

## MEMORANDO

**PARA:** **SHIRLEY ANDREA ZAMORA MORA**  
Dirección de Planeación y Sistemas de Información

**DE:** **LILIAN RODRIGUEZ CARVAJAL**  
Jefe de Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** **Informe Definitivo de Auditoría al Proceso de Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos**

De conformidad con el procedimiento 126PE01-PR03 "Auditorías Internas" vigente y con los compromisos establecidos en la reunión de cierre del día hoy, remito Informe Definitivo de la auditoría al proceso de Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos, el cual puede ser consultado en el aplicativo ISOLUCION.

Por lo anterior, se solicita que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta comunicación, se remita a esta Oficina:

- Memorando con el Formato de "Formulación del Plan de Mejoramiento" del procedimiento 126PE01-PR05 "Plan de Mejoramiento por Procesos", en el cual se deberán relacionar todos los hallazgos (oportunidades de mejora, observaciones y no conformidades) presentados en el Informe Definitivo de Auditoría.
- Encuesta percepción de Auditorías SIG diligenciada la cual será enviada a su correo institucional. (Solo aplica para las Auditorías SIG)

### INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS

#### 1. RESUMEN EJECUTIVO

##### Objetivo de la Auditoría

Determinar la conformidad, si se ha implementado, mantenido y mejorado el Sistema Integrado de Gestión de la SDA en todos sus componentes y particularmente para el Proceso de Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos, frente a los requisitos legales de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015.

## Alcance de la Auditoría

Proceso de Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos, procedimientos (ver cuadro) y los demás documentos aplicables al proceso, establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Manejo y Control de Registros Magnéticos (Backups)	126PA03-PR05
Mantenimiento de hardware	126PA03-PR09
Asesoramiento y revisión de los productos cartográficos generados por desarrolladores externos	126PA03-PR11
Gestión de la Información Geográfica Temática Institucional	126PA03-PR12
Gestión de incidentes y requerimientos	126PA03-PR13
Gestión de la Capacidad de la Infraestructura de Tecnologías de la Información	126PA03-PR15

## Criterios de Selección de Auditoría

Se audita el proceso de conformidad con lo establecido en el Programa Anual de Auditorías vigencia 2017 de la Oficina de Control Interno y las normas implementadas del Sistema Integrado de Gestión SIG de la Secretaría Distrital de Ambiente.

## Fecha

La auditoría se llevó a cabo desde el día 17 de mayo en el Despacho de la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental hasta el 26 de mayo de 2017.

## Análisis documental

Manual del Sistema Integrado de Gestión SIG, Plan de mejoramiento, Plan del Manejo de Riesgos, Tablas de Retención Documental TRD, Indicadores y procedimientos ya mencionados que hacen parte del Proceso, junto con los documentos desarrollados como parte de la implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información.

## 2. RESUMEN DE HALLAZGOS RELEVANTES

**Fortaleza** (Actividad que se desarrolla positivamente, recursos que se controlan o capacidades que se poseen para lograr los objetivos propuestos).

1. Se resalta el compromiso de todo el equipo de trabajo del proceso auditado, en cuanto al conocimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad y del proceso de Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos, en el desarrollo de las actividades para cada uno de los procedimientos y la

aplicación de la normatividad, incluyendo el trabajo de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información.

**Oportunidades de mejora** (Situación en la que se identifica la posibilidad de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos o mejorar el desempeño de un proceso.)

1. Incluir en la columna “registros” de los procedimientos documentados en Isolucion códigos: 126PA03-PR05 “Manejo y Control de Registros Magnéticos” (Backups), 126PA03-PR09 “Mantenimiento de hardware” y 126PA03-PR13 “Gestión de incidentes y requerimientos”, los registros que permiten realizar la trazabilidad de las actividades y la ejecución del procedimiento.
2. Definir el tamaño de la muestra que se debe aplicar para realizar la Encuesta de Satisfacción del procedimiento 126PA03-PR13 “Gestión de incidentes y requerimientos”, teniendo en cuenta la variación en el total de usuarios de la mesa de servicios a encuestar. Con el fin de tener precisión sobre el nivel de satisfacción de los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Ambiente que ingresan y usan la mesa de servicios, frente a la calidad del servicio ofrecido durante la atención del incidente o requerimiento. Teniendo en cuenta que la actividad número 10 del procedimiento menciona, “Nota: La encuesta solo se visualiza y se responde con el primer registro enviado aleatoriamente a la herramienta Mesa de Servicios.” y en la ficha técnica de la encuesta no se hace mención a este lineamiento.
3. Unificar el nombre del Informe de encuesta de percepción publicado en el aplicativo Isolucion y el que se relaciona en el procedimiento 126PA03-PR13 “Gestión de incidentes y requerimientos”.
4. Publicar en el link denominado “Subsistema Gestión de Seguridad de la Información” en el home page de aplicativo Isolucion, los documentos que se han producido para la implementación del Subsistema. Lo anterior teniendo en cuenta que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Alta Consejería para las TIC de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la norma técnica NTC-ISO 27001 precisan que la política y objetivos deben ser comunicadas dentro de la organización, socializados a todos los niveles, y estar disponibles para las partes interesadas.

**Observaciones** (Situación que no implica incumplimiento de un requisito, pero que debería ser tomada en cuenta para prevenir situaciones de riesgo potencial o no conformidades futuras)

1. Es necesario revisar la aplicación de los formatos utilizados en el desarrollo del proceso, por cuanto se evidenció que en la relación de asistencia de capacitaciones del procedimiento 126PA03-PR13 “Gestión de incidentes y requerimientos”, se utilizaron formatos de diferentes versiones, pasando de la V.11 a la V.8 y de nuevo a la V.11., ”, y la carpeta no cuenta con la ficha de rotulación, lo mismo para el procedimiento 126PA03-PR15 “Gestión de la Capacidad de la Infraestructura de Tecnologías de la Información” con la carpeta de “Actas del Comité de TICs” de 2017, como lo determinan las TRD en el cuadro de caracterización documental de activos de información índice de información clasificada y reservada No 210. DPSIA TRD en el link del MECI del aplicativo Isolucion.
2. No es claro el análisis del reporte del indicador denominado “*Avance en el fortalecimiento de la integración de los sistemas de información priorizados*”, por cuanto se relaciona una serie de actividades, pero no se indica el avance de los sistemas de información priorizados y fortalecidos, frente al total de los sistemas de información tal y como lo formula el indicador.

**No conformidades** (Incumplimiento de un requisito)

En la revisión del proceso de Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos no se evidenciaron No conformidades.

**Resumen de Hallazgos**

PROCESO	TOTAL HALLAZGOS			
	Fortalezas	Oportunidad de mejora	Observaciones	No Conformidades
Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	1	4	2	0

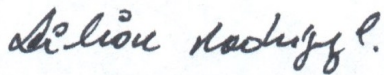
**CONCLUSIONES**

De acuerdo con el objetivo de la Auditoría, se concluye que el proceso de Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos se ha mantenido de conformidad con el Sistema integrado de Gestión de la SDA, en sus componentes cumple con los requisitos legales de las Normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015.

Es importante que se evidencie en el aplicativo Isolucion el trabajo desarrollado como parte de la implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Secretaría Distrital de Ambiente, ya que se han asignado desde la vigencia anterior toda una serie de recursos humanos, financieros y tecnológicos que han permitido a la fecha tener un porcentaje de avance del 62.4% con respecto al 80% que se debe tener para la vigencia 2018.

Elaborado por: Yaneth Lucía Pinilla Beltrán, Auditor Líder  
Angie Andrea Novoa Ospina, Auditor Acompañante

Atentamente,



**LILIAN RODRIGUEZ CARVAJAL**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

*Proyectó: YANETH LUCIA PINILLA BELTRAN*