. Volúmenes de envíos distribuidos por redes aliadas	
62. Informe resumido OS y CTE	
Reportes de Trazabilidad	63. Trazabilidad por usuario
	64. Trazabilidad
	65. Trazabilidad por orden de servicio ext
Servicios Financieros	66. Giros por No de transacción
	67. Giros por usuario
	68. Recaudo impuesto
	69. Reporte de Giros
	70. Reporte recaudos
	71. Reporte pagos pensionados
Auditoria	72. Reportes de auditoria

Fuente: Elaboración Propia

Hallazgo No 01: Existen reportes en el aplicativo SIPOST que no se encuentran Disponibles a los usuarios o no genera información alguna incumpliendo la Política General de Seguridad y Privacidad de la información Numeral 7.1 del Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad – MN-GS-SI-007:

Al ejecutar los 72 reportes teniendo como criterio el mes de marzo de 2022, que se encuentran en el aplicativo de SIPOST, se encontraron 16 reportes de los cuales, al momento de generar el reporte, sale el siguiente mensaje de error:

An error has occurred during report processing. (rsProcessingAborted)
 Query execution failed for dataset 'DT_PARAMETROS'. (rsErrorExecutingCommand)
 For more information about this error navigate to the report server on the local server machine, or enable remote errors

Reporte NIVEL I	Reporte NIVEL II	Mensaje de Error
Gestión Operativa Estratégica	16. Detalle de redireccionamiento CVE	<p>An error has occurred during report processing. (rsProcessingAborted) Query execution failed for dataset 'DT_PARAMETROS'. (rsErrorExecutingCommand) For more information about this error navigate to the report server on the local server machine, or enable remote errors</p>
	17. Devoluciones por causal	
	22. Envíos por servicio por ruta	
	23. Envíos salientes por destino	
	27. Horario llegada transporte	
	29. Informe resumido OS y CTE	
	30. Movimientos por ruta terrestre	
	31. Objetos entregados en buen estado	
37. Resumen de envíos por regional		
Gestión Operativa Estratégica	44. Envíos admitidos a través de ONS	
	45. Envíos gestionados en distribución	
	46. Envíos por interconexión	
	47. Envíos no cumplen tiempo de entrega	
	48. Envíos Servicio de Mensajería	
55. Tiempo de Entrega Mensajería Expresa		
62. Informe resumido OS y CTE		

Fuente: Elaboración Propia

Dos reportes generan un error que indica que se excede el tiempo:

Se excedió el tiempo de espera de la operación
 Se excedió el tiempo de espera de la operación

Reporte NIVEL I	Reporte NIVEL II	Mensaje de error
Gestión Operativa	24. Estado de imposiciones por cliente	<p>Se excedió el tiempo de espera de la operación Se excedió el tiempo de espera de la operación</p>
Gestión Operativa Estratégica	51. Operaciones por distribuidor	

Fuente: Elaboración Propia

16 reportes que no genera ningún tipo de información:

Reporte NIVEL I	Reporte NIVEL II	Mensaje de error
Gestión Operativa	4. Reporte de Seguros	No genero datos para el mes de prueba marzo
	5. Seguros vendidos	No genero datos para el mes de prueba marzo

Reporte NIVEL I	Reporte NIVEL II	Mensaje de error
Gestión Financiera	11. Movimiento de caja de pagos	No genero datos para el mes de prueba marzo
	12. Movimiento de cajas por operación	No genero datos para el mes de prueba marzo
Gestión de Inventarios	13. Reporte de Kardex consolidado	<p>Criterio 1: Mes de marzo 2022, Tipo movimiento TODOS, Región TODOS, Tipo producto TODOS; Resultado: Genera un error que indica que se debe ingresar un producto</p> <p>Criterio 2: Tipo de movimiento TODOS, Tipo producto Estampilla, Región TODOS; Resultados se escogen los primeros 44 productos de estampillas y no se genera información para el mes de marzo</p> <p>Criterio 3: Tipo de movimiento TODOS, Tipo producto Filatelia, Región TODOS; Resultados se escogen desde el Producto CB Museo del Oro hasta el Producto CE Aciem 50 años un total de 42 productos y no se generó información</p> <p>Criterio 4: Tipo de movimiento TODOS, Tipo producto MATERIAL FILATÉLICO, Región TODOS; Resultados se escogen cada uno de los productos de la lista y no se generó información</p> <p>Criterio 5: Tipo de movimiento TODOS, Tipo producto MATERIAL DE EMPAQUE, Región TODOS; Resultados se escogen cada uno de los productos de la lista y no se generó información</p> <p>Criterio 6: Tipo de movimiento TODOS, Tipo producto MATERIAL POSTAL, Región TODOS; Resultados se escogen cada uno de los productos de la lista y no se generó información</p> <p>Criterio 7: Tipo de movimiento TODOS, Tipo producto PORTES FRANQUEADORAS, Región TODOS; Resultados se escogen desde el Producto PF BOG-L363795 hasta el Producto PF CTO-2363805 un total de 42 productos y no se generó información</p> <p>Criterio 8: Mes de marzo 2022, Tipo movimiento TODOS, Región TODOS, Tipo producto VALORES EN CONSIGNACIÓN; Resultado: Genera un error que indica que se debe ingresar un producto</p> <p>Criterio 9: Tipo de movimiento TODOS, Tipo producto PRODUCTOS DE TERCEROS PARA LA CUENTA, Región TODOS; Resultados se escogen cada uno de los productos de la lista y no se generó información</p> <p>Criterio 10: Mes de marzo 2022, Tipo movimiento TODOS, Región TODOS, Tipo producto CODE; Resultado: Genera un error que indica que se debe ingresar un producto</p>
Gestión Operativa	29. Efectividad en la entrega de los envíos CVE	No hay cálculo debido a que los datos aparecen en cero
	21. Envíos gestionados por el centro de verificación	No hay información
	26. Gestión funcionarios CVE	No hay información
	36. Saldos Operativos	no hay información
	54. Tiempo procesamiento internacional ent	Para los servicios de encomienda y ems no presenta información

Reporte NIVEL I	Reporte NIVEL II	Mensaje de error
Gestión Operativa Estratégica	56. Tiempo de Proc Internacional EMS	Para los servicios de encomienda y ems no presenta información
	57. Envíos internacional saliente	Sin datos
Servicios Financieros	68. Recaudo impuesto	No genera datos, no genera error, pero tampoco se evidencia que este realizando búsqueda en la base de datos
	69. Reporte de Giros	No genera datos
	70. Reporte recaudos	No genera datos
	71. Reporte pagos pensionados	No genera datos

Fuente: Elaboración Propia

Evidencias:

- a) Papel de Trabajo con los resultados de ejecución de cada uno de los reportes que se encuentran en el sistema SIPOST.

Acción Correctiva Sugerida: Realizar un proceso de revisión de los reportes que genera el sistema y ajustarlos a las condiciones actuales del negocio.

Observación No 01: Reportes que son emitidos a través del aplicativo del sistema SIPOST y a la vez se solicita información a través de Aranda, pidiendo dos veces la misma información:

Del total de reportes que se encuentran en el aplicativo SIPOST 10 de ellos se solicita la misma información a través de Aranda, generando una recarga adicional a la mesa de ayuda, debido a que se generan reportes que el usuario puede emitir a través del aplicativo.

Acción Preventiva: Se recomienda revisar los reportes que se emiten tanto en el aplicativo como a través del sistema Aranda con cada uno de los procesos que son dueños de esta información y ajustar el reporte del aplicativo a las necesidades de los procesos en su actualidad.

Observación No 02: Reportes generados de manera periódica a través de casos de Aranda, lo cual no permite que la información sea disponible de manera inmediata a los usuarios que los requiera:

A través del comunicado CIEC 051-e 2022 se solicitó a la Dirección Nacional de IT los reportes de manera periódica que son emitidos a través de casos en Aranda y deben ser generados desde la base de datos de SIPOST, encontrando un total de 81 reportes, el cual no permite que la información sea disponible de manera inmediata.

Acción Preventiva Sugerida: Realizar la revisión de la totalidad de reportes con los procesos involucrados en el manejo de la información y crear un Sistema Business Intelligent que permita la generación de reportes según las necesidades de los procesos involucrados.

2. Verificación de los logs del sistema

La Dirección Nacional de IT en la respuesta otorgada a esta Oficina Asesora de Control Interno de la solicitud realizada a través del CIEC 051-e 2022 se remitió el Diccionario de Datos del sistema en el cual se puede establecer que existe en la estructura de la base de datos de SIPOST cuenta con un módulo de auditoría el cual permite el registro de actividad de la base de datos, que permite detectar posibles fallas en la base de datos que puedan generar que el Sistema de Información no funcione de manera adecuada, esto se logró evidenciar a través del archivo denominado "output log.txt" donde se encuentra la información del registro de actividades propias de las base de datos.

También se recibió la información del registro de actividades que realizan dentro de la base de datos los diferentes usuarios a través del archivo denominado: "Output Query AUD_HISTORIC_EVENT_FLOW", el cual fue utilizado para realizar la siguiente prueba:

Se realiza el reporte de auditoría que se encuentra en el aplicativo de SIPOST para los siguientes usuarios: adalberto.severiche, Adriana.garcia, cristianl.rodriguez, diana.quitian, jenny.velazco, Johanna.berrio, laura.almanzar, maría.fonseca, mpc.c.1087416138, mpc.c.1098700053, nidia.sanchez y Zulay.moreno y estos son buscados dentro del archivo mencionado en el párrafo anterior, encontrando que la información es consistente entre ambos reportes.

3. Riesgos del Sistema SIPOST en cuanto a los reportes que genera

Al revisar en el sistema Sherlock los riesgos asociados al Sistema de Información se encontró el siguiente riesgo:

Código del Riesgo: R136

Nombre: Uso inadecuado de herramientas tecnológicas por parte de los usuarios internos y externos (clientes y/o aliados comerciales) en la Entidad.

Descripción: uso incorrecto e indebido de los sistemas de información (aplicativos), hardware (equipos y periféricos, entre otros) y herramientas de comunicaciones (telefonía y redes).

Para Controlar este riesgo se manejan los siguientes Controles:

Código	Nombre	Calificación Control	Asociar Causas
C240	Sensibilización a funcionarios en temas de seguridad y privacidad de la información	Bueno	
C243	Acta de asignación de equipos de computo a funcionarios de la Entidad y/o coordinadores de contratos.	Bueno	
C244	Expedición de Paz y Salvos por entrega de equipos por parte de funcionarios retirados.	Bueno	
C245	Restricciones a los perfiles de usuarios del dominio para la instalación o desinstalación de software licenciado y monitoreo a través de firewall del software no licenciado.	Bueno	
C246	Firewall -seguridad perimetral, mediante la inclusión de las cláusulas de seguridad en los contratos de Hosting y Conectividad.	Regular	
C247	Sistema de detección de intrusos.	Regular	
C275	Cumplimiento de requisitos y aprobaciones para la creación de usuarios en los diferentes sistemas.	Bueno	
C278	Expedición de Paz y Salvos por terminación de contratos con clientes comerciales	Regular	

Fuente: Sistema Sherlock

De otra parte, teniendo en cuenta el cronograma de pruebas de vulnerabilidad a los sistemas críticos entregado por la Oficial de Seguridad de la Información como respuesta a la solicitud realizada a través del CIEC 100-e 2022, estas serán realizadas al sistema SIPSOT en el mes de julio de 2022.

4. Pruebas de integridad en la información registrada en el sistema

Luego de evaluar la disponibilidad de la información de los 72 reportes que se encuentran dentro del aplicativo SIPOST se realizó la revisión de 24 reportes, encontrando:

Observación No 03: Al revisar 15 reportes que fueron descargados en formato PDF, los cuadros son muy grandes y salen cortados dificultando la lectura del reporte.

Se evidencio en los siguientes reportes que la información es generada a través de cuadros que salen cortados en el formato PDF lo cual dificulta su lectura o comprensión del mismo:

1. Informe de Saldos.
2. Movimiento de Caja.
3. Reporte de Servicio no Conforme.
4. Reporte de Vencimiento de Contratos.
5. Reporte Detalle de ventas de productos sin descuento.
6. Reporte Detalle de Ventas SPU.
7. Reporte Volúmenes de Envíos Distribuidos.
8. Reporte Volúmenes de Envíos Admitidos.
9. Reporte Rango de envíos por peso.
10. Reporte Adopción de SIPOST por Clientes.
11. Reporte CRC Envío Servicio Correo.
12. Reporte Apartados Postales.
13. Reporte trazabilidad orden de servicio.
14. Reporte Cumplimiento Horarios de Salida Transporte.
15. Reporte Verificación Devoluciones.

Acción Preventiva Sugerida: Realizar una revisión de los reportes cuando se descargan en formato PDF y ajustarlos para que su lectura sea de fácil comprensión.

Hallazgo No 02: Reportes en el aplicativo SIPOST que presentan inconsistencias en la información generando una posible afectación a la integridad lo que genera un incumplimiento a la Política General de Seguridad y Privacidad de la información Numeral 7.1 del Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad – MN-GS-SI-007:

Se realizaron diferentes pruebas en los siguientes reportes para validar si hay información duplicada o registros que presenten posibles inconsistencias en las fechas de trazabilidad de los envíos encontrando:

Nombre Reporte	Contenido del Presunto Hallazgo
Operaciones Realizadas por Distribuidor	Duplicidad de información en los campos: Al analizar el reporte se encontraron 7.680 datos duplicados, en los campos Centro_Operativo, Fecha, PBA_Distribuidor,

Nombre Reporte	Contenido del Presunto Hallazgo
	Sector, DCL_Name, Tipo_Envío, SRV_Cname, Regional, RRE_Cname, SHT_Cname, Cod_Centro_Operativo Posible Riesgo: Información no confiable en el reporte Recomendación: se recomienda revisar el reporte con el proceso para determinar si estos datos son duplicados o se encuentran correctos
Cumplimiento en tiempos de retorno Devoluciones	Posibles incoherencias al comparar dos fechas: Se encontraron 327 guías donde la fecha de entrega a usuario es superior a la fecha de entrega a remitente Posible Riesgo: Información no confiable en el reporte Recomendación: se recomienda revisar con el proceso y de ser necesario realizar las respectivas correcciones
Reporte Envíos Cargados Sin Digitalizar	Duplicidad de información en los campos: Se encontraron 12 guías repetidas Posible Riesgo: Información no confiable en el reporte Recomendación: se recomienda revisar con el proceso y de ser necesario realizar las respectivas correcciones
Reporte Detallado de Servicio No Conforme	Posibles datos inconsistentes: Se encontraron un total de 11.678 datos inconsistentes en los siguientes campos: Servicio, Observaciones, Proceso_Det, Username_Det. Posible Riesgo: Información no confiable en el reporte Recomendación: se recomienda revisar este reporte con el proceso y de ser necesario realizar los ajustes correspondientes
Reporte Estado de los envíos no entregados	Posibles datos inconsistentes: Se encontraron un total de 785.286 datos inconsistentes en los siguientes campos: MUS_CNUMDOCUMENT, PBA_CDISTRIBUTOR_NAME Posible Riesgo: Información no confiable en el reporte Recomendación: se recomienda revisar este reporte con el proceso y de ser necesario realizar los ajustes correspondientes
Reporte Cumplimiento Estándares de Distribución UPU	No se encuentra información: No hay datos para los envíos clasificados como EMS y Encomiendas, Posible Riesgo: Información no confiable en el reporte Recomendación: se recomienda revisar este reporte con el proceso y de ser necesario realizar los ajustes correspondientes
Reporte detallado estado	Posibles incoherencias al comparar dos fechas Se compararon las fechas de admisión, con las fechas de cargue, las fechas de liquidación y las fechas de digitalización encontrando 2.335 guías con información que posiblemente pueda ser inconsistente Posible Riesgo: Información no confiable en el reporte Recomendación: se recomienda revisar el reporte con el proceso y de ser necesario ajustar

Fuente: Elaboración Propia

Evidencias:

- a) Reportes descargados desde el aplicativo SIPOST en formato Excel: (Operaciones Realizadas por Distribuidor, Cumplimiento en tiempos de retorno Devoluciones, Reporte Digitalización General, Reporte Digitalización General por usuario, Reporte Envíos Cargados Sin Digitalizar, Reporte Detallado de Servicio No Conforme, Reporte Estado de los envíos no entregados, Reporte Cumplimiento Estándares de Distribución UPU, Reporte detallado estado)
- b) Archivo en Excel denominado "PT-Integridad" Hoja "Pruebas de integridad"
- c) Bases de datos con los queries de validación de la información (Database1, Database2)

Acción Correctiva Sugerida: Realizar un proceso de revisión de los reportes que genera el sistema y ajustarlos a las condiciones actuales del negocio.

VI. Conclusiones

- ✚ El sistema SIPOST cuenta con un módulo de auditoría que permite llevar el registro de actividades que se realizan dentro del sistema, que va a permitir identificar cualquier actividad sospechosa, se recomienda a la Dirección Nacional de IT que genere revisiones periódicas de los logs con el objetivo de revisar de manera preventiva alguna actividad sospechosa dentro de la base de datos e incluirla en un procedimiento o en el manual para garantizar su cumplimiento periódico.
- ✚ Como se pudo evidenciar en el presente informe se encontraron errores e inconsistencias en la información generaron un incumplimiento a la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de la Entidad (hallazgos No 01 y No 02)
- ✚ Se recomienda a la Entidad realizar una revisión de la totalidad de los informes, que permita establecer la posibilidad de tener un Sistema Business Intelligent para generar reportes más confiables y adaptables a las necesidades de los diferentes procesos que interactúan con el sistema SIPOST, cumpliendo un principio de eficiencia de la función administrativa.

Cordialmente,

JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Yeimy Pérez Sanmiguel – Profesional de Control Interno Rol Auditor de Sistemas
TRD: 130.03.01 Planes – Informe de Auditoría – Auditoría Sistema SIPOST Vigencia 2022