

## EVALUACION REALIZADA AL MODULO TESORERIA SISTEMA SEVEN – ERP

### Objetivos

- Verificar el estado, operatividad y ambiente de control interno del módulo de Tesorería SEVEN con el fin de identificar oportunidades de mejora para que se implementen planes de acción que mitiguen los riesgos derivados.
- Evaluar el nivel de servicio y soporte tecnológico que tiene el sistema para mantener su funcionalidad como herramienta de apoyo a la Gestión Administrativa y Financiera.

### Alcance

La evaluación al módulo Tesorería se realiza al sistema instalado en el ambiente de producción, de acuerdo con las mejores prácticas de auditoria y teniendo en cuenta los aspectos señalados en el plan de trabajo auditoria de aplicaciones.

### Metodología

La evaluación al módulo de Tesorería – SEVEN se desarrolla teniendo en cuenta las mejores prácticas de Auditoria de Sistemas y Seguridad de Información existentes (Modelo COBIT, Programa de Aseguramiento para Auditoria de Aplicaciones ISACA, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001:2013).

### Resultados

El proceso de evaluación al módulo de Tesorería ERP- SEVEN, se realizó entre el 24 de febrero de 2015 y el 3 de marzo de 2015 con base en las reuniones y entrevistas efectuadas con los funcionarios usuarios del aplicativo (Señora Nohora Triana y Señor David Lamprea), con la documentación física y digital suministrada y revisada, de lo cual se observó los siguientes aspectos a tener en cuenta:

### Oportunidades de mejora

#### Control de acceso

1. De la revisión a la lista de opciones habilitadas en el perfil de usuario Líder, asignado para acceder al módulo de Tesorería Seven, se evidenció que presenta las siguiente situación:

Perfil	Usuarios	Programa	Acceso a:	Inconsistencia
LIDER DE TESORERIA	NOHORA TRIANA (TESORERIA) MERCEDES WILCHES (SUBDIRECCION FINANCIERA Y CONTABLE)	SINPRODU	INVENTARIO DE PRODUCTOS	No utiliza la opción
		SINTIPRO	TIPOS DE PRODUCTOS	No utiliza la opción
		STSAAJCX	ANULACION AJUSTES POR DIFERENCIA EN CAMBIO CARTERA	No utiliza la opción
		STSAAJUD	ANULACION PROCESO DE AJUSTE X DIRERENCIA EN CAMBIO	No utiliza la opción
		STSAJXCX	AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO CARTERA	No utiliza la opción
		STSAJUDI	AJUSTE X DIFERENCIA EN CAMBIO	No utiliza la opción
		STSAPCAJ	APERTURA DE CAJA	No está bajo su responsabilidad
		STSDCMEN	MOVIMIENTO DE CAJA MENOR	Tiene acceso para ingresar, modificar y reversar movimiento de caja menor
		STSLEGAL	LEGALIZACIONES DE ANTICIPOS	Tiene acceso para ingresar, modificar y reversar legalización de anticipos

### Recomendación

*Es importante que el líder de Tesorería revise, junto con la Dirección de Tecnología - unidad de seguridad de la información-, los permisos que tienen habilitados los usuarios del sistema para acceder información del módulo, de tal manera que estos correspondan debidamente a las funciones y responsabilidades asignadas.*

*(ISO 27001, Anexo A-9.2 Gestión de acceso de usuarios, A-9.4 Control de acceso a sistemas y aplicaciones; COBIT proceso APO13 Administración de Seguridad).*

2. El Perfil de usuario Líder tiene la opción de egresos para autorización de pagos, autorización pagos de cartera, comprobante de reconocimiento y pago y reversión autorización de pagos, el cual es asignado a la Tesorería Sra. Nohora Triana, quien realiza los pagos y a la Subdirección Financiera y Contable Dra. Mercedes Wilches, quien autoriza los pagos. Esta situación hace que el principio de segregación de función en el proceso de autorización y realización del pago se vea afectado.

### Recomendación

*Es importante definir y asociar perfiles de usuario SEVEN diferentes tanto para la Subdirección Financiera y Administrativa como para la Tesorería, ya que cada una de estas áreas cumple un rol distinto en el proceso de pago.*

*A fecha de revisión, se observó que se definió un perfil para la tesorería y otro para la Subdirección Financiera con el fin de segregar la función de autorización de pagos.*

*(ISO 27001, A-9.4 Control de acceso a sistemas y aplicaciones; COBIT proceso APO13 Administración de Seguridad).*

3. Se observa que la opción “Egreso Directo” no tiene habilitada la autorización automática para hacer la aplicación del pago de las operaciones que no tienen factura proveedor en el sistema (por ejemplo el pago de impuestos y

reembolsos -que cuentan con resolución-). Ello permitiría realizar pagos sin control en el sistema que solamente podrían ser detectados en la conciliación bancaria.

Recomendación

*Es necesario evaluar con el proveedor el desarrollo y la implementación del proceso de autorización de los pagos que no tienen registro de factura proveedor en el sistema.*

*(ISO 27001, A-9.4 Control de acceso a sistemas y aplicaciones; COBIT proceso APO13 Administración de Seguridad).*

4. Las operaciones que se procesan por la opción “Egreso Directo”, señaladas en el numeral anterior, y requieren de un archivo (por característica de la transacción, por ejemplo reembolsos) para hacer la transferencia bancaria, se capturan en un archivo convertidor (Hoja Excel suministrada por el banco) que genera la información para cargue en la plataforma del banco, sin recurrir al sistema Seven. Esta situación genera riesgo en la medida que se admitan y procesen archivos que afecten bancos sin ser generados directamente por módulo.

Recomendación

*Es necesario evaluar junto con el proveedor, el desarrollo y la implementación de la funcionalidad que permita generar automáticamente el archivo desde la opción de Egreso Directo, previa autorización, para cargue en la plataforma del Banco y así evitar riesgos derivados por manipulación de archivos que no construye el sistema.*

*(ISO 27001, A-9.4 Control de acceso a sistemas y aplicaciones; COBIT proceso APO13 Administración de Seguridad).*

5. Se evidenció que el archivo plano que genera Seven para hacer dispersión de fondos en la plataforma del Banco, se encuentra sin ningún tipo de protección y permite, mediante editor de texto (Word, Bloc de Notas, etc), modificar, eliminar o incluir registros que habilitan transferencias no autorizadas.

Recomendación

*Es urgente evaluar la implementación de niveles de seguridad del archivo que se genera para hacer distribución de fondos en la plataforma del Banco, considerando protecciones a nivel de registro, archivo y carpeta.*

*(ISO 27001, A-9.4 Control de acceso a sistemas y aplicaciones; COBIT proceso APO13 Administración de Seguridad).*

6. Del numeral anterior y por falta de automatización, los archivos planos que se generan para dispersión fuera de corte bancario (después de las tres de la tarde), requieren que el usuario ingrese directamente al archivo y cambie la fecha (al día siguiente) para que la plataforma del banco no lo invalide y puedan distribuir los fondos. Esta situación corresponde a una práctica insegura.

Recomendación

*Es necesario evaluar la característica de esta operación y determinar los procedimientos necesarios para regularizar este hecho.*

*(ISO 27001, A-9.4 Control de acceso a sistemas y aplicaciones; COBIT proceso APO13 Administración de Seguridad).*

Control de Procesamiento

7. Se evidenció que se encuentra habilitado el sistema para operar, modificar o eliminar información de ingresos y/o egresos de Tesorería, de cualquier mes, desde noviembre de 2013 a la fecha, lo que permite afectar operaciones de periodos ya cerrados.

Recomendación

*STSBLOME – Bloqueo de Meses. Este programa permite realizar un bloqueo de los meses que se están trabajando, controlar la seguridad del módulo en cuanto a modificaciones, además de proteger alguna información o simplemente para trabajar en un periodo específico. Por consiguiente, es importante hacer un bloqueo de los meses que están cerrados contable y presupuestalmente.*

*(ISO 27001, Anexo A-15.2 Gestión de la prestación del servicio de proveedores, COBIT proceso DSS06 Administración de los proceso de control del negocio).*

8. No hay un control de aplicación automática y secuencial de la Nómina (Kactus) en el registro en presupuesto y su dispersión de pagos en Tesorería. Si bien, se hace validación de pre-nómina y nómina con base en la documentación soporte que se recibe por flujo de trabajo (workflow) y se realiza aplicación del pago con la opción de menú “Proceso Ordenes de Pago Directo -STSORDPD con tipo de operación sin afectación presupuestal” en Tesorería, se puede estar realizando dispersión de fondos sin hacer registro del gasto presupuestal, lo que alteraría la secuencia del procedimiento sin que el sistema alerte la situación. Igualmente, se presenta en el pago que se genera para los fondos de pensión y entidades de salud.

Recomendación

*Evaluar la gestión con el proveedor sin costo adicional, el control y secuencia de aplicación de este gasto (nómina) en los diferentes módulos que intervienen en el proceso.*

*(ISO 27001, Anexo A-15.2 Gestión de la prestación del servicio de proveedores, COBIT proceso DSS05 Administración segura de servicios y DSS06 Administración de los proceso de control del negocio).*

9. El sistema no maneja el flujo de caja proyectado (proceso de proyección y comparativos) y flujo de caja real (afectado por movimientos de tesorería). El sistema no tiene definido en el flujo de caja los códigos y el tipo de comprobante a utilizar. Este es un requerimiento solicitado desde la instalación del software SEVEN y a la fecha no ha sido regularizado.

**Recomendación**

*Evaluar sin costo adicional, sobre el apoyo para implementar el control y aplicación del proceso de caja proyectada (ingresos y gastos).*

*(ISO 27001, Anexo A-15.2 Gestión de la prestación del servicio de proveedores, COBIT proceso APO10 Administración de Abastecimiento y DSS06 Administración de procesos controlados de negocio).*

10. De la revisión a la lista de archivos generados para “Aplicar la Confirmación del Pago” de la opción de “Pagos Electrónicos”, se evidencia que los siguientes archivos por inconsistencia se mantienen pendientes de aplicar:

<b>Nr. Archivo Generado</b>	<b>Nombre de Archivo Generado</b>
1141	PAGO VIATICOS+16+7042007+20141010
1240	EXCLUSION PAGO ANDRES PERICO
1242	PAGO PROVEEDORES+411584447+20141219
1274	PAGO LIBRANZA ENERO2015+119359+28012015

**Recomendación**

*Es necesario evaluar la eliminación de estos archivos que no se requieren, para que en la bitácora de cargue de los pagos de los archivos planos corresponda con los que se están realmente pendientes de procesar para generar comprobantes contables por proveedor, cuenta por pagar o a otro tercero.*

*(ISO 27001, Anexo A-16. Gestión de Incidentes y mejoras en la seguridad de la información, COBIT proceso DSS05 Administración segura de servicios y DSS06 Administración de los proceso de control del negocio).*

11. La administración y operación de las inversiones es un proceso manual que involucra de una parte a la Tesorería para hacer el control de las inversiones en hojas Excel y de otra, a la unidad Contable para realizar el cálculo del rendimiento de los títulos en hojas Excel y efectuar la captura de los registros

contables en el módulo Seven. Este proceso que genera carga operativa manual a las áreas involucradas posibilita el error.

El requerimiento fue solicitado desde la instalación del software sin que a la fecha haya sido regularizado.

Recomendación

*Evaluar junto con el proveedor el módulo de inversión que maneja SEVEN. Entre otras, los procesos que tiene el sistema y la funcionalidad que ofrece para el Instituto (STSGRINV- Grupo de Inversiones, STSCONIN – Control de inversiones, entre otros.)*

*(ISO 27001, Anexo A-15.2 Gestión de la prestación del servicio de proveedores, COBIT proceso APO10 Administración de Abastecimiento y BAI03 Gestión de identificación y construcción de soluciones).*

12. La opción “Reversión Generación Archivo Plano” del menú de Procesos “Pagos Electrónicos”, relaciona todos los archivos planos generados, inclusive los ya aplicados y de periodos anteriores que no deberían estar en lista (en total 17 archivos).

Recomendación

*Revisar la funcionalidad de la opción de menú “Reversión generación archivo Plano”, con el fin de desplegar los archivos que únicamente estén pendientes de aplicar y que el usuario pueda elegir para reversar.*

*(ISO 27001, Anexo A-16. Gestión de Incidentes y mejoras en la seguridad de la información, COBIT proceso DSS05 Administración segura de servicios y DSS06 Administración de los proceso de control del negocio).*

13. No es automática la conciliación Bancaria. El usuario de Tesorería realiza la conciliación Bancaria tanto de los ingresos como de los egresos en hojas Excel. Este es un requerimiento solicitado desde la instalación del software y a la fecha no ha sido regularizado.

Recomendación

*Es necesario revisar el proceso de conciliación bancaria (entre otros aspectos, el archivo de movimiento –extracto- de la cuenta de depósitos que debe suministrar el banco para el cargue automático en el sistema) y evaluar junto con el proveedor, sin costo adicional, la implementación de la operación automatizada.*

*(ISO 27001, Anexo A-15.2 Gestión de la prestación del servicio de proveedores, COBIT proceso APO10 Administración de Abastecimiento y BAI03 Gestión de identificación y construcción de soluciones).*

14. No se tiene automatizado en el sistema: la gestión del inventario de los contratos que se constituyen con los clientes del Instituto, el control de los compromisos establecidos con los clientes (órdenes de compra) y la interacción con el módulo de facturación y cuentas por cobrar para el registro automático.

Recomendación

*El líder de facturación y cartera informó que junto con el líder de la herramienta de Flujos de Trabajo (workflow), vienen definiendo el proyecto, (para su aprobación) del proceso de Facturación-Cliente para que se conserve en el sistema la administración del contrato, el compromiso, la obligación y la facturación del cliente.*

*(ISO 27001, Anexo A-15.2 Gestión de la prestación del servicio de proveedores, COBIT proceso APO10 Administración de Abastecimiento y BAI03 Gestión de identificación y construcción de soluciones).*

15. La guía que se recibió de Digital Ware describe los pasos para la instalación del software versión 14 (Ophelia) SEVEN, sin documentar en detalle las soluciones (deficiencias que corrige) y mejoras que trae la nueva versión para cada uno de los módulos del sistema, por ejemplo Tesorería.

Recomendación

*Solicitar al proveedor el instructivo o guía que documenta las nuevas funcionales y servicios que trae la nueva versión del sistema, con el fin de presentarlas y hacerlas conocer a los líderes funcionales de los módulos.*

*(ISO 27001, Anexo A-15.2 Gestión de la prestación del servicio de proveedores, COBIT proceso APO10 Administración de Abastecimiento).*

Control de Salida

16. Aunque el sistema genera comprobante de egreso correspondiente al registro del pago, no se cuenta con mecanismo automático para la distribución y entrega del documento detalle de la cuenta de pago, mediante correo electrónico al tercero. Esta situación hace del proceso de envío sea dispendioso y que en muchos casos no se realice, lo que en algunas ocasiones motiva al proveedor para que solicite el comprobante, dado que desconoce las deducciones realizadas.

Recomendación

*Es importante considerar el desarrollo del proceso que permita generar el registro de composición del pago, a partir de la dirección de correo electrónico que se conserve en el archivo de proveedores del sistema, para*

*que de forma automática entregue email notificando al Contratista el formato de pago.*

*(ISO 27001, Anexo A-15.2 Gestión de la prestación del servicio de proveedores, COBIT proceso BAI06 administración de cambios y DSS06 Administración de los proceso de control del negocio).*

17. Independientemente a la fecha de vencimiento del pago o condición comercial, el informe de cuentas por cobrar no incluye las operaciones de uno a treinta días de madurez, desconociendo por este medio, las obligaciones aperturadas en el periodo.

*Recomendación*

*En razón a que el sistema conserva los datos (Tipo de operación, Fecha de vencimiento, Número, Documento, Descripción y Valor, Acumulado, entre otros) de la cartera, es necesario revisar el reporte "Cuentas por Cobrar en Crystal Reports" que genera el programa "SCaCuxCo", para que relacione todas las obligaciones existentes en los archivos del sistema, independientemente de su vencimiento.*

*(ISO 27001, Anexo A-15.2 Gestión de la prestación del servicio de proveedores, COBIT proceso BAI06 administración de cambios y DSS06 Administración de los proceso de control del negocio).*

18. Si bien el sistema permite el control de la numeración de los cheques y de otra parte, se adquirió la impresora térmica Epson desde 26 de diciembre de 2011 para realizar la impresión del cheque desde el módulo de Tesorería SEVEN, se evidencia que se han tenido inconvenientes y el giro del título lo hace la tesorería de forma manual, lo que genera carga operativa y posibilita error en su control. Este es un requerimiento solicitado desde la instalación del software SEVEN y a la fecha no ha sido corregido. *(No se ha parametrizado la funcionalidad para utilizar la definición de Plantillas para cheques pre-impresos, limitando la flexibilidad para operar con cualquier banco).*

*Recomendación*

*Dada la inversión y la fecha en que se efectuó en la compra de la impresora, es importante adecuar la configuración del sistema Seven, de tal manera que se pueda hacer la impresión de cheques desde el módulo de Tesorería, tal como la funcionalidad, ofrecida por el proveedor, la tiene prevista.*

*(ISO 27001, Anexo A-15.2 Gestión de la prestación del servicio de proveedores, COBIT proceso BAI06 administración de cambios y DSS06 Administración de los proceso de control del negocio).*

19. Aunque el valor total reportado en el recibo de egreso corresponde al valor de la factura proveedor, el comprobante no refleja los descuentos que se realizan por conceptos de AFC de honorarios a contratistas o notas crédito de contratos a empresas.

Recomendación

*Revisar el proceso que genera los datos para impresión del comprobante de pago de tal manera que incluya el valor de las deducciones (AFC o nota crédito).*

*(ISO 27001, Anexo A-15.2 Gestión de la prestación del servicio de proveedores, COBIT proceso BAI06 administración de cambios y DSS06 Administración de los proceso de control del negocio).*

20. Se evidencia que los incidentes con número de tickets SD29814 y SD29623, relacionados con la revisión del archivo plano (para dispersión de fondos) que no genera el registro de pago de una libranza al banco Pichincha, se encuentra pendiente de solucionar, hecho por el cual la tesorería efectúa el pago por otro proceso, menos acostumbrado y diferente al de archivo plano, para evitar retrasos e incumplimiento en la obligación.

Recomendación

*Es necesario evaluar la causa que está originando el error del código de la entidad bancaria (Pichincha) en el archivo que se carga en el portal del Banco Popular para realizar la dispersión de fondos.*

*(ISO 27001, Anexo A-13.2 Transferencia de Información, COBIT proceso DSS05 Gestión de servicios seguros y DSS06 Administración de los proceso de control del negocio)*

Control de Cambios

21. De la revisión a una muestra de la lista requerimientos solicitados a la mesa de ayuda por el usuaria líder del módulo de Tesorería (18 tickets del año 2013 a 2015), se observó que un porcentaje importante de ellos fueron atendidos realizando ajustes a información en la base de datos, lo cual no tiene trazabilidad automática de los cambios en el sistema y se puede estar afectando la integridad de la información.

Por ejemplo, entre otros, los siguientes incidentes:

Ticket	Fecha	Descripción	Corrección
SD30552	08/01/15	Solicitar la revisión de la factura proveedor No. 3314 a nombre de Ana María Zamora, c.c. 35.479.390, cuenta que fue paga con el cheque No.	1. Se anuló el pago asociado a la factura proveedor 3314. 2. Se cambió el consecutivo de cheques al número que se utilizó realmente.

		73883946, pero al revisar no aparece el comprobante de egreso. Es importante definir qué sucedió con esta cuenta debido a que estamos realizando el cierre contable del año y todas las cuentas deben quedar aplicadas. Corregir el Número de documento soporte de los RPs adjuntos en el archivo, correspondiente al año 2014	3. Se volvió a aplicar pago de la factura proveedor 3314 y se verificó que en el pago en la opción de cheques apareciera otro estado. 4. A través del módulo de chequeras, cambió el consecutivo de cheques al número que continuaba
SD30543	07/01/15	Solicitar la revisión de la factura proveedor No. 3120, con el fin de identificar los inconvenientes que no permiten la aplicación del pago. Este pago hizo parte de un lote que se giró y al momento de aplicarlo en el sistema esta cuenta fue la única que reporto inconsistencia pero no he logrado identificar el problema. Agradezco su atención lo más pronto posible, debido a que se requiere aplicar este pago para hacer el cierre del año. Cambiar descripción de 20 Registros, puesto que el número del contrato quedó mal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como la factura proveedor no está disponible para aplicarla, se procederá a realizar la aplicación del pago en el módulo de tesorería, programa STSORDPD, (Pago Directo), tipo de operación 1022, de esta manera se acredita la cuenta de bancos.</li> <li>• La afectación presupuestal, contable y de proveedores se debe realizar por medio de un ajuste manual con el fin de aplicar en los respectivos módulos la cuenta adecuada.</li> </ul>
SD15076	08/07/13	Revisar la razón de la generación del error en la aplicación de un pago de viáticos a nombre de Sandra Patricia Roa Alfonso, No. 120, al revisar las órdenes de pago generadas tomo el No. 1390 pero la reporta como anulada. Agradezco su amable atención, quedo atenta a su respuesta.	No se puede realizar reversión puesto que esta cuenta por pagar ya está girada, la única forma para continuar es que se autorice actualizar este centro de costos por base de datos al anticipo para que se pueda aplicar el comprobante de egreso en tesorería.
SD20098	29/01/14	Soporte sobre el error al intentar aplicar la operación según el pantallazo en el archivo adjunto. Adicionalmente, la nota debería afectar la cuenta 512024062 y no la 512024636 como aparece en el error.	La situación se presenta por error del programa ya que está validando el centro de costos asociado a la cuenta por pagar creada automáticamente por el sistema en la apertura de caja menor, para solucionar esto se reportó al proveedor Digitalware el caso 312340, una vez sea entregado te estare comentando, para continuar con el proceso se realizó temporalmente el cambio del parámetro en tsparam de tomar distribución manual para la nota del 4x1000 y se aplicó el comprobante de egreso. El parámetro se dejó como estaba inicialmente.
SD25096	06/06/14	Soporte para corregir un pago aplicado con el número 1387, el cual se realizó con el cheque No. 72450085, el cual es un aporte a Protección con nit 800.198.281 hecho por el contratista identificado con C.C. 1.022.334.149 por \$780.000. El error que solicito corregir es que al momento de aplicar e imprimir el cheque, noté que la fecha de pago debió ser el 4 de junio, y no el 6 como inicialmente lo puse, pero por tratarse de un cheque no me lo permite y ahora no me deja ver ni relacionar la cuenta de cobro asociada.	Se cambia el estado del cheque, la fecha al 04/06/2014 y se relaciona la cpx del contratista. Por favor verificar y aplicar el comprobante de egreso.
SD30869	26/01/15	solicitar se resuelva el inconveniente presentado en el sistema al aplicar el pago para la apertura de la caja menor, anexo el reporte que arroja el sistema	Error al aplicar el documento Aplicando nota bancaria – Cuenta "512024636 – Gravamen a los Movimientos Financieros Davivienda 636" requiere centro de costos. Está parametrizada que requiere centro de costos y al realizar bancaria del 4 por mil no están enviando un centro de costo diferente de cero. Para esto se valida que sí se tiene habilitada la opción en el programa Parámetros - En la pestaña

			<p>TIPOS DE OPERACIÓN la opción: "Tomar distribución del documento origen para creación de nota bancaria desde egreso causado y directo" si está en SI, esto significa que la cuenta por pagar o factura proveedor NO le incluyeron un centro de costo diferente a cero, por lo tanto debe ir a la factura proveedor y colocar la distribución correcta en el detalle de la factura.</p> <p>Teniendo en cuenta que la aplicación del pago realizado para la apertura de la caja menor no se logró realizar, me permito proponer que se realice la aplicación del pago en presupuesto y en contabilidad de manera independiente y que, la aplicación del pago en tesorería se haga por egreso directo sin afectación presupuestal.</p>
--	--	--	---

### Recomendación

*Dada la particularidad de atención a las correcciones internas de los incidentes presentados y la falta de solución oportuna a algunos requerimientos abiertos desde el año 2013 por parte del contratista, es necesario evaluar las obligaciones del proveedor y acuerdo nivel de servicio para atención de necesidades de funcionamiento del ICFES.*

*(Anexo A-15 Relaciones con los Proveedores; COBIT proceso APO10 Gestión de Abastecimiento)*

*De otra parte a nivel interno, tal como se ha citado en informes anteriores, es importante establecer un procedimiento de administración de cambios que incluya el sistema Seven ERP.*

*(Anexo A-16 Gestión de incidentes de seguridad de la información; COBIT proceso DSS02 Gestión de servicios de requerimientos e incidentes, DSS03 Gestión de problemas)*

### **Conclusión**

1. Se desconoce las funcionales que resuelve la nueva versión del sistema SEVEN en el módulo de Tesorería y no se mejora el control porque a la fecha no ha sido instalada. (Se observa el inicio de la etapa de pruebas de la nueva versión Ophelia de Seven).
2. La asistencia técnica para mantener el sistema y corregir incidentes de la operación se atiende de una parte a nivel de ajuste a la base de datos que se realiza con el apoyo técnico interno, la cual puede afectar la integridad de información y de otra, a nivel de soporte que se orienta a la atención de

necesidades de cumplimiento legal, exceptuando reglamentación específica, de los aplicativos que efectúa el proveedor.