



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710603043

Fecha: 04-11-2015



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

**PARA:** JUAN CARLOS GARZÓN BARRETO  
Director de Planeación y Sistemas de Información

**DE:** Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Informe de Auditoría de Sistemas del Aplicativo de Gestión para la Mejora (SIG).

Respetado Doctor, se presenta a continuación el informe con los resultados de la auditoría realizada al aplicativo referido.

### I. OBJETIVOS:

**Objetivo general:** Evaluar la seguridad de TI (Tecnologías de la Información) y contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Secretaría Distrital de Gobierno.

#### Objetivos específicos:

1. Evaluar la eficacia de los controles en las funciones de ingreso, procesamiento, almacenamiento y salida de información. Validar la integridad de la información registrada en el aplicativo.
2. Revisar contrato con el proveedor de la solución, sus actualizaciones y/o prorrogas.
3. Evaluar la seguridad de la información en control de acceso, respaldo y recuperación de datos, infraestructura tecnológica que soporta la funcionalidad del aplicativo.

**II. ALCANCE:** Registro de Planes de Mejora en el periodo 2014 a julio de 2015, y registro de cambios y requerimientos del aplicativo de Gestión para la Mejora, en 2014 y 2015.

**III. METODOLOGÍA:** Auditoría basada en riesgos, entrevistas, pruebas del aplicativo, análisis de bases de datos.

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



N.º CC236351 / N.º GP0501

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710603043

Fecha: 04-11-2015



**IV. CRITERIOS:** Contratos suscritos con el proveedor ITS Soluciones Estratégicas. Procedimiento para la Gestión de Servicios y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Adquisición y Mantenimiento de Software 1D-GAR-P3. Instructivo para la Implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información. 1D-GAR-I32. ETAPA IV. Desarrollo y/o Mantenimiento de Sistemas de Información. Instructivo para el Control de Versiones y Despliegue de Sistemas de Información 1D-GAR-I052. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001 Tecnología de la información. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

#### V. CONCLUSIÓN:

De acuerdo con la evaluación efectuada al aplicativo de Gestión para la Mejora, se concluye:

Se evidencian irregularidades en la supervisión de los contratos con el proveedor ITS Soluciones Estratégicas (controles insuficientes y los existentes son débiles); se han firmado actas de recibido a satisfacción y no se ha cumplido con la totalidad de las obligaciones del contratista, particularmente en los entregables de documentación (técnica, de usuario, de administración, de instalación), aspecto vital para una apropiada administración y uso eficaz de la solución. El contrato vigente número 1417/2015 describe esta obligación.

Se identifican fallas y debilidades en el aplicativo, registradas en la solución de la Mesa de Servicios (GLPI), que sugieren realizar un diagnóstico al aplicativo de Gestión para la Mejora, para definir su continuidad o cambio. No se entregan cifras estadísticas por cuanto la información solicitada respecto a los registros en GLPI, relacionados con el aplicativo ITS DOCS, no fue facilitada.

Con base en la matriz de riesgos del proceso GAR, los riesgos asociados a tecnología no tienen controles y se encuentran calificados como "inaceptables" y "moderados", y segundo, no se observan riesgos específicos sobre los sistemas de información, con la criticidad que se han materializado riesgos en cuanto a la integridad de la información y la supervisión de los contratos.

Se establecen hallazgos y formulan recomendaciones, que requieren de planes de acción, para contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

#### VI. RIESGOS:

De acuerdo con el análisis de riesgos efectuado como parte de la metodología para el desarrollo de la Auditoría, se identificaron riesgos que afectan la seguridad de la información, concernientes a la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la misma; de otra parte, el riesgo de la prestación de servicios por el proveedor de la solución; y el de la afectación del proceso de autoevaluación, autocontrol y auditoría, este último por la falta de documentación del aplicativo. Lo anterior se evidencia en la relación de los hallazgos que se observan en este informe.

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 11171  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
www.gobiernobogota.gov.co

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



N° CO236301 / N° GP026

BOGOTÁ  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710603043

Fecha: 04-11-2015



**VII. HALLAZGOS:**

No.	CRITERIO	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN
1	<p><b>Contratos con el proveedor ITS Soluciones Estratégicas.</b></p> <p><b>Contrato 589</b> de julio 27 de 2007 clausula 3. Productos a entregar: Manuales técnicos y de usuario.</p> <p><b>Contrato 884</b> de junio 28 de 2011, clausula 2. Obligaciones específicas del contratista. Numeral 21. "Actualizar los manuales de usuario, técnico y de administración de la aplicación en su nueva versión, estos documentos deben suministrarse en medio físico y magnético". Numeral 27. "Generar los manuales técnicos, de administración y de usuario entregándolos en medio magnético"</p> <p><b>Contrato 1405</b> de 2013. Clausula 2 Obligaciones específicas del Contratista. Numeral 17 "Actualizar los Manuales de usuario y de administración de la aplicación en su nueva versión. Estos documentos deben suministrarse en medio físico y magnético"</p>	<p>Administración y seguimiento inadecuado al cumplimiento de los contratos con el proveedor ITS Soluciones Estratégicas. Se evidencia incumplimiento reiterativo, debido a que no existe documentación técnica, de administración y de usuario disponible del aplicativo de Gestión para la Mejora; entregables definidos contractualmente que no fueron aportados por el proveedor, de acuerdo con los contratos 589 de 2007, 884 de 2011 y 1405 de 2013. Adicionalmente, la Entidad firmó actas de recibido a satisfacción sin que el proveedor cumpliera con esta obligación.</p> <p>La información de la documentación del aplicativo fue solicitada a la DPSI con memorando 20153710419983 del 30 de julio de 2015; no fue entregada.</p> <p>Se vuelve a contratar con el mismo proveedor (contrato No. 1417 de 2015) y se exige la actualización de la documentación, cuando no se ha recibido en tres acuerdos contractuales anteriores.</p>	<p>Evaluar la continuidad de la relación contractual con el proveedor ITS Soluciones Estratégicas, así como la responsabilidad de los supervisores de los contratos.</p> <p>Cumplir con el manual de supervisión e interventoría 1D-GAR-M6, específicamente sobre el contrato vigente (1417 de 2015).</p> <p>Dar traslado a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.</p>
2	<p>Instructivo para la implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información. 1D-GAR-I32.</p>	<p>Incumplimiento del instructivo que determina en los lineamientos de operación que : "Todo proceso contractual de adquisición o implementación de Sistemas de Información debe incluir como mínimo manual técnico, manual de usuario, modelo de datos y API (Application Programming Interface)." El aplicativo de Gestión para la Mejora se recibió sin documentación.</p> <p>No existe la documentación suficiente, necesaria para la administración, usabilidad y auditabilidad del Aplicativo, por esta ausencia de soportes documentales se procesa y entrega información errónea e incompleta.</p>	<p>Definir mecanismos de control para asegurar que el personal de la Dirección de Sistemas de Información, sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y del cumplimiento de los procedimientos e instructivos asociados a sus funciones.</p>

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
www.gobiernobogota.gov.co

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



N°: CC236301 - N°: GP209

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710603043

Fecha: 04-11-2015



<p>3</p>	<p>Instructivo para la implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información. D-GAR-I32.</p> <p>“Propósito del Instructivo: Establecer las actividades a seguir para lograr la adecuada implementación de sistemas de información construidos a la medida, adquiridos por convenio, de software libre o privativo, generando productos de software de calidad, de acuerdo con las necesidades de la entidad...”</p> <p>NTC-ISO-27001. 14.2.5 “Se deben establecer, documentar y mantener principios para la construcción de sistemas seguros, y aplicarlos a cualquier actividad de implementación de sistemas de información”</p>	<p>Se evidencian fallas y debilidades en el Aplicativo de Gestión para la Mejora, por ejemplo: duplicidad en planes de mejoramiento; visualización de hallazgos en planes de mejoramiento a los que no corresponden; planes que no se visualizan al consultarlos; no graba o registra % de avances en planes de acción asociados a un hallazgo; definición de los estados de los hallazgos en las tablas del sistema diferentes a los observados en la interfaz gráfica de los usuarios; en la opción de “Reportes” se identifican 4 alternativas, donde 3 de ellas tiene diferente descripción pero es la misma opción: “Buscar Hallazgo”, “Buscar Hallazgos” y “Listado Maestro Acciones Mejora”.</p> <p>Para mayor información y conocer el detalle de los problemas en el aplicativo, consultar los registros en la solución de Mesa de Servicios (GLPI).</p>	<p>Requerir al proveedor ITS Soluciones Estratégicas para que atienda y resuelva la totalidad de las incidencias del aplicativo registradas en la herramienta de Mesa de Servicios (GLPI) y efectuar supervisión detallada del cumplimiento y solución de todas las incidencias y requerimientos, dentro de los lineamientos del contrato vigente número 1417 de 2015.</p>
<p>4</p>	<p>NTC-ISO-27001. 17.2.1 “Las instalaciones de procesamiento de información se deben implementar con redundancia suficiente para cumplir los requisitos de disponibilidad”</p>	<p>No existe disponibilidad de infraestructura de TI de respaldo. No existe un procedimiento definido de continuidad de negocio y/o contingencia (diferente a la alta disponibilidad); aspecto transversal para toda la infraestructura tecnológica de la Entidad.</p>	<p>Gestionar la solución de respaldo, a través del Gobierno de TI.</p>
<p>5</p>	<p>NTC-ISO-27001. 9.2.1 “Se debe implementar un proceso formal de registro y de cancelación de registro de usuarios, para posibilitar la asignación de los derechos de acceso”</p> <p>9.2.5 “Los propietarios de los activos deben revisar los derechos de acceso de los usuarios, a intervalos regulares”.</p> <p>9.4.3 “Los sistemas de gestión de contraseñas deben ser interactivos y deben asegurar la calidad de las contraseñas”</p> <p>12.4.3 “Las actividades del administrador y del operador del sistema se deben registrar, y los registros se deben proteger y revisar con regularidad”</p>	<p>Afectación de la seguridad de la información respecto a la integridad, confidencialidad y disponibilidad, por:</p> <p>Se evidencia que no existe un mantenimiento periódico sobre el archivo de usuarios y perfiles; se identificaron usuarios activos siendo exfuncionarios, por ejemplo con el perfil de “Control Interno”.</p> <p>Se evidencia inexistencia de controles en la administración de la solución, el código de usuario y contraseña del administrador son los mismos tanto en el ambiente de producción como en pruebas.</p> <p>Se encuentran definidos perfiles y permisos, pero no se puede establecer el alcance de cada uno de ellos por la carencia de la documentación del aplicativo.</p>	<p>Definir responsables para la asignación y revisión periódica.</p> <p>Requerir al proveedor para que entregue la documentación respectiva.</p> <p>Revisar permisos asignados y ajustar de acuerdo a las necesidades de cada usuario. Dejar evidencias.</p>

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 - 17  
Código Postal: 11171  
Tel. 3387000 - 3820650  
Información Línea 195  
www.gobiernobogota.gov.co

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



BOGOTÁ  
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710603043

Fecha: 04-11-2015



6	<p>Contrato vigente (1417/2015) con el proveedor ITS Soluciones Estratégicas, donde se define: "El aplicativo ITS DOCS es la herramienta tecnológica que presta el soporte documental a la certificación de calidad obtenida por la Entidad, esta es utilizada por lo gerentes y referentes de los procesos de la Secretaria Distrital de Gobierno para la actualización de los procedimientos, instructivos y formatos"</p>	<p>El Módulo del aplicativo de Gestión para la Mejora denominado "DOCUMENTOS" no se utiliza, incumpliendo su objetivo para el cual fue contratado, tal como se definió en los contratos anteriores y el vigente.</p> <p>Se observan documentos no actualizados, que al consultarlos en la Intranet institucional, accediendo por los mapas de procesos ya tienen otras versiones.</p>	<p>El aplicativo debe ajustarse a las necesidades de los usuarios de la Entidad y no que la Entidad se ajuste a las limitaciones del proveedor. Revisar la continuidad contractual con el proveedor, si no satisface los requerimientos de la Entidad.</p>
7	<p>Instructivo para la implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información. 1D-GAR-I32.</p> <p>"AMBIENTE DE PRUEBAS: Entorno informático que emula un sistema de información para verificar su funcionamiento sin afectar los datos reales del sistema."</p>	<p>La infraestructura Tecnológica de la Secretaria Distrital de Gobierno, cuenta con un ambiente de pruebas, no obstante se evidencian registros de planes de mejoramiento como registros de pruebas en ambiente de producción, afectando la integridad de la información. Por ejemplo plan de mejoramiento número 591.</p>	<p>Definir mecanismos de control para asegurar que el personal de la Dirección de Planeación y Sistemas de Información, sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y del cumplimiento de los procedimientos e instructivos asociados a sus funciones.</p>
8	<p>Instructivo para el control de versiones y despliegue de sistemas de información. 1D-GAR-I52.</p> <p>NTC-ISO-27001. 12.1.2 "Se deben controlar los cambios en la organización.....en los sistemas de procesamiento de información que afectan la seguridad de la información"</p>	<p>La información de cambios sobre el aplicativo no permite evidenciar fácilmente los resultados y dar una respuesta objetiva sobre la eficacia de los cambios realizados. El proceso de versionamiento en el servidor respectivo, es de carácter inicial.</p> <p>Existe un número importante de requerimientos en formatos de actas de reunión de la SDG.</p>	<p>Diseñar interfaz gráfica de usuario final, que permita entender y concluir sobre la validez de los requerimientos y la eficacia de los cambios efectuados, a través del servidor de versionamiento.</p>
9	<p>NTC-ISO-27001. 14.1.1 "Los requisitos relacionados con seguridad de la información se deben incluir en los requisitos..... para mejoras a los sistemas de información existentes"</p>	<p>Se evidencia visualmente en la consulta de la opción "HALLAZGOS" en el aplicativo de Gestión para la mejora, que el consecutivo de los planes de mejoramiento no se mantiene. Se observan saltos en el mismo; desconociendo si son válidos o fueron eliminados.</p>	<p>Efectuar los ajustes necesarios en el aplicativo o en el control de usuarios, para no permitir la modificación, la actualización o eliminación del consecutivo de los planes de mejoramiento; como mecanismo de control básico para mantener la integridad de la información.</p> <p>Documentar por qué la inexistencia del consecutivo.</p>

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
www.gobiernobogota.gov.co

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



N.º EQ236301 / N.º GP020

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710603043

Fecha: 04-11-2015



10	NTC-ISO-27001. 12.1.2 "Se deben controlar los cambios en la organización,.....en los sistemas de procesamiento de información que afectan la seguridad de la información".	No existe un Log transaccional que registre las actividades sobre el aplicativo, aún más cuando éste presenta debilidades en su funcionalidad y administración.	Gestionar requerimiento al proveedor ITS Soluciones Estratégicas, para contar con el log transaccional y solicitar la documentación técnica acordada contractualmente.
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### VIII. RECOMENDACIONES GENERALES:


Mejorar las funcionalidades del aplicativo y sus reportes con base en los requerimientos que se han identificado, analizado y acordado con la Dirección de Planeación y Sistemas de Información, específicamente de la Oficina de Control Interno y demás usuarios que lo requieran. Agilizar y requerir los cambios al proveedor ITS Soluciones Estratégicas, dentro de la vigencia del contrato número 1417 de 2015.

Diseñar el instructivo o procedimiento para la operación de la solución de la Mesa de Servicio (GLPI) de la Entidad; donde se definan entre otros aspectos la diferencia entre requerimiento, incidente y problema, de tal forma que exista un registro veraz y se puedan tomar decisiones eficaces; aspecto de consideración transversal a todos los sistemas de información que soportan la operación de la Secretaria Distrital de Gobierno.

### IX. PLAN DE MEJORAMIENTO:

En el aplicativo de gestión para la mejora se encuentra publicado el plan número 547 del 20 de junio de 2015, que hace referencia a la auditoría realizada al aplicativo ORFEO, allí se registró bajo el hallazgo número 5, lo correspondiente al hallazgo número 4 de este informe: "No existe disponibilidad de infraestructura de TI de respaldo", razón por la cual no se registra en esta oportunidad. También aplica el hallazgo 13 referente a que no existe una política de seguridad de la información.

Cordialmente,

  
LILIANA MARIA ACUÑA NOGUERA

cc GLORIA INES FLOREZ SCHNEIDER - Secretaria Distrital de Gobierno  
MARIELA PARDO CORREDOR - Subsecretaria de Planeación y Gestión  
ASTRID MARÍA PALMERA ANAYA - Jefe Oficina Asuntos Disciplinarios

Proyectó: Pedro Gama Rincón  
Revisó: Claudia Forero Gamboa  
Aprobó: Liliana María Acuña Noguera

Edificio Liévano  
Calle 11 No. 8 -17  
Código Postal: 111711  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
www.gobiernobogota.gov.co

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



N. CC236201 - N. GP020

BOGOTÁ  
HUMANANA