

DERECHOS Y DEBERES Personería de Bogotá, D.C. <small>Individuo y Sociedad</small>	INFORME DE AUDITORÍA		Código: 14-RE-03
	Versión: 01	Página: 1	
	Vigente desde: 28-09-2015		

(1) TIPO DE EVALUACIÓN	AUDITORÍA INTEGRAL	AUDITORIA DE SEGUIMIENTO	AUDITORÍA ESPECIAL
	X		
(2) OBJETIVO	Verificar y evaluar la eficiencia, eficacia, efectividad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y de sus controles, con el fin de asegurar que los procesos estén orientados al logro de la misión y de los objetivos propuestos, de conformidad con las normas constitucionales y legales vigentes y demás requisitos que apliquen a la entidad.		
(3) ALCANCE	La verificación, evaluación y seguimiento al sistema de Control Interno, desde el análisis, asesoría y acompañamiento, hasta la presentación de informes sobre el desempeño del sistema, tendientes a que se decida y adopten oportunamente las acciones para el mejoramiento del Sistema.		
(4) PROCESO AUDITAR	Proceso Gestión de Tecnologías de la Información – Dirección de TIC		
(5) AUDITOR (ES)	MARTHA CECILIA GALLO MEDINA. WILLIAM ALIRIO FLOREZ MONTENEGRO.		
(6) PERÍODO AUDITADO	Tercer trimestre de 2015		
(7) FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	Noviembre 09 de 2015		
CRITERIOS	1. Norma NTCGP 1000:2009 2. MECI 2014.		

CALIDAD – NORMA NTCGP 1000:2009

(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	(9) NUMERAL DE LA NORMA	(10) HALLAZGO	(11) CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL (C-NC-OBS) (Abierta-Cerrada)
	NORMATIVIDAD	El Normograma se encuentra actualizado como consta en actas 1 y 2 del 30 de septiembre del año en curso y publicado en la intranet.	C
1	4.2. literal d Gestión documental	<p>Cumple con lo previsto en el numeral 4.2 de la NTCGP: 1000:2009 en el sentido que sus procedimientos y formatos se encuentran documentados y publicados, entre los cuales se observan: tres (3) procedimientos, un (1) instructivo, una (1) guía, Ocho (8) registros.</p> <p>En su caracterización, plasmó actividades que permiten evidenciar el cumplimiento de la Norma de calidad así:</p> <p>1.- Formular Planes de desarrollo Informático y tecnológico.</p> <p>Dentro de la documentación del proceso, se evidencia el Plan Estratégico de Tecnología de la Información – PETIC- 2014-2016, el cual contiene 13 proyectos, cumplidos en un 81%, de acuerdo con la información suministrada por DTIC.</p> <p>Quedando pendiente por incluir su implementación en el Sistema de Gestión Documental, la actualización de la red inalámbrica en la sede principal y la implementación de potencia regulada.</p> <p>2.- Investigar y/o Proponer nuevas herramientas tecnológicas que apoyen la gestión Misional y Administrativa de la Entidad.</p>	C

En desarrollo de la actividad descrita presentó soporte de los siguientes documentos con los cuales se presta apoyo a la gestión adelantada:

- Contrato No. 10200-279-2014, suscrito por la Alcaldía Mayor de Bogotá, para la "adquisición de buzones de correo electrónico y herramientas de colaboración sobre la plataforma definida para las entidades del distrito Capital fase 2", dentro de las cuales participa la Personería de Bogotá, D.C., para lo cual se suscribió acuerdo de confidencialidad con el propósito que el contratista guarde total discreción y reserva sobre la documentación e información de propiedad de la Entidad, celebrado por el término del contrato y cinco años más.

De acuerdo a la información suministrada, en la actualidad se encuentran funcionando aproximadamente 1300 buzones de correo electrónico, que corresponden a los asignados a los diferentes colaboradores de la Entidad

- Obra Acta de Inicio del Convenio Número 003 del 24 de febrero de 2015, suscrito con la Registraduría Nacional del Estado Civil, que permite el acceso a la información contenida en la base de datos del Archivo Nacional de Identificación. Convenio que finalizará el 31 de diciembre, con opción de prórroga automática por un año más.

Información que se utiliza para consulta y verificación de identidad dentro de las diferentes actividades que lo requieran.

- Aceptación de Oferta AO-014 de 16 de junio del 2015, cuyo objeto es "contratar la adquisición del licenciamiento del servicio de chat para el portal WEB de la Personería de Bogotá", tiene previsto un plazo inicial de cinco días hábiles contados a partir del acta de inicio para realizar la entrega del documento que soporta el licenciamiento adquirido, el cual tendrá una vigencia de 12 meses.

Igualmente, manifiesta quien atiende la auditoria que el licenciamiento se entregó en los términos y condiciones previstos. En la actualidad está en producción y de manera permanente se le efectúa seguimiento a su funcionamiento.

3.- Definir políticas y lineamientos para el diseño desarrollo, implementación, ajustes, mantenimiento y seguridad de software, sistemas de información y aplicación.

a.- Dentro de la documentación del Sistema Integrado de Gestión- SIG - obra procedimiento que señala los lineamientos para el desarrollo, implementación y ajuste de aplicaciones, bajo el código 12-PT-03

b.- Con el fin de cubrir parte de la seguridad informática, se suscribió el contrato No. 435 del 24 de

C

junio de 2015, cuyo objeto es la adquisición y licenciamiento del software PCSECURE – PCADMIN, suscripción que tiene vigencia de un año a través de una licencia vitalicia con actualizaciones anuales.

4.- Alinear políticas y proyectos de tecnologías de información y de comunicación de la Personería con las políticas tecnológicas estatales formuladas por los entes competentes.

Se ciñe a los lineamientos de Gobierno en Línea, establecidos por el Decreto 2573 de 2014.

En cumplimiento de lo anterior, se han sostenido reuniones con funcionarios del Ministerio de TIC, con el fin de articular la estrategia - GEL- dentro de la Entidad. Se evidenció correo electrónico del 1 de octubre de 2015, a través del cual la funcionaria del Gobierno en línea Claudia Guerrero rinde concepto favorable sobre el ámbito de aplicación para la Personería de Bogotá.

5.- Gestionar los Sistemas información y Aplicaciones Misionales y Administrativas de la Entidad.

Existen registros de solicitudes de los distintos procesos tales como:

a.- Aplicativo CORDIS solicitado por Asuntos Policivos de fecha mayo 13 de 2015.

b.- Actualización de posiciones en la planta de personal de fecha Marzo 24-2015, Subdirección de Desarrollo Talento Humano.

6.- Administrar la infraestructura de Redes y comunicaciones:

De manera selectiva, se revisaron los siguientes contratos:

No. 448 del 28 de julio de 2014, cuyo objeto es la adquisición, instalación y configuración del cableado estructurado, inclusión de datos, voz, potencia normal y regulada, así como los equipos activos de comunicación para la Personería de Bogotá.

En ejecución del citado contrato, se contempló la modernización de la plataforma de red física y lógica para abarcar la totalidad de la infraestructura física de la Entidad acorde con la readecuación de las diferentes oficinas de la Sede Central.

Contrato que se encuentra liquidado, como consta en acta de fecha 16 de julio de 2015.

Para la implementación de la telefonía celular se suscribió el contrato No. 386 de 2015, cuyo objeto es la "Compra de GATEWAY celular y licenciamiento de Call Center, Línea 143. De fecha 14 de mayo de 2015.

Elementos que fueron debidamente recibidos según consta en el informe final presentado por el Supervisor de fecha 25 de agosto de 2015.

C

7.- Gestionar la infraestructura de Servidores.

Para el cumplimiento de esta actividad, suscribió la aceptación de Oferta No. 024 de 2015 cuyo objeto es "Contratar el servicio del respaldo y continuidad de la infraestructura del centro de datos en la nube por suscripción, congestión, soporte y acompañamiento para los servicios más críticos de la personería de Bogotá (bases, portales y aplicaciones), con un plazo de ejecución de seis (6) meses, contados a partir del acta de inicio suscrita el 3 de septiembre de 2015.

Obra Acta de Reunión, del 06 de octubre de 2015, efectuada con la Empresa Compufacil - Soluciones Tecnológicas, en la cual se formaliza la entrega y seguimiento de la Infraestructura Virtual así:

- 1. Servidor WEB
- 1.-Servidor de Nomina
- 1.- Servidor Aplicaciones
- 1.- Servidor de Bases de Datos

De acuerdo con la información suministrada, en la actualidad se encuentran en fase de prueba, con el fin de determinar la funcionalidad de las aplicaciones, servicios y bases de datos de la entidad de acuerdo con lo requerido.

8.- Gestionar protocolos de seguridad, administrar usuarios y roles para sistemas de información y aplicaciones.

Obra Resolución 318 de 17 de julio de 2015" Por la cual se adopta la Política de seguridad informática de la Personería de Bogotá, D.C.", la cual se socializó por medio de la circular 009 de 4 de agosto de 2015.

9.- Prestar soporte técnico a los usuarios internos

- Se cuenta con el aplicativo help desk o mesa de ayuda, que permite a la Dirección proveer asistencia técnica sobre redes, dispositivos de hardware y software para la entidad, el cual lleva registro de usuarios atendidos.
- Dentro de los documentos del Sistema Integrado de Gestión, se encuentra el Instructivo Soporte técnico 12- IN – 01 y su registro identificado con el código 12-RE04

9.- Gestionar los Proyectos de inversión de infraestructura tecnológica

Se evidencia que la ejecución de los proyectos de inversión se ha modernizado la infraestructura tecnológica de la entidad.

10. Evaluar, analizar y realizar seguimiento a la gestión del Proceso a través de medidas como los Indicadores de prestación de servicio y de satisfacción del usuario.

-Obra carpeta que contiene registros de servicios y

C

	<p>asesoría a clientes internos, asistencia de reuniones y/o eventos, al igual que actas de reunión, capacitación y evaluación de las mismas.</p> <p>Igualmente, carpeta con Actas de Reunión en las que se realiza el seguimiento al proceso, de manera selectiva fueron objeto de revisión las siguientes:</p> <p>-Acta s/n de fecha 3 de julio 2015, relacionada con el estudio de avance de compromisos sobre el área de aplicaciones de la Dirección de TIC.</p> <p>-Acta No. 2 de septiembre 14 de 2015, con el fin de conciliar los inventarios físicos del Parque computacional contra los elementos entregados por la Dirección de TICS a la bodega de reintegros.</p> <p>De otra parte, el Director de TIC manifiesta que en la actualidad se encuentra en revisión el protocolo para administración de redes, y su posterior inclusión en el SIG.</p> <p>Igualmente, en actualización el Instructivo de Soporte técnico, con el fin de incluir la medición de la evaluación de satisfacción y el manejo de la nueva herramienta PCSECURE.</p>	<p>C</p>
<p>8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos.</p>	<p>El proceso en su caracterización estableció siete (7) indicadores que permiten realizar la medición al Proceso de TIC, 4 de eficacia, 2 de eficiencia y 1 de efectividad, así:</p> <p>1.- Oportunidad de Atención a requerimientos técnicos Internos.</p> <p><i>Promedio aritmético de las horas hábiles transcurridas en el trámite hasta el momento del primer contacto con el usuario.</i></p> <p>De acuerdo la hoja de vida del indicador, este arrojó para el tercer trimestre un valor absoluto de 0.08 del total de horas hábiles transcurridas hasta el primer contacto con el usuario.</p> <p>2.- Oportunidad de Atención a requerimientos técnicos externos.</p> <p><i>Promedio aritmético de las horas hábiles transcurridas en el trámite hasta el momento del primer contacto con el usuario.</i></p> <p>La hoja de vida del indicador, arrojó para el tercer trimestre, un valor absoluto de 0.07 del total de horas hábiles transcurridas hasta el primer contacto con el usuario externo.</p> <p>3.- Disponibilidad del servicio SINPROC.</p> <p><i>Cantidad de horas con el servicio de SINPROC disponible / Número de horas total en el trimestre.</i></p>	<p>C</p>

		<p>Indicador que demuestra una eficacia del 99.9%, toda vez que de las 2.160 que contempla el trimestre, el servicio SINPROC estuvo disponible 2.158 horas.</p> <p>3.- Disponibilidad del servicio SICAPITAL</p> <p><i>Cantidad de horas con el servicio de SI CAPITAL disponible / Número de horas total en el trimestre</i></p> <p>Al igual que el anterior, este indicador mantiene una eficacia del 99.9%, toda vez que de las 2160 horas totales en el trimestre, el SI CAPITAL tuvo 2158 horas disponibles.</p> <p>4.- Disponibilidad del servicio INTRANET</p> <p><i>Cantidad de horas con el servicio de INTRANET disponible / Número de horas total en el trimestre:</i></p> <p>Indicador que durante el trimestre presenta una eficacia del 99.9%, teniendo en cuenta que de las 2160 horas totales del trimestre, el servicio de INTRANET estuvo disponibilidad de 2158 horas.</p> <p>5.- Disponibilidad del servicio Pagina WEB</p> <p><i>Cantidad de horas con el servicio de Pagina WEB Disponible / Número de horas total en el trimestre.</i></p> <p>Indicador que arroja una eficacia del 100%, teniendo en cuenta que de las 2160 horas totales del período, estuvo igual número de horas disponible el Servicio de la Página web,</p> <p>6.- Satisfacción del usuario en los servicios prestados por la dirección.</p> <p><i>Numero de Calificaciones de Excelente o Bueno en las encuestas de Servicio / La cantidad de encuestas realizada.</i></p> <p>El Director de TIC allega Hoja vida del Indicador de Satisfacción al Usuario en los servicios prestados al tercer trimestre, en el cual se reporta un total de 249 atenciones de los cuales obtuvo igual número de calificaciones de excelente o bueno, lo que evidencia que en el proceso se viene adelantado acciones para mejorar el servicio.</p>	C
MECI – GESTIÓN			
(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	(12) VERIFICACIÓN	(10) HALLAZGO	(11) CUMPLIMIENTO (C-OBS) (Abierta-Cerrada)
2		Este proceso identificó dos riesgos, cada uno con diferentes actividades, así:	C

<p>Mapa de Riesgos</p>	<p>I.- Disponibilidad de los servicios :</p> <p>La Dirección de TIC previó tres (3) acciones para el manejo del mismo, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La virtualización de servidores. • La adquisición de equipos activos. • Programar mantenimientos preventivos a los servidores, ups y dispositivos de redes. <p>Se evidencia efectividad en las acciones implementadas, toda vez que se obtuvo disminución del nivel de impacto y de probabilidad modificando con ello la zona de riesgo de extrema a moderada.</p> <p>2. Perdida de información.</p> <p>Al igual que el anterior, para su mitigación determinó realizar tres actividades así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación periódica de copias de seguridad (Backup) de todas las bases de datos de los sistemas de información, configuración de la parametrización de los sistemas. • Actualizar permanentemente la bitácora de incidencia • Aumentar la capacidad para el almacenamiento de la información. <p>Actividades que disminuyen la probabilidad del riesgo y trasladan la zona de riesgo de moderada a baja.</p> <p>De acuerdo con la información suministrada por quien atiende la auditoria, de 972 copias de respaldo programadas, realizó igual número, lo que permite colegir que las acciones y los controles previstos han sido efectivos para el manejo del mismo.</p>	
<p>POA</p>	<p>Diseñar y poner en funcionamiento una aplicación móvil para el acceso de ciudadanos a la guía de gestión de los requerimientos ciudadanos (Aplicación Móvil)</p> <p>Se evidencia que la aplicación se encuentra publicada en la tienda virtual de Dispositivos Androide</p> <p>De acuerdo con la información suministrada por el funcionario que atiende la auditoría, el 4 de Noviembre del presente año se hizo un pre lanzamiento en desarrollo del foro de la estupidez, para el 24 de noviembre se tiene previsto el lanzamiento interno y en medios a finales del mes de Diciembre.</p> <p>Teniendo en cuenta que la aplicación Móvil se encuentra implementada, se colige un cumplimiento de meta del 100%.</p> <p>Modernizar Centro de Computo</p> <p>En cumplimiento de esta actividad, se suscribió el contrato 008 de 2015, cuyo objeto es "... la compra e instalación y puesta en funcionamiento de un equipo de aire acondicionado para el centro de cómputo de la Personería", a través del cual se produjo un cambio</p>	<p>C</p>

		<p>del equipo tipo Split, piso techo con capacidad 60.000 BTU modificando el existente de 36.000 BTU.</p> <p>Para esta meta POA, aplica lo señalado en el numeral 7 del acápite de MECI (caracterización), en lo que respecta a la aceptación de oferta No. 024 de 2015.</p> <p>De lo anterior se deduce el cumplimiento de la meta del 100%.</p> <p>Fortalecer el sistema de contingencia de seguridad de la información:</p> <p>En este sentido, la Dirección de TIC implementó el sistema de copias a través de virtualización de servidores en la nube para la mayoría de los servicios más críticos, por lo que se colige un cumplimiento en un 100%.</p> <p>Implementación de cuatro (4) módulos de SICAPITAL.</p> <p>Se evidencia la implementación de los cuatro (4) módulos programados en el POA para la presente vigencia tales como: SISCO, PREDIS, OPGET Y LIMAY, lo que determina su cumplimiento en un 100%.</p> <p>Implementar tres componentes de gobierno en línea de la nueva página WEB Institucional:</p> <p>Los criterios de (Información, interacción y transacción en línea) se pueden evidenciar en el portal web de la personería, por lo cual se colige el cumplimiento del 100% de la meta.</p> <p>Implementar tres (3) módulos de apoyo y evaluación a la gestión</p> <p>Se evidencian los siguientes módulos que se encuentran en su respectiva dirección o URL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conciliación con sus bloques principales de información, como son datos de solicitud, datos de audiencia, hechos y documentos allegados y su respectiva dirección. • Requerimientos Ciudadanos, • Intranet, • Querellas. <p>Por lo anterior, se colige un cumplimiento de la meta del 100%.</p>	C
		<p>En relación con la actualización, mantenimiento y aseguramiento de los de los componentes del SIG.</p> <p>Con ocasión de la actividad que desarrolla, se establece que la mayoría componentes del SIG se encuentran actualizados y están siendo aplicados.</p>	C
Autocontrol		<p>Los Funcionarios de la Dirección manifiestan conocer los TIP"s de la Campaña de Autocontrol que adelanta la Oficina de Control Interno.</p> <p>Igualmente, manifiesta que como herramienta de autocontrol, realizan reuniones periódicas con el equipo de trabajo, en la que se analiza el grado de</p>	C

		avance de los compromisos adquiridos, entre otros aspectos.	
	Planes de Mejoramiento	<p>Le fue practicada Auditoria Integral del 9 al 13 de junio de 2014, cuyo resultado arrojó tres (3) observaciones, como resultado de la auditoría integral practicada del 9 al 13 de junio de 2014, arrojó tres (3) observaciones.</p> <p>En auditoría de seguimiento se concluyó que una (1) de las tres (3) observaciones (OB1) no se había culminado en su totalidad, debido a que se encontraban en proceso de ajuste. A la fecha se establece que ésta se encuentra cumplida conforme a lo manifestado en el acápite de Normatividad.</p> <p>De lo anterior, se concluye que se tiene como cumplida y por tanto cerrada para la OCI.</p>	C
	PIGA.	<p>Dispone de espacios específicos para el uso papel reciclado, al igual que para el manejo de los Residuos de Aparatos Electrónicos RAE y baterías.</p> <p>Desactivó algunas luminarias con el fin de reducir los consumos de energía.</p> <p>En cumplimiento de la política de cero papel, dispuso que la solicitud de servicios se efectúen a través de la intranet y/o correo electrónico.</p>	C
	SINPROC CORDIS	- Se encontraron al día y funcionando.	C

(13) RECOMENDACIONES:

(Aplica para Gestión)

Continuar implementando mecanismos de autocontrol en la gestión que realiza, con el fin de prevenir suspensiones que afecten la prestación del servicio.

(14) NÚMERO DE OBSERVACIONES:

(Aplica para Auditoría Integral)

0

(15) FORTALEZAS:

(Aplica para Auditoría Integral)

Periódicamente realiza reuniones con el equipo de trabajo con el fin efectuar seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

(16) OPORTUNIDADES DE MEJORA:

(Aplica para Calidad)

(OM) Analizadas las circunstancias acontecidas los días 21 al 24 de noviembre de la presente vigencia, relacionadas con la suspensión de los servicios (CORDIS, SINPROC, entre otros) por daño en el servidor de aplicaciones, a los cuales se dio respuesta en los términos previstos en el plan de Contingencia respectivo, se recomienda adoptar mecanismos que permitan minimizar el tiempo de respuesta a estas eventualidades, en la medida que se generan traumatismos para el normal desarrollo de los diferentes procesos de la entidad.

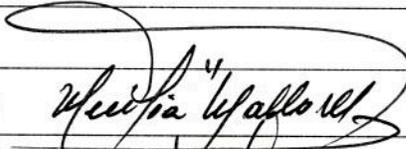
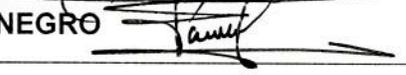
(17) NÚMERO DE NO CONFORMIDADES:

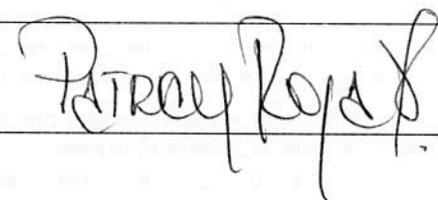
(Aplica para Calidad)

0

DERECHOS Y DEBERES <small>Individuo y Sociedad</small> Personería de Bogotá, D.C.	INFORME DE AUDITORÍA	Código: 14-RE-03	
		Versión: 01	Página: 10
		Vigente desde: 28-09-2015	

(18) CONCLUSIONES:
 Existe compromiso por parte del Director y su equipo de trabajo para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas del proceso.

(19) FIRMA: AUDITOR (ES)	MARTHA CECILIA GALLO MEDINA 
	WILLIAM ALIRIO FLOREZ MONTENEGRO 

(20) APROBO: JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	
--	--