



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

AUDITORIA PROCESO GESTIÓN TIC

INFORME DEFINITIVO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PIEDAD NIETO PABON
Jefe Control Interno

Equipo Auditor:

**HILDA MENDOZA
ESTEBAN A. GONZÁLEZ LÓPEZ
GLADYS SILVA CORDERO
ALEXANDER LÓPEZ**

DICIEMBRE DE 2017

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	3
2. ALCANCE	3
3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	3
4. METODOLOGÍA	3
5. EQUIPO AUDITOR.....	5
6. OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA	5
7. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO	6
8. CONCLUSIONES	7

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	GESTIÓN TIC
	INFORME DE AUDITORÍA

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar el nivel de implementación del Proceso *Gestión TIC - CÓDIGO - 2310200-PR-003*

2. ALCANCE

- ✓ Caracterización del Proceso
- ✓ Indicadores establecidos
- ✓ Marco Operacional del Procedimiento *Atención y Apoyo a Usuarios*.
- ✓ Actividades y Registros del Procedimiento *Atención y Apoyo a Usuarios*.
- ✓ Puntos de Control del Procedimiento *Atención y Apoyo a Usuarios*.

3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

- ISO 9001/ 2015.
- Normograma.
- Decreto 323/2016, *Por medio del cual se establece la Estructura Organizacional de la Secretaría Jurídica Distrital, y se dictan otras Disposiciones, Art. 8.*
- NTD-SIG 001 de 2011.

4. METODOLOGÍA

La presente auditoría tiene como fin verificar la implementación del proceso *Gestión TIC - CÓDIGO - 2310200-PR-03* y del procedimiento *Atención y Apoyo a Usuarios - CÓDIGO - 2310200-PR-016*.

Con un enfoque en los procesos, contempla la observación y confirmación del desarrollo de las actividades establecidas en el procedimiento, con el fin de corroborar si los resultados previstos en la política y la dirección estratégica de la Secretaría Jurídica, han afianzado el ciclo PHVA, permitiendo el logro del desempeño eficaz del proceso, mediante la aplicación de:

 BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA JURÍDICA</small>	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	GESTIÓN TIC
	INFORME DE AUDITORÍA

- **Lista de chequeo de Evaluación:**

Se desarrolla mediante diligenciamiento del formato 2310300-FT-061 Lista de Chequeo de Auditoría, en el cual se formulan las actividades definidas en la Caracterización y actividades claves, evidencias de cumplimiento definidas en el Procedimiento *Atención y Apoyo a Usuarios*.

- **Entrevista con el Líder del Proceso:**

Se inicia con una conversación sobre la generalidad del Proceso, la apropiación de la Plataforma Estratégica como el modelo corporativo y la caracterización. Se busca identificar el conocimiento y manejo de la información, su ubicación y la socialización con el equipo de trabajo que permite fortalecer la interiorización y comprensión.

El equipo auditor en la sesión de trabajo realizada, mediante el procedimiento de consulta desarrollo cuestionarios al líder del proceso auditado, para evidenciar así, el avance de la implementación del proceso *Gestión de TIC*, y del procedimiento *Atención y Apoyo a Usuarios*.

- **Inspección:**

Al realizar la validación del procedimiento se evidencia que se desarrolla en dos escenarios:

- ✓ El primero, corresponde a los sistemas de información misionales atendido por el Sistema MANTIS, el cual es catalogado como soporte técnico en los sistemas. Es importante considerar que para este escenario el registro se alimenta en el sistema MANTIS, porque no se cuenta con formatos en medio físico.
- ✓ El segundo, es la gestión de requerimiento a solicitudes de soporte técnico, correspondientes a: préstamo de equipos, mantenimiento preventivo, gestión de requerimiento de soporte, manteniendo de incidentes en los equipos de cómputo. Para este escenario se realizó la validación de los formatos definidos en el procedimiento, debidamente codificados.

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	GESTIÓN TIC
	INFORME DE AUDITORÍA

5. EQUIPO AUDITOR

AUDITOR LÍDER: Hilda Consuelo Mendoza

EQUIPO AUDITOR: Alexander López Palacios
Esteban González López
Gladys Patricia Silva Cordero

6. OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la evaluación realizada a la Caracterización del Proceso de *Gestión TIC* y a las actividades del procedimiento *Atención y Apoyo a Usuarios*, se identifican los siguientes aspectos:

6.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

No se evidencia avance en las siguientes actividades:

- ✓ Lineamientos técnicos del desarrollo de los contenidos y ambientes virtuales.
- ✓ Implementación y sostenibilidad del sistema de seguridad de la información.

6.2. OBSERVACIONES GENERALES AL PROCEDIMIENTO

Del análisis del procedimiento, se evidencia:

6.2.1. Para los Servicios de Soporte, la atención a los requerimientos de los usuarios se realiza aplicando los parámetros definidos en el formato Niveles de servicio de soporte de la SJD, documento no codificado, en el cual se determinan los niveles de soporte y la descripción – categorización del servicio.

Los 3 niveles de servicio identificados como: 0, 1 y 2, a pesar de estar categorizados, no tienen definidos de Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS para resolver para cada novedad.

Página 5 de 8

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	GESTIÓN TIC
	INFORME DE AUDITORÍA

6.2.2. Para los Servicios de Soporte de los Sistemas Misionales, no se cuenta con una categorización definida que determine el tipo de novedad, ni los Acuerdos de Niveles de Servicio en cada caso.

6.2.3. En ninguno de los dos servicios, se elabora un informe periódico que consolide las novedades por tipo y presente un análisis estadístico de incidencias, su tratamiento y tiempo de respuesta.

Este informe, permitiría al líder del proceso, generar acciones preventivas y definir tiempos de respuesta, con prioridades que atiendan la importancia de la solicitud.

Para el caso de la atención de funcionalidades de Sistemas Misionales, es pertinente que este informe documente el tipo de problema, la frecuencia, la solución, el impacto que tiene sobre otros módulos y el seguimiento realizado por el Líder del proceso con los diferentes administradores y usuarios, más teniendo en cuenta que las incidencias de esos sistemas por ser de cobertura Distrital se administran desde la Secretaria Jurídica.

6.2.4. Los Sistemas de Apoyo Administrativo y Financiero, no se incorporan en este procedimiento y el trámite de novedades lo hace cada usuario o administrador sin que exista un registro de control sobre la frecuencia de la novedad y el alcance de la solución.

7. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

7.1. ACTIVIDADES EN EL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD CLAVE	OBSERVACIONES
1	RECIBIR SOLICITUD	NO REGISTRA TIEMPO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD.
2, 3, 4, y 5	PRESTAR SERVICIO NIVEL II	VER NUMERAL 6.2.1. OBSERVACIONES GENERALES
6	REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO	NO SE EVIDENCIA EL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS.

7.2 PUNTOS DE CONTROL EN ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD CLAVE	OBSERVACIONES
2. <u>PUNTO DE CONTROL</u>	CATEGORIZAR SOLICITUD .	<p>a. EL APLICATIVO MANTIS NO ESTÁ INSTITUCIONALIZADO EN LA ENTIDAD, SOFTWARE LIBRE. ES IMPORTANTE QUE SE FORMALICE SU USO.</p> <p>b. DEBE ANALIZARSE LA VIABILIDAD DE UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA NO SOLO PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN MISIONALES, SI NO PARA LOS DE APOYO.</p> <p>c. DEFINIR LAS FUNCIONES DEL ROL DE ADMINISTRADOR, CON EL FIN DE LLEVAR UN SEGUIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS, PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LA HERRAMIENTA Y LA GESTIÓN REALIZADA POR LA OFICINA.</p> <p>d. EXISTE UNA SECUENCIA O ID QUE IDENTIFICA CADA ERROR O REQUERIMIENTO, SIN EMBARGO, NO CUENTA CON UN CONTROL EFECTIVO QUE DOCUMENTE EL ERROR QUE SE CORRIÓ Y EL TIEMPO REQUERIDO.</p> <p>e. LAS SOLUCIONES A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS SISTEMAS MISIONALES DEBEN ESTAR ACORDE CON LOS NIVELES DE SERVICIO EXIGIDOS A LOS ESPECIALISTAS CONTRATADOS PARA TAL FIN.</p>
8. <u>PUNTO DE CONTROL</u>	CERRAR SOLICITUD	<p>EL LIDER DEL PROCESO DEBE CONSTATAR CON EL ADMINISTRADOR O USUARIO LIDER DEL SISTEMA, QUE LA SOLUCIÓN BRINDADA ESTE CONFORME AL REQUERIMIENTO INICIAL.</p> <p>SE SUGIERE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO, POR PARTE DEL PROCESO A LOS USUARIOS.</p>

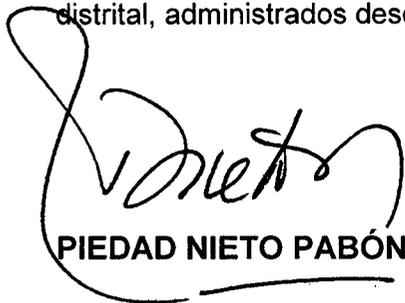
8. CONCLUSIONES

De acuerdo con el ejercicio de auditoría realizado, se evidencia que la Oficina TIC de la Secretaría Jurídica Distrital, como líder del proceso Gestión de TIC, cumple con las actividades consignadas en el procedimiento *Apoyo y Atención a usuarios* y demuestra una adecuada implementación del mismo.

Es pertinente evaluar las observaciones y oportunidades de mejora resultantes del ejercicio de auditoría realizado con el fin de mejorar los procesos y procedimientos de la entidad, en especial, que el Líder del proceso mantenga una comunicación

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	GESTIÓN TIC
	INFORME DE AUDITORÍA

oportuna y efectiva con los administradores de cada sistema misional (SIPROJ, SIPEJ, SID), con el fin de generar mejoras continuas en los sistemas de cobertura distrital, administrados desde la Secretaria Jurídica.



PIEDAD NIETO PABÓN

ELABORÓ: ESTEBAN A. GONZÁLEZ LÓPEZ
GLADYS SILVA CORDERO



REVISÓ: PIEDAD NIETO PABÓN