

MEMORANDO

Código Depend.: 2310300
Para: WILLIAM LIBARDO MENDIETA MONTEALEGRE DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL RICARDO JOSE BARROS SAFI OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
De: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Asunto: COMUNICACIÓN INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD - PROCESO GESTIÓN DE TIC

Referenciado(s)

N/A

Respetado doctor Mendieta,

En atención a la ejecución del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2023 V3, me permito remitir el informe final de auditoría de calidad al proceso Gestión de TIC.

Este informe se da a conocer al señor Secretario en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 648 de 2017 – Artículo 16. “Adiciónese al Capítulo 4 del Título 21, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, los siguientes artículos: (...) Parágrafo 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera”.

Este informe fue presentado en reunión de cierre de auditoría, en la cual se presentaron los resultados observados y sobre los cuales no se recibió ninguna observación o comentario por parte del proceso.

Así mismo, se remite a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para que se revise la pertinencia en la formulación de las acciones derivadas de las oportunidades de mejora observadas, para el caso de las no conformidades, se deberá formular en el término de diez (10) días hábiles, el plan de mejoramiento a que haya lugar producto de la auditoría, una vez sea remitido por el aplicativo SMART.

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 9877c763-289b-470a-be46-94c6799e0949

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



CO21/962806

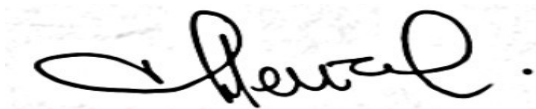


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

2311520-FT-018 Versión 03

Atentamente,



OLGA MILENA CORZO ESTEPA

C.C.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 1

Proyectó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Revisó:

Aprobó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: 9877c763-289b-470a-be46-94c6799e0949

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



CO21/962806



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

2311520-FT-018 Versión 03

AUDITORIA DE CALIDAD PROCESO GESTIÓN TIC

JUNIO 2023

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



CO21/962806

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2310300-FT-046 Versión 05






| | |
|---|--------------------------------------|
|  SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL |
| | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| | INFORME DE AUDITORIA |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. DATOS GENERALES | 3 |
| 2. OBJETIVO..... | 3 |
| 3. ALCANCE | 3 |
| 4. CRITERIOS | 3 |
| 5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR: | 3 |
| 6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR: | 4 |
| 7. FORTALEZAS..... | 19 |
| 8. NO CONFORMIDADES..... | 20 |
| 9. OPORTUNIDADES DE MEJORA..... | 22 |
| 10. CONCLUSIONES | 23 |

| | |
|---|--------------------------------------|
|   | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL |
| | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| | INFORME DE AUDITORIA |

1. DATOS GENERALES

Fecha: 29 de junio de 2023
 Lugar: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
 Informe N°: 17
 Cliente de la Auditoria: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
 Líder Auditor: Olga Milena Corzo Estepa
 Equipo Auditor: Zulma Yanet Gómez

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015, en el proceso de Gestión de TIC, con el fin de asegurar la mejora continua y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría Jurídica Distrital.

3. ALCANCE

Verificación de los soportes, registros documentación y trazabilidad asociados a los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015 aplicables al proceso de Gestión de TIC.



4. CRITERIOS

Norma Técnica ISO 9001:2015 numerales:

- 4.1 – Comprensión de la Organización y de su contexto
- 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- 5.3. – Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización
- 6.1.1. – 6.1.2. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 7.1.3. Infraestructura
- 7.3 – Toma de Conciencia
- 7.4. Comunicación
- 7.5. Información documentada
- 9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.1.3. Análisis y evaluación
- 10. Mejora
-
- Documentos del proceso

5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:

Proceso Gestión TIC.

| | |
|---|--------------------------------------|
|   | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL |
| | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| | INFORME DE AUDITORIA |

6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:

Subsistemas de Gestión de Calidad.

6.1. Metodología:

Consulta: Entrevistas virtuales y visitas en sitio.

Inspección y revisión de comprobantes: Se estudian documentos y registros, revisión documental

Procedimientos analíticos: Verificación de datos, análisis de fluctuaciones, identificación de diferencias.

6.2. Desarrollo de la auditoria de Calidad:

En el desarrollo de la auditoría, se realizó la revisión de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, aplicables al proceso y los cuales se encuentran detallados en la caracterización del mismo. En la revisión de los requisitos se evidenció lo siguiente:

Numerales 4.1 – Comprensión de la Organización y de su contexto y 7.3 – Toma de Conciencia.

Para auditar los numerales 4.1 y 7.3 de la Norma ISO 9001:2015 se creó un formulario virtual, con el fin de verificar el conocimiento de los auditados en lo que respecta a la organización y su contexto y la toma de conciencia. Para crear el formulario virtual se tuvo en cuenta la información que reposa en la plataforma Estratégica de la SJD - Plan Estratégico 2020-2024, la Resolución 205 de 2021 de la SJD: "Por la cual se modifican los artículos 4° y 9° de la Resolución N° 115 de 2019" (Por la cual se adopta el Código de Integridad en la Secretaría Jurídica Distrital y se dictan otras disposiciones) y el Manual del Sistema Integrado de Gestión - código 2310100-MA-001.

El formulario fue realizado por catorce (14) colaboradores del proceso, los resultados mostraron una media de seis (6) puntos sobre un total de diez (10). Encontrando que las preguntas en las que se tuvo más dificultad son las relacionadas con las temáticas: objetivos de calidad, conocimiento de las conductas asociadas a los valores definidos en el código de integridad. Evidencia Formulario de Conocimiento virtual.

Lo anterior muestra la necesidad de fortalecer la sensibilización y socialización de los distintos temas relacionados con la política de integridad y los lineamientos impartidos desde el Sistema de Gestión de la Entidad.

Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:

Se revisó la caracterización del Proceso Gestión Documental, encontrando que allí se observan las partes interesadas (proveedores internos y externos, así como los clientes internos y externos), se relacionan los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se indica que los requisitos legales se encuentran incorporados en el normograma. La última actualización de la caracterización, según lo observado en el control de cambios es del 15/12/2022.

En cuanto al normograma se realizó verificación de las normas y su adecuada actualización en este instrumento, realizando consulta en el aplicativo SMART, para lo cual se evidenció:

Normas derogadas:

- Resolución 184 de 2019, de la Secretaría Jurídica Distrital, “Por la cual se adopta la Política general de Seguridad de la Información de la Secretaría Jurídica Distrital”, derogada por el art. 7 de la Resolución 174 de 2021.



Imagen: Consulta normograma proceso TIC

-Ley 1951 de 2019, del Congreso de la República, “Por la cual crea el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, se fortalece el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación y se dictan otras disposiciones”, derogada por el art. 22 de la Ley 2162 de 2021.



Imagen: Consulta normograma proceso TIC

-Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015”, derogada por el art. 8 de la Resolución 1519 de 2020.

RÉGIMEN LEGAL DE BOGOTÁ D.C.

© Propiedad de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Resolución 3564 de 2015 Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

| | | |
|---|--|---|
| Fecha de Expedición: 31/12/2015 | Fecha de Entrada en Vigencia: 30/03/2016 | Medio de Publicación: Diario Oficial No. 49829 del 30 de marzo de 2016. |
|---|--|---|

La Secretaría Jurídica Distrital aclara que la información aquí contenida tiene exclusivamente carácter informativo, su vigencia está sujeta al análisis y competencias que determine la Ley o los reglamentos. Los contenidos están en permanente actualización.

RESOLUCIÓN 3564 DE 2015

Derogada por el art. 8. Resolución 1519 de 2020.

(Diciembre 31)

Imagen: Consulta normograma proceso TIC

-Decreto 653 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “Por medio del cual se reglamenta la Infraestructura Integrada de Datos Espaciales para el Distrito Capital -IDECA, y se dictan otras disposiciones”, derogado por el Decreto 608 de 2022.

RÉGIMEN LEGAL DE BOGOTÁ D.C.

© Propiedad de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Decreto 653 de 2011 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

| | | |
|---|--|--|
| Fecha de Expedición: 28/12/2011 | Fecha de Entrada en Vigencia: 30/12/2011 | Medio de Publicación: Registro Distrital 4804 diciembre 30 de 2011 |
|---|--|--|



La Secretaría Jurídica Distrital aclara que la información aquí contenida tiene exclusivamente carácter informativo, su vigencia está sujeta al análisis y competencias que determine la Ley o los reglamentos. Los contenidos están en permanente actualización.

DECRETO 653 DE 2011

(Diciembre 28)

Derogado por el Decreto 608 de 2022

Imagen: Consulta normograma proceso TIC

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  |  | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL |
| | | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| | | INFORME DE AUDITORIA |

Vínculos con error:

-Circulares del año 2019 de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá Nos: 35, 34, 33, 32, 30, 29, 28, 27, 26, 25, 24, 23, 21, 20, 14, 9, 10, 7, 6, 5, 4 y 3.

-Circulares del año 2018 de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá Nos. 65, 64, 63, 60, 56, 55, 54, 53, 51, 48, 47, 46, 45, 39, 38, 37, 34, 32, 26, 24, 23, 22, 21, 18, 17, 16, 11, 10, 8, 4, 2, 1

-Ley 1928 de 2018 del Congreso de la República, Acuerdo 702 de 2018 del Concejo de Bogotá

-Circulares de 2017 del Alcalde Mayor de Bogotá, Nos. 30, 23, 19, 15, 12, 3, 2 y la Ley 1413 de 2017 de la Presidencia de la República.

-Circulares de 2016 del Alcalde Mayor de Bogotá, Nos 38, 35, 32, 28, 17, 16, 6, 4, 3

-Circulares de 2015 del Alcalde Mayor de Bogotá, Nos 6, 5, 1 y el Decreto 1078 de 2015 de la Presidencia de la República



Imagen: Normograma de proceso: Aplicativo Smart

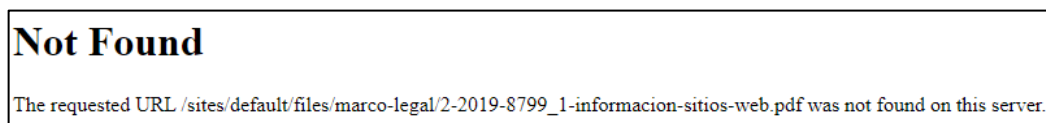


Imagen: Normograma de proceso: Aplicativo Smart

Con respecto a la actualización del normograma se observó:

Numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: El proceso de Gestión de TIC, mantiene como información documentada 85 documentos incorporados en el listado disponible en el aplicativo SMART – Módulo documentos, clasificados entre formatos, guías, manuales, planes, procedimientos, entre otros.

Carrera 8 No. 10 – 65
 Código Postal: 111711
 Tel: 3813000
 www.bogotajuridica.gov.co
 Info: Línea 195





CO21/962806

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2310300-FT-046 Versión 05

Página 7 de 23



| | |
|---|--------------------------------------|
|   | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL |
| | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| | INFORME DE AUDITORIA |

A continuación, se detallan y se indica cuáles fueron los ajustes más recientes:

- Caracterización del proceso - actualizada el 15/12/2022.
- Formato solicitud de préstamo de equipos, actualizado el 20/02/2023.
- Guía de Acuerdos de Niveles de Servicio ANS, actualizado el 22/05/2022.
- Procedimiento Gestión de la configuración, actualizado el 15/12/2022.

Adicionalmente, se realizó prueba de recorrido y de controles para la verificación de este numeral, al procedimiento 2310200-PR-017 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI, tomando como muestra su ejecución y cumplimiento en el documento de Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 2020-2024, evidenciando:


Para la actividad 2 “Elaborar y/o actualizar el PETI”, se verificaron las modificaciones realizadas en 2022 y 2023, observando:

Modificación 2022 – versión 4: Se encuentra registrada en SMART con fecha del 9 de junio de 2022, en el control de cambios se sustentado en: *“Se actualizó el nomograma, se incluyó un capítulo de articulación metodológica, se definieron los dominios de AE frente a las rupturas estratégicas, se actualizo el estado de adopción y las tareas adelantadas por la oficina tic por cada uno de los dominio de AE, se actualizan los valores del proyecto de inversión 7632 de acuerdo con el corte diciembre de 2021, se modifican indicadores 7 y 8 de seguimiento del PETI, se incluye plan de comunicaciones, se incluye capítulo de prospectiva tecnológica, se incluye capítulo de servicios ciudadanos digitales y sus brechas, y se menciona el plan de transformación digital”.*

Modificación 2023 – versión 5: Se encuentra registrada en SMART con fecha del 3 de febrero de 2023, en el control de cambios se encuentra sustentado en: *“Se ajustaron los indicadores del numeral 12.2.de acuerdo con la ficha de indicadores que se reporta a la oficina de planeación con el fin de llevar un único seguimiento a todos los factores tanto de inversión como de operación de la oficina de manera actualizada Se actualizo el numeral 12.3. Proyección de presupuesto área de TI, de acuerdo con la ficha del proyecto 7632 que se actualizo en el mes de diciembre de 2022, ajustando las metas actualizando los valores del presupuesto para el año 2023. Se modificaron los verbos rectores con el fin de dar respuesta al tiempo de ejecución del Plan Se incluyó el consecutivo en Smart del plan de transformación digital”.*

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento, es un documento que puede actualizarse y modificarse teniendo en cuenta cualquiera de los aspectos referidos en el sustento del control de cambios de las dos versiones revisadas:

| | | | | | |
|---|---------------------------------|---|--|----|---|
| 2 | Elaborar y/o actualizar el PETI | Profesional Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | Elaborar y/o actualizar el PETI según el Plan Estratégico de la entidad, las estrategias y proyectos de TIC suministrados por los Directores, las actualizaciones a la infraestructura tecnológica y la apropiación presupuestal para TIC. | 20 | Plan Estratégico de Tecnologías de Información 2310200-PL-002 |
|---|---------------------------------|---|--|----|---|

| | |
|---|--------------------------------------|
|  SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL |
| | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| | INFORME DE AUDITORIA |

No obstante, es un documento que de acuerdo a los establecido en la actividad No. 7. Debe ser aprobado por la alta dirección (Secretaría Jurídica Distrital):

| | | | | | |
|---|---------------------------------|-------------------------------|---|---|--|
| 7 | Aprobar el PETI | Secretaría Jurídica Distrital | Aprobar y firmar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información - PETI por la Secretaría Jurídica. | 1 | Plan Estratégico de Tecnologías de Información 2310200-PL-002 |
|---|---------------------------------|-------------------------------|---|---|--|

Con respecto a las dos actualizaciones

| Versión | Proceso de aprobación |
|---------------------------|--|
| V4 – 9 de junio de 2022 | <p>No se observa en sesiones del comité institucional de gestión y desempeño de 2022 la presentación y aprobación de las modificaciones realizadas.</p> <p>Se observan modificaciones estructurales en las cuales se incorporaron nuevos criterios argumentados en los lineamientos de arquitectura empresarial, se modificaron indicadores y se incluyó plan de comunicaciones.</p> |
| V5 – 3 de febrero de 2023 | <p>Se observa aprobación en sesión de comité institucional de gestión y desempeño llevada a cabo el 25 de mayo de 2023. No es coherente la aprobación del comité con la aprobación y formalización del documento que tiene una fecha anterior.</p> <p>Si bien se presentó la iniciativa de actualización de indicadores en dos sesiones anteriores, estas no fueron aprobadas.</p> <p>Así mismo, en el control de cambios se observan otras modificaciones que no fueron sometidas a consideración de esta instancia “Se actualizo el numeral 12.3. Proyección de presupuesto área de TI, de acuerdo con la ficha del proyecto 7632 que se actualizó en el mes de diciembre de 2022, ajustando las metas actualizando los valores del presupuesto para el año 2023. Se modificaron los verbos rectores con el fin de dar respuesta al tiempo de ejecución del Plan Se incluyó el consecutivo en Smart del plan de transformación digital”.</p> <p>Se argumenta por parte de la Oficina que se presentan a consideración del Comité ajustes que sean de “fondo”, sin embargo esta auditoría observa que el procedimiento, ni ningún otro lineamiento establece estas distinciones, aplicando para todos los casos la aprobación por parte del Comité, en especial cuando se incluyen nuevos contenidos.</p> |

Verificadas las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se observó que para la actualización 2022 no se sometió a consideración de esta instancia, y para 2023 se sometió posterior a que el documento fuese tramitado y publicado como oficial en el aplicativo SMART.

Numeral 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización

Para evaluar este numeral se diligenció un papel de trabajo donde se incluyen los roles y responsabilidades establecidos en el numeral 6 del Manual del Sistema Integrado de Gestión y la Resolución 107 de 2018, encontrando que se da cumplimiento a los mismos.

No obstante lo anterior, para el caso del responsable del proceso, se observa que las sesiones del subcomité de autocontrol se han realizado, sin embargo no se encuentran debidamente documentadas en actas, se entrega por parte del proceso algunas presentaciones y grabaciones en las cuales es posible observar que las reuniones se realizan y se socializan los lineamientos del Sistema, sin embargo, la documentación y trazabilidad de la información generada en este espacio, es fundamental, en tanto se generan compromisos y acciones encaminadas a la mejora del sistema, sobre las cuales no fue posible observar su implementación y seguimiento.

Numeral 6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En el aplicativo SMART, se observó que el proceso de Gestión TIC cuenta con catorce (14) riesgos de gestión, para los cuales tomo una muestra aleatoria, a continuación se presentan los riesgos verificados en este ejercicio:

| RIESGO | DESCRIPCIÓN DEL CONTROL |
|--|--|
| Posibilidad de afectación reputacional en la entidad por la gestión inoportuna y/o inadecuada a los requerimientos e incidentes registrados en la mesa de servicio de TI, debido a la ausencia de seguimiento a las solicitudes para generar notificaciones y/o retroalimentaciones a las personas asignadas para su solución. | El profesional universitario de infraestructura realiza la verificación de las soluciones registradas mediante la comparación de las solicitudes iniciales, las soluciones asignadas, las soluciones atendidas y las soluciones cerradas. Esta actividad se realiza mensualmente y queda como evidencia el reporte de seguimiento de casos los cuales son presentados al líder del proceso en Comité de Autocontrol |
| | El profesional universitario de infraestructura realiza una encuesta de satisfacción de los servicios atendidos por el personal de soporte técnico y que se encuentran en estado cerrado. Esta actividad se realiza mensualmente y queda como evidencia el formulario de diligenciamiento de la encuesta la cual se presenta al líder del proceso mensualmente |
| Posibilidad de afectación reputacional en la entidad, por pérdida de disponibilidad de los sistemas de información, debido al inadecuado soporte a la infraestructura tecnológica que incluye: Problemas de hardware y/o software, Acceso no autorizado a la información, Pérdida de Integridad del catálogo de servicios y Pérdida de Confidencialidad. | Monitoreo de la disponibilidad de los servicios de TI por parte de los contratistas que los proporcionan y realización de mantenimientos preventivos en las máquinas PC por parte de los técnicos de sistemas Método: Mediante seguimiento al estado de disponibilidad de los servicios de TI. Periodicidad: Semanal para el Monitoreo de la disponibilidad de los servicios de TI y semestral para los mantenimientos preventivos Evidencia: Matriz de seguimiento a la disponibilidad de los servicios de TI |
| | El grupo de infraestructura de la OTIC verifica las políticas de control de acceso a redes y servicios de red a si mismo el acceso de los usuarios a los diferentes sistemas de información de la entidad, y lo realiza mediante el seguimiento a los perfiles asignados a los usuarios de los servicios de tecnología y a los sistemas de información de manera trimestral. La evidencia de la actividad está en el reporte de usuarios con sus respectivos perfiles. |

| RIESGO | DESCRIPCIÓN DEL CONTROL |
|--|---|
| Posibilidad de afectación reputacional, por ausencia de mecanismos de seguridad que facilite el acceso no autorizado mediante ataques internos o externos que genere la pérdida de integridad de la información, debido a problemas de hardware y/o software, acceso no autorizado a la información, pérdida de Integridad del catálogo de servicios, pérdida de Confidencialidad de la información que reside en los ACTIVOS | El ingeniero DBA realiza y restaura las copias de respaldo de la información de las bases de datos de manera permanente. La evidencia de la ejecución y restauración de las copias de respaldo se incluyen en un reporte mensual. |
| | El ingeniero contratista de soporte de sistemas operativos realiza el monitoreo del firewall para detección temprana de ataques a la infraestructura tecnológica de la entidad a través de la observación permanente de las alertas generadas por el software de monitoreo y lo realiza de manera permanente. La evidencia de esta actividad está en los informes mensuales del firewall que realiza el ingeniero contratista. |
| | El grupo de infraestructura de la OTIC verifica las políticas de control de acceso a redes y servicios de red así mismo el acceso de los usuarios a los diferentes sistemas de información de la entidad, y lo realiza mediante el seguimiento a los perfiles asignados a los usuarios de los servicios de tecnología y a los sistemas de información de manera trimestral. La evidencia de la actividad está en el reporte de usuarios con sus respectivos perfiles. |
| Posibilidad de afectación reputacional, por revelación o utilización de manera inadecuada la información confidencial de la entidad y/o la ciudadanía, debido a Accesos no autorizados a recursos compartidos | El Oficial de Seguridad de la Información implementa y configura el software antivirus en las máquinas PC y servidores de la entidad. Mensualmente se genera un reporte en el cual se muestran el número de pc configurados, número de equipos con versión actual del antivirus y las estadísticas de posibles máquinas infectadas. |

Fuente: SMART- Reporte riesgos de gestión proceso TIC

Numeral 7.1.3. Infraestructura



Con el propósito de evaluar este numeral se realizó verificación y visitas con el fin de observar la ejecución y cumplimiento de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento: 2310200-PR-095 Mantenimiento de equipos de cómputo
- Procedimiento: 2310200-PR-091 Administración de usuarios
- Procedimiento 2310200-PR-016 Atención y apoyo a usuarios
- Procedimiento 2310200-pr-046 Administración de backups y restore
- Procedimiento 2310200-pr-107 gestión de control de proyectos de ti

Frente a los cuales se observaron las siguientes situaciones:

Procedimiento 2310200-PR-095 Mantenimiento de equipos de cómputo

Actividad de control No. 5 “Aprobar el cronograma” no se evidenció la aprobación del cronograma 2022, caso contrario en el de la vigencia 2023, que contó con el correo electrónico de aprobación del mismo.

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  |  | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL |
| | | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| | | INFORME DE AUDITORIA |

Se observa que para 2022 y 2023, el cronograma tuvo algunas reprogramaciones y no se observa la aprobación de los ajustes en el cronograma inicialmente definido y socializado a las dependencias. Esta situación de ajustes o cambios que pueden darse en cada vigencia no se encuentran contemplados en el procedimiento.

Actividad No. 7 “Realizar el mantenimiento de los equipos de tecnología, con base en el plan de mantenimiento, se observó ejecución de los mantenimientos, sin embargo al realizar muestreo de las siguientes dependencias, se observó:

SUBSECRETARIA: Se observan los soportes físicos del formato No. Recepción de equipo para Mantenimiento Preventivo 2310200-FT-275, no obstante, no se evidenciaron los de la totalidad de equipos incluidos en el cronograma aprobado.

GESTIÓN JUDICIAL: No se evidenció ningún soporte de los mantenimientos realizados, ni en los formatos físicos, ni en el recurso compartido definido en el procedimiento.

Actividad de control No. 9 “Revisar el informe de mantenimiento”, no se observó la retroalimentación por parte del jefe de la Oficina de TIC como respuesta al informe remitido por los encargados de ejecutar el plan de mantenimiento:

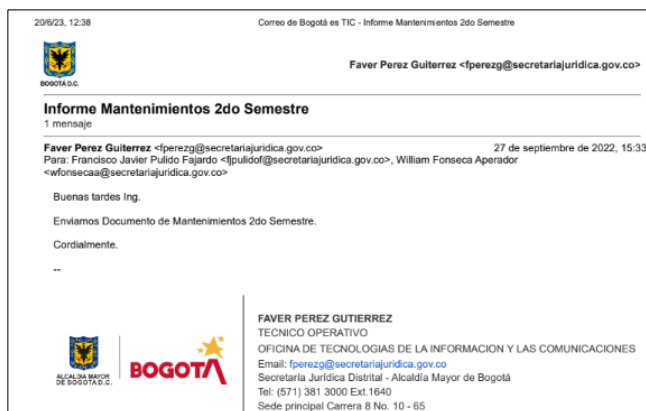



Imagen: Correo electrónico de envío de informe plan de mantenimiento

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL |
| | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| | INFORME DE AUDITORIA |

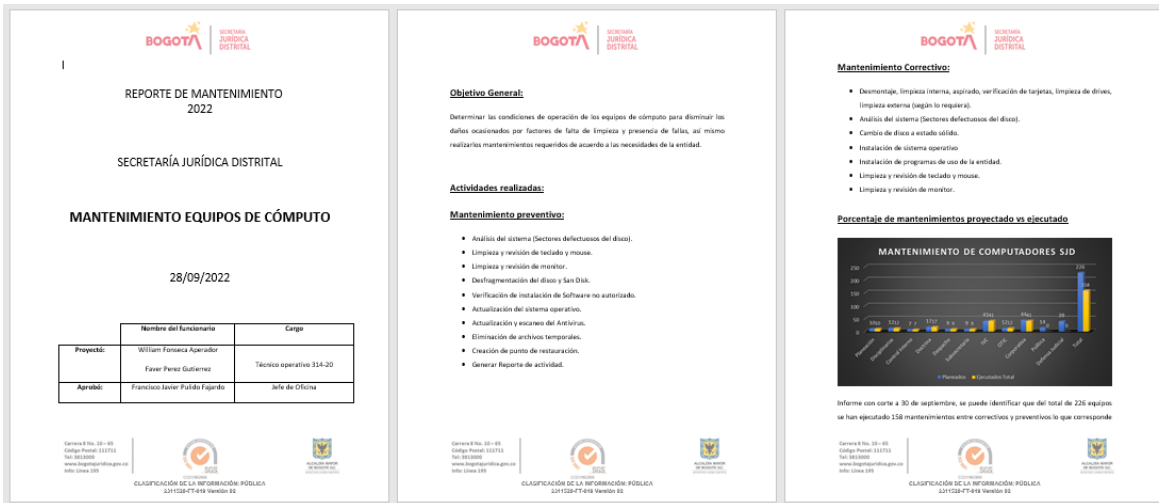


Imagen. Plan de mantenimiento reportado por correo a jefe de oficina TICS

Igualmente, el informe no se encuentra en el formato definido en la actividad, ni se encuentra debidamente diligenciada, tal como lo establece el control:

| | | | | | |
|---|---|--|-------|------------------|---|
| 9 | Revisar el informe de mantenimiento | Revisar las actividades presentadas en el informe de mantenimiento y los resultados del mismo. | Anual | Jefe Oficina TIC | Acta Diligenciada del informe 2310100-FT-048 |
|---|---|--|-------|------------------|---|

Procedimiento 2310200-PR-091 Administración de usuarios

En el directorio activo no se puede observar la totalidad de acceso que tienen los usuarios, por ejemplo a sistemas de información, teniendo en cuenta el propósito del procedimiento *“Establecer los parámetros de seguridad de la información aplicables a la administración de las cuentas de usuarios asignadas a funcionarios, contratistas y terceras partes de la Secretaría Jurídica Distrital”*.

Se observa personas en vacaciones que se encuentran activas, lo que indica un incumplimiento parcial, de lo definido en la actividad 4:

| | | | | | |
|---|-----------------------------------|--|--|-------------|---|
| 4 | Desactivar las cuentas de usuario | Directores y/o Jefes de las dependencias | Los Directores y/o Jefes de las dependencias deben realizar los reportes de novedades de personal que afecten el uso de servicios en la plataforma tecnológica, por medio del formulario de Solicitud de Usuarios cuando se presenten las siguientes novedades: vacaciones, incapacidades, licencias entre otros eventos que permitan el ausentismo del funcionario de su puesto de trabajo o el cambio de área de trabajo del funcionario, de tal | Por demanda | Registro Electrónico de Solicitud Correo electrónico |
|---|-----------------------------------|--|--|-------------|---|

Procedimiento 2310200-PR-016 Atención y apoyo a usuarios

En general para las actividades descritas en el procedimiento y la prueba aleatoria de ticket verificados, se observó cumplimiento de las actividades y controles establecidos: Se verificaron los siguientes tickets, relacionados con actividades de soporte clasificadas como SOFTWARE - MISIONALES:

| ID | Categoría | Título | Estado |
|-------|--------------------------------------|--|-----------|
| 11517 | SOFTWARE/SISTEMAS MISIONALES/ SIPROJ | SIPROJ/ Fwd: Calificación contingente SIPROJ | Resueltas |
| 11507 | SOFTWARE/SISTEMAS MISIONALES/ SIPROJ | SIPROJ/Reporte procesos no calificados | Resueltas |
| 11433 | SOFTWARE/SISTEMAS MISIONALES/ SIPROJ | SIPROJ /No está funcionando el reporte de contingente judicial | Resueltas |
| 11462 | SOFTWARE/SISTEMAS MISIONALES/ SIPEJ | SIPEJ/USUARIO EORTEGA | Resueltas |

FUENTE: GLPI Reporte

Al verificar la prioridad con que se registran los casos se observa que casi en su totalidad se clasifican como prioridad baja, y en entrevista realizada, se indicó por parte del administrador del sistema GLPI, que este nivel de prioridad una vez es registrado debería ser ajustado por quienes conocen cada sistema y la solicitud en particular, sin embargo, esta indicación no está definida en el procedimiento verificado:

| | | | | | | | | | | |
|--------|--|--|-----------|------------------|------------------|------|----------------------|----------------------------------|---|------------------|
| 12 266 | SIPROJ / Solicitud de publicación aviso para el Informe de Gestión 2023, en SIPROJ WEB (12266) | Secretaría Jurídica > Sistemas Misionales > SIPROJ | Resueltas | 2023-06-22 08:01 | 2023-06-21 11:57 | Baja | Usuario Normal (5) i | Advanced Web Applications (10) i | SOFTWARE > SISTEMAS > MISIONALES > SIPROJ | 2023-07-01 11:57 |
| 12 259 | SIPEJ / Fwd: Base de datos por objeto social (12259) | Secretaría Jurídica > Sistemas Misionales > SIPEJ | Resueltas | 2023-06-21 11:09 | 2023-06-20 11:17 | Baja | Usuario Normal (5) i | Advanced Web Applications (10) i | SOFTWARE > SISTEMAS > MISIONALES > SIPEJ | 2023-06-30 11:17 |
| 12 263 | SIPROJ / cambio de la presentación subida en fron de siproj (12263) | Secretaría Jurídica > Sistemas Misionales > SIPROJ | Resueltas | 2023-06-21 08:22 | 2023-06-20 16:30 | Baja | Usuario Normal (5) i | Advanced Web Applications (10) i | SOFTWARE > SISTEMAS > MISIONALES > SIPROJ | 2023-06-30 16:30 |
| 12 262 | SIPEJ / CAMBIAR A GRUPO 2 NIT/ ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA (12262) | Secretaría Jurídica > Sistemas Misionales > SIPEJ | Resueltas | 2023-06-20 17:06 | 2023-06-20 16:29 | Baja | Usuario Normal (5) i | Advanced Web Applications (10) i | SOFTWARE > SISTEMAS > MISIONALES > SIPEJ | 2023-06-30 16:29 |
| 12 068 | SIPEJ / SIPEJ - AWA - Solicitud ajuste módulo expedición de certificados - Memorando 3-2023-4607 (12068) | Secretaría Jurídica > Sistemas Misionales > SIPEJ | Resueltas | 2023-06-20 08:59 | 2023-05-17 15:14 | Baja | Usuario Normal (5) i | Advanced Web Applications (10) i | SOFTWARE > SISTEMAS > MISIONALES > SIPEJ | 2023-06-10 15:57 |
| 12 258 | SIPEJ / Base de datos por objeto social (12258) | Secretaría Jurídica > Sistemas | Resueltas | 2023-06-20 08:57 | 2023-06-20 07:49 | Baja | Usuario Normal (5) i | Advanced Web Applications | SOFTWARE > SISTEMAS > MISIONALES > | 2023-06-30 07:49 |

FUENTE: Reporte GLPI

Se observa que la mayoría de los casos registrados en GLPI tiene un nivel de prioridad baja, que es determinado por quien administra la plataforma, no es claro en el procedimiento ni en la ejecución, qué factores influyen en esta calificación.

Procedimiento Administración de backups y restore

Se verificó cumplimiento de los controles establecidos para el procedimiento, observando que son ejecutadas las actividades y se efectúan tanto los backups como las pruebas de restauración de estas copias para verificar que han quedado realizadas correctamente.

Para las actividades de elaboración y aprobación de cronograma de respaldo de la información, se observa, cronograma aprobado para bases de sistemas misionales y administrativos:

Administrativos

| PERIODICIDAD | FECHA | HORA | TIPO BACKUP |
|--------------|-------------------|-------|------------------|
| SEMANAL | TODOS LOS VIERNES | 18:30 | FULL |
| DIARIO | TODO LOS DIAS | 9:43 | INCREMENTAL(ARC) |
| DIARIO | TODO LOS DIAS | 12:43 | INCREMENTAL(ARC) |
| DIARIO | TODO LOS DIAS | 18:43 | INCREMENTAL(ARC) |

Misionales

| PERIODICIDAD | FECHA | HORA | TIPO BACKUP |
|--------------|-------------------|-------|------------------|
| SEMANAL | TODOS LOS VIERNES | 23:23 | FULL |
| DIARIO | TODO LOS DIAS | 8:41 | INCREMENTAL(ARC) |
| DIARIO | TODO LOS DIAS | 14:41 | INCREMENTAL(ARC) |
| DIARIO | TODO LOS DIAS | 17:41 | INCREMENTAL(ARC) |
| DIARIO | TODO LOS DIAS | 21:41 | INCREMENTAL(ARC) |

FUENTE: Cronograma backups 2023

En visita se verificó la parametrización de los servidores y se encontró que para el caso de los sistemas misionales, la configuración no está acorde con el cronograma aprobado:

Administrativos

| PERIODICIDAD | FECHA | HORA | TIPO BACKUP |
|--------------|-------------------|-------|------------------|
| SEMANAL | TODOS LOS SÁBADOS | 20:30 | FULL |
| DIARIO | TODO LOS DIAS | 10:45 | INCREMENTAL(ARC) |
| DIARIO | TODO LOS DIAS | 14:45 | INCREMENTAL(ARC) |
| DIARIO | TODO LOS DIAS | 22:45 | INCREMENTAL(ARC) |

FUENTE: Tomado de parametrización servidor de sistemas misionales

En este orden de ideas, se procedió a verificar el manual asociado al procedimiento y denominado "Manual de Política de Copias de Seguridad y Recuperación - 2310200-MA-002", en el cual se observa un cronograma estandarizado para la toma de los backups semanales y diarios, que difiere del cronograma y de la parametrización en servidores:

| Base de Datos | Tipo de backup | Días | Horario |
|----------------|----------------|----------------|--|
| Misional | Diferencial | Todos los días | 9:20 a.m. 12:20 a.m. 14:20 p.m. 7:20 p.m. |
| | Full | Jueves | 1:21 a.m. |
| Administrativa | Diferencial | Todos los días | 9:43 a.m. 12:43 a.m. 18:43 p.m. |
| | Full | Sábados | 10:32 a.m. |

FUENTE: Manual de copias de seguridad y recuperación – 9.2. Bases de datos

Procedimiento Gestión de control de proyectos de TI

Se realizó verificación en algunos proyectos o temáticas específicas adelantadas en 2022 y 2023 por la Oficina, en materia de sistemas de información:

- Fase inicial de proyecto: Implementación desarrollo Plan de implementación de recuperación del espacio público SIPROJ
- Fase final del proyecto: Desarrollo Sistema SID V4.
- Fase inicial y ejecución: LEGALBOG (INGENIAN)

Al respecto, se realizaron entrevistas con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades y documentación de los proyectos de TI en el marco de la gerencia de proyectos, evidenciando que no se aplica o se aplica de manera parcial los lineamientos:

| DESARROLLO / PROYECTO | SIPROJWEB - Desarrollo Plan Maestro de Acciones Judiciales - 2023 | SIDV4 - Versión nueva del sistema 2022 | LEGALBOG - INGENIAN - 2022-2023 |
|--|---|--|---------------------------------|
| Project Charter 2310200-FT-289 | SI | NO | NO |
| Grupo de interés 2310200-FT-298 | NO | NO | NO |
| Plan de Implementación del Proyecto 2310200-FT-291 | NO – EP CONTRATO | NO | PARCIAL |
| Plan de Gestión de Cronograma 2310200-FT-293 | NO - CONTRATO | NO | PARCIAL |
| Plan de Gestión de Calidad 2310200-FT-295 | NO | NO | PARCIAL |
| Plan de Gestión de Comunicación 2310200-FT-294 | NO | NO | NO |
| Matriz de Criterios de Aceptación 2310200-FT-299 | NO | NO | NO |
| Matriz Criterios de Recorridos 2310200-FT-297 | NO | NO | NO |
| Plan de Gestión de Riesgos 2310200-FT-292 | NO | NO | NO |
| Registro de Cambios RFC 2310200-FT-278 | NA | NO | NO |
| Informe de seguimiento 2310200-FT-301 | NA | NO | NO |
| Plan de Pruebas de la Solución | PARCIAL – ejecución pruebas | PARCIAL – ejecución pruebas | PARCIAL – ejecución pruebas |
| Informe de Revisión Post Implementación 2310200-FT-300 | NA | NO | NO |
| Lecciones Aprendidas 2310200-FT-296 | NA | NO | NO |

FUENTE: Elaboración propia OCI

Numeral 9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El proceso cuenta con nueve (9) indicadores formulados para la vigencia, frente a los cuales se observa medición y reporte de evidencias en el aplicativo SMART:

| Nombre indicador | Tipo | Periodicidad |
|--|-------------|--------------|
| Nivel de desarrollo de la aplicación móvil app | Eficacia | Mensual |
| Nivel de funcionamiento de las herramientas tecnológicas y legalbog | Eficacia | Mensual |
| Nivel de cumplimiento de implementación del MSPI | Eficacia | Mensual |
| Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados | Eficacia | Trimestral |
| Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos de la entidad | Eficiencia | Trimestral |
| Porcentaje de funcionamiento de los sistemas de información de la entidad | Eficacia | Mensual |
| Porcentaje de incidentes gestionados relacionados en el marco de la seguridad y privacidad de la información institucional | Eficacia | Trimestral |
| Porcentaje de requerimientos de atención del servicio TIC | Eficacia | Trimestral |
| Porcentaje de satisfacción en la prestación del servicio TIC | Efectividad | Semestral |

Fuente: SMART – Módulo indicadores

Numeral 9.1.3. Análisis y evaluación

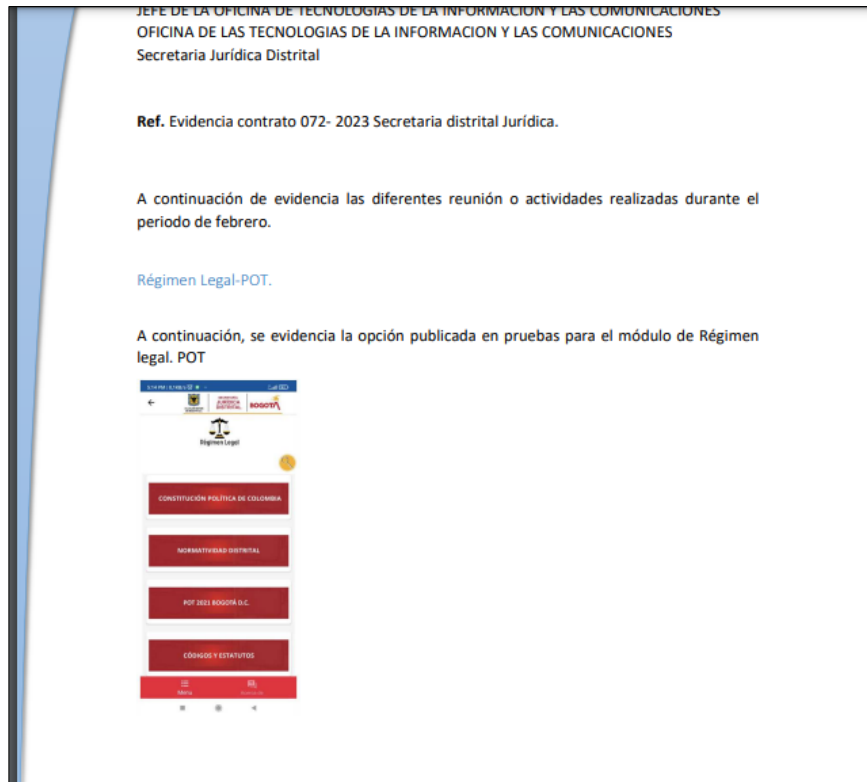
De estos indicadores se observó medición en el aplicativo SMART con corte al mes de mayo de la presente vigencia, en revisión aleatoria, se observaron las siguientes inconsistencias:

Indicador – Nivel de cumplimiento de implementación del MSPI

Se observan los siguientes reportes en SMART:

| PERIODO | META | PORCENTAJE DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO | % AVANCE PERIODO | ANÁLISIS DEL INDICADOR | SOPORTES | ACCIONES TOMADAS |
|---------|--------|---------------------------------------|------------------|---|---|------------------|
| Enero | 100.00 | 100.00 Aprobado | 100.00 % | cumplido con la contratación del ingeniero leonardo santos quien inicio en el año 2023 | ANEXO INFORME DE INVERSION enero 2023.docx PLAN OPERATIVO INVERSION enero 2023.doc poa oficina tic enero 2023.xls | ninguna |
| Febrero | 100.00 | 100.00 Aprobado | 100.00 % | filtro con más detalle el cual facilita la búsqueda de los actos administrativos y demás documentos jurídicos de interés para la ciudadanía. | Evidencia_meta 1.pdf | ninguna |
| Marzo | 100.00 | 100.00 Aprobado | 100.00 % | se dio cumplimiento al avance proyectado este seguimiento esta a cargo del contratista leonardo santos | Instrumento_Evaluacion_MSPI_032023.xlsx | ninguna |
| Abril | 100.00 | 100.00 Sin Aprobar | 100.00 % | Desempeño, el porcentaje de avances es del 96%. En el mes de julio se presentarán los avances del cumplimiento de los controles del segundo trimestre al mismo Comité. | Instrumento_Evaluacion_MSPI_042023.xlsx | ninguna |
| Mayo | 100.00 | 100.00 Sin Aprobar | 100.00 % | se busca que en caso que se requiera hacer una recolección o ejercen un derecho todos tengan la noción de como proceder, con ello la administración será mas eficiente. | ANEXO INFORME DE INVERSION mayo 2023.docx PLAN OPERATIVO INVERSION mayo 2023.doc poa inversion tic mayo 2023.xls | ninguna |

Reporte Febrero: Se observa que el análisis ni la evidencia dan cuenta del indicador, el análisis indica “En el módulo de Legalbog desarrollado en la App, se socializaron múltiples ajustes por ejemplo la interfaz de los comentarios la cual permite visualizar las intervenciones de los ciudadanos, la visualización y redirección al sitio web de LegalBog para visualizar un filtro con más detalle el cual facilita la búsqueda de los actos administrativos y demás documentos jurídicos de interés para la ciudadanía” y el soporte o evidencia cargado corresponde a un informe del contratista que desarrolla actividades de la aplicación móvil LEGALBOG, la cual está asociada a otro indicador y no corresponde a actividades en el marco del MSPI:



Indicador- Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos de la entidad

Se observa meta prevista del 98% de disponibilidad de los servicios tecnológicos, se observa un cumplimiento superior de 100%, sin embargo se observa que hay alguna inconsistencia en la semaforización que lo demarca en rojo, como si se estuviese incumpliendo:

| TIPO | AÑO | PERIODO | PRORAMADO | EJECUTADO | % DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO | RANGOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|--------------------|-----------------------------|-----------|-----------|------------------------------|---|-------------------------|--|-----------------------------|--|---------------------|--|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|----|----|----|----|---|
| Eficiencia | 2023 Trimestral | T 1 | 98 | 100 | 102.04 % | <table border="1"> <tr> <td colspan="2">Unidad de medida: Horas</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Tipo de cálculo: Porcentaje</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Semáforo: Constante</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>50</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>75</td> <td>98</td> </tr> <tr> <td>98</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td>98</td> </tr> <tr> <td>98</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>75</td> <td>0</td> </tr> </table> | Unidad de medida: Horas | | Tipo de cálculo: Porcentaje | | Semáforo: Constante | | 0 | 25 | 25 | 50 | 50 | 75 | 75 | 98 | 98 | 100 | 100 | 98 | 98 | 75 | 75 | 0 |
| | | Unidad de medida: Horas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Tipo de cálculo: Porcentaje | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Semáforo: Constante | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | 50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 50 | 75 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 75 | 98 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 98 | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100 | 98 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 98 | 75 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 75 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| T 2 | 98 | | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

FUENTE: SMART - Indicadores

Numeral 10. Mejora: Al revisar en el SMART se evidenció que tienen los siguientes planes de mejoramiento abiertos:



Se observa el plan de mejoramiento Nro. 748 derivado del análisis de riesgo de corrupción asociado al proceso: *“Posibilidad de accesos no autorizados y/o indebidos a los sistemas de información, por parte de los servidores y colaboradores, con el fin de dar uso no apropiado a la información contenida en los sistemas para favorecimiento propio o de un tercero”*.

Este plan reporta un avance del 25% con corte al primer cuatrimestre de la vigencia, se observa que la acción formulada está asociada a la siguiente causa: “No inactivación de usuarios y claves luego del retiro de funcionarios o en período de vacaciones (...)”, al respecto cabe indicar que verificado el procedimiento de “Administración de usuarios”, se observó personal en vacaciones que no se encontraba desactivado en el directorio y continuaban con acceso normal y completo.

El proceso no cuenta con más planes de mejora activos al corte de la presente auditoría.

7. FORTALEZAS

1. Los auditados fueron receptivos en el desarrollo del ejercicio de evaluación, tuvieron buena disposición frente al equipo auditor y brindaron toda la colaboración en la entrega de la documentación e información requerida, para desarrollar el programa de auditoría.

| | |
|---|--------------------------------------|
|   | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL |
| | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| | INFORME DE AUDITORIA |



2. Se observa mejora continua mediante la actualización permanente de los documentos que hacen parte del proceso, en especial en la vigencia 2022.
3. Se evidencia cumplimiento de los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015: 4.1. Comprensión de la organización y su contexto, 4.2. (a) - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 6.1.1, 6.1.2 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades, -, 7.3. Toma de conciencia, 7.4. Comunicación, 9.1.1. – Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.3. Análisis y Evaluación y 10 - Mejora.

8. NO CONFORMIDADES

1. Se observan normas derogadas, como la Resolución 184 de 2019, -Ley 1951 de 2019, Resolución 3564 de 2015 Min. TIC, Decreto Distrital 653 de 2011, en el instrumento de normograma del proceso, lo cual evidencia su desactualización.

Lo anterior configura un incumplimiento del requisito 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (ISO 9001:2015) que indica que *“Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad; b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes”*.

2. Se observan dos actividades de control del procedimiento 2310200-PR-017 Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI (Aprobación PETI y Seguimiento a los proyectos del PETI), no se ejecutaron conforme a lo establecido en el documento, observando algunas inconsistencias que configuran incumplimiento de los requisitos 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus documentos, que indica *“4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe: a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos; c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos; d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad; e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos; f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1; g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que*

| | |
|---|--------------------------------------|
|   | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL |
| | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| | INFORME DE AUDITORIA |

estos procesos logran los resultados previstos; h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad”.



3. No se observan documentadas las respectivas actas de las sesiones de subcomité de autocontrol para la vigencia 2023, se presentan algunas presentaciones y grabaciones de las sesiones, sin embargo, de acuerdo a los lineamientos institucionales en el marco del Sistema Integrado de Gestión, se evidencia incumplimiento de lo establecido en el numeral 5.3. Roles y Responsabilidades de la norma ISO 9001:2015, el numeral 6. de manual del Sistema Integrado de Gestión que determinar que le compete al responsable del proceso *“Los responsables de cada uno de los procesos tendrán la responsabilidad de cumplir con los requisitos de la norma técnica NTC ISO 9001: 2015 aplicables a su proceso y de atender las orientaciones y lineamientos definidos por la Oficina Asesora de Planeación para la implementación, mantenimiento y mejora del SIG”, de la Resolución 078 de 2018 art. 7 “ACTAS. De cada Subcomité de Autocontrol se levantará un acta, refrendada por quien la preside y un secretario designado por el responsable de la respectiva dependencia, cuyo original y anexos, reposará en el archivo de la dependencia y disponible cuando se requiera para su consulta”.*

4. Verificados tres proyectos realizados o en curso para las vigencias 2022 y 2023: Plan maestro de acciones judiciales, desarrollo de versión 4 del Sistema de Información Disciplinaria SID, y el de mejoras y mantenimiento adaptativo y evolutivo del sistema LEGALBOG, no fue posible evidenciar el cumplimiento y aplicación del procedimiento 2310200-PR-107 “Gestión del control de proyectos de TI”, así como la implementación de los distintos formatos y documentos que hacen parte de la gerencia de proyectos de TI, incumpliendo lo dispuesto en los numerales 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 7.1.3. Infraestructura y el 7.5. Información documentada, situaciones que pueden traer consigo la pérdida de trazabilidad en los proyectos y desarrollados gerenciados por la Oficina de TIC, pero que tiene impacto en los procesos misionales, para los casos vistos.

Así mismo, la materialización de riesgos asociados a la trazabilidad de las gestiones realizadas en los proyectos de información de la entidad, que pueden afectar la sostenibilidad, mantenimiento y adecuado uso de los sistemas de información, así como la ejecución misma de los contratos asociados al desarrollo de estas actividades.

Adicionalmente, evitan la adecuada gestión del cambio y transferencia del conocimiento frente a los proyectos de TI que ha emprendido la entidad.

5. Se observa para el procedimiento: 2310200-PR-095 Mantenimiento de equipos de cómputo, las siguientes situaciones:
 - ✓ No se tienen disponibles todos los registros que soportan los mantenimientos realizados en 2022 y 2023, ni en físico ni en el recurso compartido de la Oficina al momento de efectuar la auditoría.

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  |  | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL |
| | | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| | | INFORME DE AUDITORIA |

- ✓ No se evidenció revisión y retroalimentación del informe de mantenimiento realizado para 2022, el cual hace parte de los controles del proceso.



Lo anterior evidencia incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 7.5. Información documentada.

6. Verificado el procedimiento “Atención y apoyo a usuarios”, se observó que para los Sistemas de Información asociados al Sistema LEGALBOG, no se da cumplimiento a lo estipulado para la atención y desarrollo de actividades de mantenimiento y soporte, en tanto no se observa trazabilidad de sus ajustes, cambios o mejoras en el sistema GLPI, los últimos fueron observados en diciembre de 2022.

Lo anterior evidencia incumplimiento de los requisitos 7.1.3 Infraestructura La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. *NOTA* La infraestructura puede incluir: a) edificios y servicios asociados; b) equipos, incluyendo hardware y software; c) recursos de transporte; d) tecnologías de la información y la comunicación y el numeral 7.5. Información documentada.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Teniendo en cuenta los resultados de la entrevista aplicada a los integrantes del proceso en cuanto al conocimiento de los principios rectores del Sistema de Gestión, se recomienda establecer mecanismos de sensibilización de los lineamientos y principios del mismo, en especial lo relacionado con los objetivos de calidad y las conductas asociadas a los valores, teniendo en cuenta lo indicado en los numerales 4.1 – Comprensión de la Organización y de su contexto y 7.3 – Toma de Conciencia.
- En los procedimientos verificados se observó que en algunos casos todas las actividades de control son ejecutadas por el mismo responsable, se recomienda incorporar actividades de validación y filtro que garanticen la adecuada segregación y balanceo de las actividades con el fin de que se tengan parámetros de control efectivos.
- Para el procedimiento de Atención y apoyo a usuarios, que está relacionado con el registro, seguimiento y atención de incidencias que se pueden presentar a nivel de soporte o de los distintos sistemas de información de la entidad, se recomienda analizar la coherencia entre las actividades, así como precisar para el caso de las clasificaciones de los niveles 1, 2 y 3, cómo se realiza y quienes lo hacen dado que se expresó que no solo quien asigna el caso sino quien lo ejecuta puede modificar estos aspectos, Se sugiere establecer criterios y acceso para la eliminación de tickets, pues se observa que no solo el administrador del GLPI lo puede hacer.

| | |
|---|--------------------------------------|
|   | SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL |
| | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE |
| | INFORME DE AUDITORIA |

- Se recomienda establecer mecanismos que permitan a los responsables de las áreas informar en caso de situaciones administrativas como las vacaciones, para la desactivación temporal de los usuarios.
- Se recomienda establecer los mecanismos que permitan observar la coherencia entre los distintos cronogramas para la realización de los backups de los sistemas misionales y administrativos, en tanto se observaron diferencias entre el cronograma aprobado, el cronograma parametrizado en los servidores y el cronograma definido en el manual de Política de Copias de Seguridad y Recuperación.
- Se recomienda verificar con la Oficina Asesora de Planeación, sobre la parametrización del indicador “Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos de la entidad”, puesto que se observa que el indicador de ha cumplido pero la semaforización evidencia lo contrario.
- Se recomienda verificar los soportes y medición del indicador “Nivel de cumplimiento de implementación del MSPI”, puesto que se observaron algunas inconsistencias en el análisis y evidencia del indicador para el mes de febrero y en mayo el reporte no es consistente con lo reportado en los meses anteriores.
- Se recomienda revisar la efectividad de la actividad previstas en el plan de mejoramiento 748 asociado al riesgo de corrupción identificado en el proceso, relacionada con “ Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades de vinculación y desvinculación (...)”, y en la que se identifica como causa la no inactivación de usuarios en período de vacaciones, puesto que se observó que existían funcionarios en vacaciones que no tenían inactivados usuarios, según se pudo corroborar en el directorio activo.

10. CONCLUSIONES

De acuerdo con la evaluación realizada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que le aplican al proceso de Gestión de TIC, se identificaron tres (3) fortalezas, seis (6) no conformidades y ocho (8) oportunidades de mejora.

Una vez comunicado el presente informe, se cargará los resultados al aplicativo SMART, para que se formulen los correspondientes planes de mejoramiento asociados a las no conformidades observadas, y que se evalúe a criterio del proceso sobre cuales oportunidades de mejora se formularan de igual forma las correspondientes acciones de mejora.

Original Firmado
Firma Auditor Líder
 Zulma Yanet Gómez Perales

Original Firmado
Firma Jefe Oficina de Control Interno
 Olga Milena Corzo Estepa

Página 23 de 23

Carrera 8 No. 10 – 65
 Código Postal: 111711
 Tel: 3813000
 www.bogotajuridica.gov.co
 Info: Línea 195



CO21/962806

