ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

INFORME PRELIMINAR O DEFINIFIVO DE AUDITORÍA INTERNA

Proceso o Proyecto: Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos

Dependencia(s): Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental - Dirección Corporativa

Líder del Proceso o Proyecto: Rosanna Sanfeliu Giaimo - María Margarita Palacio Ramos

Auditor : Sonia Cristina Tamayo Vargas - Francisco Javier Romero

Fecha de ejecución auditoría: Junio 18 de 2018 - Julio 31 de 2018

Fecha de elaboración del informe: Septiembre 6 de 2018

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

OBJETIVO:
Determinar la conformidad del proceso de Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos con el Sistema Integrado de Gestión de la SDA en todos sus componentes, así como con los requisitos legales aplicables, MECI-MIPG, Normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015.

ALCANCE : Revisión de los registros y controles de los Procedimientos 126PA03-PR02, 126PA03-PR05, 126PA03-PR06, 126PA03-PR07, 126PA03-PR09, 126PA03-PR11, 126PA03-PR12, 126PA03-PR13, 126PA03-PR15, establecidos en la caracterización del proceso de Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos. Periodo 1 de Junio de 2017 hasta 30 de Mayo de 2018.

CRITERIOS: Requisitos aplicables de MECI-MIPG, Normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015 y demás requisitos legales aplicables. Procedimientos 126PA03-PR02, 126PA03-PR05, 126PA03-PR06, 126PA03-PR07, 126PA03-PR09, 126PA03-PR11, 126PA03-PR12, 126PA03-PR13, 126PA03-PR15. Periodo 1 de Junio de 2017 hasta 30 de Mayo de 2018.

METODOLOGÍA UTILIZADA:
Revisión documental, observación directa, verificación de evidencias, visitas de verificación de acciones y entrevistas.

RESULTADOS DE AUDITORIA

CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
4.1 y 4.2 ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 Manual del SIG	***Comprensión de la organización y de su contexto y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.*** Se determina cumplimiento con los numerales 4.1 y 4.2 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015- Se observó en el sistema de información ISOlución que el proceso Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos elaboró el documento DOFA No. 13 del 18 de junio de 2018 como resultado del ejercicio de identificación de las cuestiones internas y externas. Por otro lado, se evidenció que en aplicación de la caracterización del proceso 126PA03-CP01 versión 07 de 2013, se formuló para la vigencia 2018 el Plan de Acción de inversión vinculado al proyecto 1030 y asociada a la meta producto *"Gestión eficiente con el uso y apropiación de las TIC en la SDA"* y el plan estratégico de sistemas de información PETI- de enero de 2018.	Conformidad	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	N.A
4.4 ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 Manual del SIG	***Sistemas de gestión de calidad y ambiental, y sus procesos.*** Se determina cumplimiento con el numeral 4.4 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Se observó en la caracterización del proceso 126PA03-CP01 versión 07 de 2013, que fueron identificadas las entradas y salidas del proceso y su interacción con los demás procesos y las partes interesadas, además se incluyen los criterios y los métodos definidos para el proceso entre los que se señalan 10 procedimientos, 10 indicadores y 4 riesgos.	Conformidad	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	N.A

CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
5.2.1 ISO 9001:2015 y 5.2 ISO 14001:2015 Manual del SIG	***Comunicación de la política de la calidad y política ambiental*** Se determina cumplimiento con los numerales 5.2.1 de la ISO 9001:2015 y 5.2 de la ISO 14001:2015. Se observó durante las entrevistas a tres auditados que estos conocen la política del sistema de gestión integrado y reconocen la importancia de ésta para el logro de los objetivos de la SDA. Igualmente, se observó que la política del sistema de gestión integrado se encuentra disponible en el manual del SIG 126SIG versión 11 publicada en el ISOlución para las partes interesadas.	Conformidad	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	N.A
7.1.3 ISO 9001:2015 nota b)	***Infraestructura*** Se determina cumplimiento con el numeral 7.1.3 de la norma ISO 9001:2015. Se observó que la entidad a través de este proceso definió 6 metas de inversión en el proyecto de inversión 1030 donde incorpora actividades para el fortalecimiento y actualización de sistemas de información, la actualización de la infraestructura tecnológica y la adopción, implementación y mantenimiento del modelo de seguridad y privacidad de la información entre otros.	Conformidad	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	N.A
7.3 ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015	***Toma de conciencia*** Se determina cumplimiento con los numerales 7.3 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Se observó que los cuatro servidores públicos entrevistados conocen y muestran conciencia de su contribución a la eficacia y mejora del sistema de gestión de la calidad y los impactos ambientales asociados, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos implementados, durante la revisión de la aplicación de los procedimientos: 126PA03-PR02, 126PA03- PR07 y 126PA03-PR15.	Conformidad	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	N.A
7.5 de ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 Procedimiento 126PA-PR05 versión 6	***Información documentada*** Se determina cumplimiento con el numeral 7.5 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Se observó que la información documentada para apoyar la operación (caracterización de los procesos y procedimientos normalizados) se encuentra protegida adecuadamente, se encuentra permanentemente disponible y sólo se modifica por parte del administrador del sistema. Además la información de los diferentes servidores con que cuenta la SDA, cuentan con respaldo que se realiza con la periodicidad establecida. Se evidenció la aplicación del procedimiento 126PA-PR05 versión 6 de febrero de 2017, observando que se cumple de manera sistemática las actividades que lo conforman. Se evidenció que el almacenamiento y la preservación se garantiza por medio de los back up que se realizan a los equipos que se requieran. Como plan de contingencia se cuenta con clonación de máquinas virtuales (copia idéntica) cada 8 días almacenándose sólo la última copia. Se cuenta con una Biblioteca Robótica – Librería ORACLE, donde la información es almacenada en cintas magnéticas las cuales se organizan en los Data Center ubicados en el sótano de la SDA y en la ETB. Como plan de contingencia se cuenta con clonación de máquinas virtuales (copia idéntica) cada 8 días almacenándose sólo la última copia. Como política de seguridad 4 personas cuentan con contraseña para ingresar al sistema de back up, con acceso a todos los servidores y sólo se cuenta con un computador único con permisos. Para realizar restauración de cualquier información ésta debe ser solicitada por medio de la Mesa de Servicios.	Conformidad	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	N.A

CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
10. de ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015	***Mejora*** Se determina cumplimiento con los numerales 10.2 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Se observó que el proceso ha implementado acciones de mejora necesarias para eliminar No conformidades encontradas, se evidenció en la revisión de cumplimiento de todas las acciones de mejora definidas en el plan de mejoramiento por proceso dispuestas en el sistema de información ISOlución. Durante el periodo evaluado se implementaron dos (2) acciones correctivas para el Hallazgo No. 737 y se observó su cumplimiento a través de la revisión y actualización de los procedimientos para eliminar la causas del hallazgo: actualización del procedimiento126PA03-PR09 *"Mantenimiento de hardware"* V 5 y del formato 126PA03-PR09-F2 Versión 5 de fecha 4 de mayo de 2018. Finalmente se observa que el proceso no cuenta con acciones de mejora vigentes en el plan de mejoramiento suscrito con la contraloría.	Conformidad	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	N.A
4.4.1. de ISO 9001:2015 literal c Procedimiento 126PA03-PR06 Actualización de la información geográfica y gestión de servicios geográficos	***Determinación y aplicación los criterios y los métodos... necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de lo procesos.*** Existe conformidad con el cumplimiento del procedimiento 126PA03-PR06 versión 9, ya que se mantiene actualizado el Visor Geográfico de la SDA con el fin de ser consultado por cualquier ciudadano para obtener información geográfica de interés general del Distrito Capital. Se verificó que la recepción de información cartográfica para actualizar el Visor Geográfico se solicita por medio del formato 126PA03-PR06-F1 el cual contiene las especificaciones mínimas de cómo deben allegar los datos conforme a las políticas de información determinadas por la Entidad. Se tiene una bitácora de control de cambios la cual se actualiza de forma permanente con los ajustes realizados al visor, el modelo 126PA03-PR06-M2 Actualización de los geoservicios de la SDA.	Conformidad	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	N.A
4.4.1. de ISO 9001:2015 literal c Procedimiento 126PA03-PR13 versión 4.	***Determinación y aplicación los criterios y los métodos... necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de lo procesos.*** Existe conformidad con el cumplimiento del Procedimiento 126PA03-PR13 versión 4. Se observó que se realiza el seguimiento a las percepciones de los clientes para establecer el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, por medio de la Mesa de Servicios (Aranda), ya que se cuenta con un aplicativo para controlar dicho procedimiento. Al revisar el contenido y aplicación del procedimiento 126PA03-PR13 versión 4, se encuentra que de acuerdo con la muestra evaluada (Se pueden observar los servicios atendidos cada día), todos los requerimientos son solicitados por la mesa de servicios a través de la Intranet, se cuenta con unos anexos que son los parámetros para realizar el respectivo escalamiento al nivel que puede solucionar el requerimiento, una vez solucionado el requerimiento pasa a resuelto y para finalizar el procedimiento llega un correo al que realiza el requerimiento con una encuesta de satisfacción, para poder determinar el grado de satisfacción con respecto al servicio prestado. La herramienta ARANDA que está siendo utilizada genera un informe con la cantidad de encuestas respondidas durante el periodo, la cantidad de encuestas no respondidas y el total de casos encuestados. Se realiza informe semestral sobre los resultados de la encuesta, el cual es enviado a la Subsecretaria General y de Control Disciplinario. Se observó que el procedimiento es nuevo, a la fecha de la auditoria aún no se había generado el informe semestral pero se encuentra publicados en ISolucion los Informes semestrales: 172.22.1.31/Isolucionsda/Documentacion/frmVerPublicacion.aspx?Sigla=QVVUT0VWQUxHRVNUSU9O	Conformidad	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	N.A

CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
6.1.2 ISO 14001:2015	***Aspectos ambientales*** El proceso ha considerado la totalidad de los aspectos ambientales en la matriz publicada en el PIGA 2018 disponible en ISOlución de junio 2018. Se observó que el proceso Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos identificó un (1) aspecto ambiental relacionado con la generación de residuos aprovechables, asociado a la *"Actividad de producción: Producir cartografía temática ambiental"*, tiene incorporada la actividad transversal disposición final para la eliminación del equipos eléctricos, electrónicos y de comunicaciones (eliminación de insumos), la cual contiene los controles necesarios para su operación. Situación que permite evidenciar el cumplimiento del requisito 6.1.2 de la norma ISO 14001:2015 que establece: *"...la organización debe determinar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida..."*	Conformidad	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	N.A
9.1 ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 Resolución 1435 de 2018- Comité TIC Decreto 2573 DE 2014, Artículo 7.	***Seguimiento, medición, análisis y evaluación*** No se realiza seguimiento ni medición de los indicadores definidos en el PETI definidos para el monitoreo de la gestión de TI. Al revisar los sistema de información disponibles, se observó que el proceso para la vigencia 2018 en el ISOlución definió 10 indicadores que no incorporan los indicadores estipulados en el PETI aprobado en enero de 2018. Situación que incumple con lo establecido en numeral 9.1 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 que establece en su último párrafo: *"La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados."* A su vez no permite evidenciar el cumplimiento total de la Resolución 1435 del 21 de mayo del 2018, por medio de la cual se establece el Comité de Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC en la SDA, se observa que en las actas de reunión (Marzo 7, Marzo 22, Mayo 3, Mayo 22 y Mayo 28 de 2018) no se evidencia el seguimiento al PETIC tal como lo señala el artículo 6, literal 6, de forma clara, donde se registre el avance de cumplimiento de las recomendaciones resultados del DOFA trabajado, ni de los indicadores propuestos, ni se revisa el avance de los proyectos y de la ejecución del PETI. Tampoco se evidencian los avances sobre los reglamentos de las mesas técnicas. Ni del articulo 7 del Decreto 2573 de 2014 que establece; *"...es responsabilidad del representante legal de la SDA, coordinar la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, hacer seguimiento y verificar su implementación y desarrollo."*	Observación	Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos	N.A

CONCLUSIONES

1. Se evidenció conformidad a los numerales 4.1, / 4.3 ISO 9001:2015 / 4.1 ISO 14001:2015, 4.4.2 ISO 9001:2015 / 4.4 ISO 14001:2015, 5.2.1 ISO 9001:2015 / 5.2 ISO 14001:2015, 6.1 ISO 9001:2015 Literal c), 6.1.2 ISO 14001:2015, 7.1.3 ISO 9001:2015 nota b) / 7.1 ISO 14001:2015, 7.3 ISO 9001:2015 / 7.3 ISO 14001:2015, 7.4 ISO 9001:2015 / 7.4.2. ISO 14001:2015 Literal b), 7.5.3.1 ISO 9001:2015 / 7.5.3 ISO 14001:2015, 10.1 ISO 9001:2015, 4.4.1. de ISO 9001:2015 literal c, 6.1.2 ISO 14001:2015 y con el cumplimiento de los procedimiento evaluados 126PA03-PR02, 126PA03-PR05, 126PA03-PR06, 126PA03- PR07, 126PA03-PR13 versión 4 y 126PA03-PR15.
2. Se determinó una observación con respecto al cumplimiento del numeral 9.1 de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, el Decreto 2573 de 2014, artículo 7 y la Resolución 1435 de 2018 - Comité TIC, artículo 6, literal 6.

RECOMENDACIONES

CRITERIO DE AUDITORÍA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	TIPO	Dependencia donde se evidenció	Proceso Responsable del hallazgo
1. Realizar el respectivo análisis de causas de las observaciones para establecer un plan de mejoramiento, en el marco del procedimiento PE01-PR05 Plan de Mejoramiento por procesos V10. 2. Comenzar con registrar en las Actas del comité el seguimiento que sobre el cumplimiento de lo indicado en la Resolución 1435 de 2018 en el Artículo 6, literal 6: "Realizar seguimiento a los resultados de la ejecución del portafolio de proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones frente al cumplimiento del Plan estratégico de Tecnología de la Información y Comunicaciones – PETI-. y literal 8: "Realizar el seguimiento al avance en la implementación y cumplimiento de los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en línea en la SDA, de acuerdo con las definiciones del decreto 1078 de 2015, acciones que presentará la Mesa Técnica de Gobierno en Línea. 3. Realizar revisión de las fechas del alcance y las de implementación del PETI. 4. Hacer seguimiento y registrar las evidencia del cumplimiento de los indicadores formulados en el PETI, de acuerdo a la periodicidad establecida, así como las acciones adoptadas cuando se presentan desviaciones. 5. Implementar proceso de autoevaluación periódicos por el proceso y documentar los resultados, se debe verificar el avance y cumplimiento del plan de acción del proceso, que debe incluir seguimiento a indicadores, riesgos y planes de mejoramiento por proceso y el suscrito ante la Contraloría. 6. Realizar seguimiento a la implementación de acciones sobre los resultados generados por el informe sobre la percepción de los usuarios que realizan solicitudes a la Mesa de Servicios			
Elaborado por: Sonia Cristina Tamayo Vargas - Francisco Javier Romero Quintero (Nombre y Firma)				
Aprobado por: Sandra Esperanza Villamil Muñoz - Jefe OCI (Nombre y Firma)				