



SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO

# AUDITORIA CONTROLES GENERALES SISTEMA DE INFORMACION SIVIC - PROCESO ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION EN BOGOTA

## PERIODO DE EJECUCION

Entre los días 3 de abril y el 7 de mayo de 2020, se llevó a cabo evaluación de los Controles Generales para el Sistema de Información SIVIC, de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría para el 2020.

## OBJETIVO GENERAL

Verificar la existencia y aplicación de los controles generales implementados para el Sistema de Información SIVIC, que permitan asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del proceso evaluado. Así como, comprobar riesgos de accesos no autorizados, modificación y/o pérdida de información, indisponibilidad del sistema, cambios de datos de las víctimas por error o intencionalmente, entre otros.

## ALCANCE

Los procesos tecnológicos objeto de evaluación son: Administración de Usuarios (creación, eliminación y modificación de perfiles de acceso), configuración de parámetros de contraseña, cambios a programas (ajustes y/o cambios de software normales y de emergencia), ajuste a información directamente en la base de datos, gestión de casos de soporte, copias de respaldo y plan de contingencia, para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2019 al 30 de abril de 2020.

## EQUIPO AUDITOR:

Jorge Eliecer Gómez Quintero - Jefe Oficina de Control Interno.  
Constanza Cárdenas Aguirre – Auditora de Sistemas.

## METODOLOGIA APLICADA

Para el desarrollo de la auditoría de Controles Generales Sistema de Información SIVIC, se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas tales como indagación, observación, inspección y comprobación selectiva.

## MARCO NORMATIVO

- Procedimiento de Administración de Usuarios (2213200-PR-185 vs 08).
- Procedimiento Gestión de Incidentes y Requerimientos Tecnológicos (2213200-PR-101 vs 11).
- Guía Sistema de Gestión de Servicios (2211700-GS-044 vs 05).
- Procedimiento Análisis, diseño, desarrollo e implementación de soluciones (2213200-PR-106 vs 11).
- Administración Copias de Respaldo – backup (2213200-PR-109 vs. 11).

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195





SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO

#### AUDITORIA CONTROLES GENERALES SISTEMA DE INFORMACION SIVIC - PROCESO ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION EN BOGOTA

- Plan de Contingencia TI (2213200-OT-020 vs. 04)
- Metodología para el desarrollo y mantenimiento de soluciones (2213200-OT-006 vs.04)
- Guía para la realización de copias de respaldo (2211700-GS-036).
- Manual del Sistema de Seguridad de la Información (4204000-MA-031 vs. 01).
- Decreto 1499 de 2017 – MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) de la Función Pública
- Matriz de Activos de Información de la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (Archivo recibido de la OTIC el 22 de abril: SEPT 9 Consol\_ACDVPR 2019 Formato 367.xlsx)
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 27001:2013 – Técnicas de Seguridad, Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

## CONCLUSIÓN

Como resultado del proceso de auditoría realizado a los Controles Generales de Tecnología para el Sistema de Información SIVIC, perteneciente a la OADVPR que soporta toda la operación del proceso de Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas, en el cual se gestiona la información de las víctimas relacionada con caracterización, núcleo familiar, ayudas humanitarias, bonos, revisión y aprobación de actos administrativos, entre otras funcionalidades, se concluye que algunos controles no brindan la efectividad requerida ni operan de forma adecuada, que permitan tener una seguridad razonable para garantizar confidencialidad e integridad de la información administrada en este sistema.

Se observó que se tienen establecidos algunos controles relacionados con copias de respaldo que se realizan desde la OTIC al servidor donde reside la base de datos, sin embargo, no se cuenta con respaldo para el servidor donde reside la aplicación, ni para los equipos locales de desarrollo y pruebas, tampoco existe un plan de contingencia definido que le permita a la OACVPR contar con un tiempo de respuesta prudente para dar continuidad a las operaciones ante fallas del sistema y pérdida de información.

Asimismo, se evidenció que existe un procedimiento propio de la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación - OACDVPR, para el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades y/o ajustes del sistema que no opera de forma estándar según los procedimientos internos de la entidad para los mantenimientos que se realizan al aplicativo.

Respecto a la administración de usuarios y perfiles para el ingreso al Sistema, durante el mes de abril de 2020, la OACDVPR realizó por primera vez una depuración de usuarios, inactivando aquellos que no requerían contar con acceso al mismo, no obstante, se evidenciaron debilidades en la aprobación de los usuarios, la definición de perfiles, el bloqueo o inactivación de usuarios según su vigencia en el sistema, sumado a la falta de controles y monitoreo en el cambio o modificación de datos que se realizan directamente en la base de datos, aspectos que generan riesgos de acceso no autorizados al sistema, ingreso o modificación de información de las víctimas sin las aprobaciones correspondientes.



SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO

#### AUDITORIA CONTROLES GENERALES SISTEMA DE INFORMACION SIVIC - PROCESO ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION EN BOGOTA

Por otro lado, se identificaron debilidades importantes de control que generan riesgos de accesos no autorizados al sistema, pérdida de información, cambios no autorizados a los programas, así como cambios errados o no autorizados directamente en la Base de Datos.

Se evidenciaron riesgos potenciales e importantes asociados a las debilidades de control encontradas, razón por la cual, se recomendó a la OACDVPR realizar una revisión detallada de los controles tecnológicos actuales y acogerse a los que actualmente se tienen definidos y formalizados en los procedimientos administrados por la OTIC, con el propósito de manejar un mismo criterio de control en la entidad.

Adicionalmente, se recomendó tener en cuenta las situaciones encontradas y mejoras mencionadas en el informe final detallado, en el rediseño de la Arquitectura del Aplicativo, así como realizar la entrega formal de los procesos tecnológicos del Sistema de Información a la OTIC, según aplique y se acuerde con la OTIC.

## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Para la evaluación de Controles Generales de TI del Sistema de Información SIVIC, se realizaron pruebas a los controles implementados por la Entidad para la Administración de Usuarios, Gestión de Cambios a Programas, Cambio a datos, atención de requerimientos e incidencias a través de la Mesa de Servicio, Copias de Respaldo y Plan de Contingencia.

A continuación, se describen los principales aspectos observados y las recomendaciones formuladas como resultado de las pruebas practicadas:

### 1. Administración y Gestión de Usuarios y Configuración de Seguridades

#### Observación No. 1:

Se observó que para el proceso de administración de usuarios no se cuenta con una matriz de perfiles por cargo, no se tienen definidos perfiles incompatibles en el proceso, ni se cuenta con una matriz de roles y responsabilidades (RACI), donde se establezcan claramente una segregación de funciones, con el riesgo de que un usuario pueda ejecutar operaciones no acorde con su perfil, no autorizadas o sin aprobaciones por los niveles necesarios para acciones sensibles y críticas.

#### Observación No. 2:

Se observó falta de integridad en la información recibida de Roles establecidos y existentes para operar el sistema vs los archivos generados del Sistema de Información. Encontrando nueve (9) de dieciocho (18) roles, que representan el 50%, que difieren de las diferentes fuentes de información, generando riesgo por inadecuada segregación de funciones en los accesos a los módulos del Sistema, así:

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195





SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO

#### AUDITORIA CONTROLES GENERALES SISTEMA DE INFORMACION SIVIC - PROCESO ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION EN BOGOTA

	Roles por Modulo (1)	Roles formales OACDVPR (2)	Roles por usuario (3)
1	BÁSICO	No Existe en este Archivo	No Existe en este Archivo
2	DEPURACION	No Existe en este Archivo	DEPURACION
3	ENLACE_ADMON	No Existe en este Archivo	ENLACE_ADMON
4	ENLACES_SISTEMAS	No Existe en este Archivo	ENLACES_SISTEMAS
5	No Existe en este Archivo	No Existe en este Archivo	GESE
6	GESTION_CONOCIMIENTO	No Existe en este Archivo	No Existe en este Archivo
7	No Existe en este Archivo	ORIENTADOR	ORIENTADOR
8	No Existe en este Archivo	No Existe en este Archivo	POLITICA_PUBLICA
9	REPORTES	No Existe en este Archivo	REPORTES

#### Fuentes de Información:

(1) Archivo Excel "Roles x Modulo", recibido de la OACDVPR en mail del 21 de abril de 2020

(2) Respuesta punto 4 a la solicitud inicial de información, mail recibido de la OACDVPR del 13 de abril de 2020

(3) Archivo Excel "Usuarios a Actualizar", recibido de la OACDVPR en mail del 21 de abril de 2020

#### Recomendación observaciones No. 1 y No. 2:

Implementar lo más pronto posible una matriz de usuarios y perfiles, de manera integral con las actividades de los procesos misionales, en la cual de acuerdo con las responsabilidades de los funcionarios, se definan los perfiles por cargo y por usuario, y las funciones incompatibles dentro del proceso.

#### Observación No. 3:

El Sistema de Información SIVIC no cuenta con el campo de fecha de creación de usuario y último login de acceso del usuario, razón por la cual, no es factible identificar los usuarios creados y/o modificados durante el período en evaluación, fuente de información vital para controlar y monitorear los usuarios autorizados.

De nueve (9) casos evaluados de GLPI, cinco (5) casos registrados en la categoría "Sistema de Información SIVIC / Gestión de Usuarios" no corresponden a solicitudes de administración de usuarios sino a temas propios del proceso de negocio como caracterización y creación del núcleo familiar. Y cuatro (4) casos correspondientes a solicitudes de creación de usuario, no cuentan con la documentación y controles adecuados soportados como registros en el caso de la Mesa de Servicio (herramienta GLPI).



SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO

#### AUDITORIA CONTROLES GENERALES SISTEMA DE INFORMACION SIVIC - PROCESO ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION EN BOGOTA

#### Recomendación:

Es necesario incluir la fecha de creación del usuario y la fecha del ultimo login como campos automáticos de control de acceso, de manera que en el sistema se registre y conserve esta trazabilidad del usuario.

Fortalecer los controles para la creación del usuario, ya sea con el uso del formato FT-1000 cuando se solicita la creación del usuario de red o con otro instrumento que soporte la aprobación de un nivel jerárquico adecuado.

Capacitar y sensibilizar a los operadores de la Mesa de Servicio de la OTIC, sobre la importancia de categorizar adecuadamente los casos de servicio relacionados con el Sistema de Información SIVIC, y definir detallada y claramente cuáles son los soportes que se categorizan en “Sistema de Información SIVIC / Gestión de Usuarios”.

#### Observación No. 4:

Se realizó depuración de usuarios, encontrando que, de 292 usuarios activos al 13 de abril, 61 fueron inactivados en el mes de abril, como resultado de la depuración realizada por la OACDVPR; sin embargo, se observó que no existe un control formalmente establecido, siendo esta la primera y única vez que se ha realizado esta tarea, como parte del cumplimiento del Plan de Mejoramiento Interno No.49 (antigua 113-3 del Excel).

Por las situaciones descritas a continuación, se concluye que el área OACDVPR no cuenta con un control formal y adecuado que le permita asegurar que todos los usuarios con acceso al sistema son autorizados y su acceso se encuentra acorde con sus funciones, ni con controles periódicos de monitoreo y una depuración completa de usuarios que permita asegurar que todos los usuarios mantienen una relación laboral con la Entidad:

- Existen siete (7) usuarios con rol de Administrador:

- ID	Nombre	Cargo	Rol	Activo	caducidad	estado
80812966	EDWIN EDUARDO VALERO TALERO	ADMINISTRADOR SIVIC BOGOTA	ADMINISTRADOR	SI	2019-12-26	Activo
79911776	RODRIGO ROJAS	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	ADMINISTRADOR	SI	2020-06-30	Activo
52467291	LEIDY MAGNOLIA VALDERRAMA RUIZ	CONTRATISTA	ADMINISTRADOR	SI	2019-12-26	Activo
73188738	DAVID JIMENEZ VASQUEZ	PROFESIONAL	ADMINISTRADOR	SI	2020-06-30	Activo
80039707	JOSÉ LUIS LÓPEZ MOLANO	CONTRATISTA	ADMINISTRADOR	SI	2019-12-26	Activo
98559057	BIBIANA MARCELA ALVARADO BUSTOS	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	ADMINISTRADOR	SI	2020-06-30	Activo
79383681	JORGE WILSON IBAÑEZ SIERRA	ADMINISTRADOR SIVIC	ADMINISTRADOR	SI	2020-06-30	Activo



SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO

#### AUDITORIA CONTROLES GENERALES SISTEMA DE INFORMACION SIVIC - PROCESO ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION EN BOGOTA

- 151 usuarios con estado activo que deberían encontrarse inactivos puesto que la fecha de caducidad corresponde al 26/12/2019.
- 138 usuarios que no pertenecen a planta, temporal víctimas, ni planta transitoria; 55 de ellos se identifican como contratistas en la base de datos y los 83 restantes no se identifica que tipo de relación laboral tienen con la Entidad.
- Rol "Asistencia\_Atención" cuenta con acceso a los módulos que se consideran incompatibles entre sí "Revisar Actos" y "Aprobar Actos", puesto que son funciones que requieren estar segregadas.

#### Recomendación:

Es indispensable implementar periódicamente como medida de control el monitoreo de usuarios para inactivar inmediatamente aquellos que se han retirado de la entidad, como los que no cuentan con un contrato vigente o no requieren el acceso o el acceso no está acorde con sus funciones. Asimismo, depurar y actualizar los 138 usuarios que no se encontraron dentro de los funcionarios activos como funcionarios de la Entidad, según registros de Talento Humano, asegurando que los cargos en el sistema se encuentran actualizados al igual que la fecha de vigencia.

#### Observación No. 5:

El aplicativo no cuenta con parámetros de seguridad para el control de las contraseñas en complejidad, vencimiento y bloqueo por intentos fallidos. Asimismo, el usuario y contraseña son independientes al usuario de la red, lo cual facilita el ingreso al aplicativo con usuarios no activos en la red de la Entidad, vulnerando el control de acceso.

#### Recomendación:

Evaluar en conjunto con la OTIC, la posibilidad de implementar un control de acceso integrado con las credenciales de acceso a la red (Directorio Activo) para que el ingreso al aplicativo SIVIC sea controlado y administrado con las mismas credenciales con que se ingresa a la red de la entidad. Así como implementar contraseñas de acceso seguras al aplicativo bajo estándares de seguridad y mejores prácticas.

## 2. Mantenimiento del Aplicativo y Cambios a Programas

#### Observación No. 6:

Para los tres casos de la muestra, correspondiente al 100%, se observaron debilidades de control en el proceso de mantenimiento de la aplicación, identificando que no existe una documentación estándar y formal para las etapas de solicitud del requerimiento, ejecución de pruebas unitarias e integrales y aprobaciones para el paso a producción del cambio, incumpliendo la Metodología para el Desarrollo y Mantenimiento de Soluciones (4204000-OT-006 vs. 04) que indica que "la metodología se debe utilizar

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



 <b>SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>  <b>AUDITORIA CONTROLES GENERALES SISTEMA DE INFORMACION SIVIC - PROCESO ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION EN BOGOTA</b>

*en la Oficina de Tecnología de Información y las Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., los proveedores externos que desarrollen productos de software para la Secretaria General, aplicando las mejores prácticas y la orientación de arquitectura empresarial.”*

Los tres (3) cambios de la muestra son:

Caso GLPI	Título del cambio (1)	
111 621	Construcción de los módulos transaccionales de SIVIC PAS Subsistencia Mínima	oct-19
157 608	Ajustes de módulos externos de operadores con SIVIC PAS	dic-19
No tiene	Construcción de los módulos transaccionales de SIVIC PAS Subsistencia Mínima	mar-20

**Fuente de Información:**

(1) Respuesta punto 6 a la solicitud inicial de información, mail recibido de la OACDVPR del 13 de abril de 2020

### Recomendación:

Desde la OACVPR se defina aplicar el procedimiento 2213200-PR-106 de análisis, diseño, desarrollo e implementación de soluciones y la metodología 2213200-OT-006 para el desarrollo y mantenimiento de soluciones y/o realizar la entrega del Sistema a la OTIC, con el fin que a partir de su empleo se tenga un proceso controlado y debidamente documentado con la evaluación de la viabilidad técnica de la solución, la ficha técnica respectiva, el debido registro en el Sistema de Gestión de Servicios y la aprobación por las áreas usuarias del paso a producción, lo que evita riesgos de cambios no autorizados al aplicativo, errores o fallas del sistema y reprocesos en la solución de los mismos.

Evaluar en conjunto con la OTIC, si los desarrollos y mantenimientos del Sistema de Información SIVIC, se continuarán gestionando independientemente desde el área funcional o si será recibido para continuar su gestión en la OTIC.

### 3. Copias de Respaldo y Restauración

#### Observación No. 7:

Se evidenció que el servidor [goku.alcaldiabogota.gov.co](http://goku.alcaldiabogota.gov.co), donde reside la aplicación SIVIC, no está siendo respaldado de acuerdo con las políticas y procedimientos de Backup que se ejecutan por la OTIC. Asimismo, los equipos locales de desarrollo y el servidor de pruebas, no hacen parte de los procedimientos de copias de respaldo formalmente establecidos en la entidad.

El procedimiento 2213200-PR-109 Administración Copias de Respaldo (backup), no incluye relación de información crítica de la entidad que requiere ser respaldada, ni tiene una relación o asociación con los Activos de Información identificados como críticos por cada dependencia (según el procedimiento 2213200-PR-187 Activos de Información), y que para el caso de la OACDVPR se tienen identificados el aplicativo y la base de datos SIVIC como Activos de Información críticos.



SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO

#### AUDITORIA CONTROLES GENERALES SISTEMA DE INFORMACION SIVIC - PROCESO ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION EN BOGOTA

Se evidenció que cinco (5) de una muestra de diez (10) backups, no fueron tomados, debido a que el software Data Protector sufrió daño por 3 semanas a causa de una caída del fluido eléctrico programado por la SSA.

#### Observación No. 8:

Se identificó que las cintas de respaldo son resguardadas por dos (2) años y almacenadas en la cintoteca del centro de cómputo, físicamente ubicadas en el edificio Liévano, mismo lugar geográfico donde se respaldan los backups lógicamente en las Máquinas Store, lo cual genera riesgo de pérdida de información y posible interrupción del servicio del proceso de Víctimas, en caso de un eventual imprevisto físico en la Manzana Liévano como: terremoto, bomba, amotinamiento, inundación, etc.

#### Recomendación observaciones No. 7 y No. 8:

Es indispensable fortalecer el actual procedimiento de copias de respaldo y definir un sitio alternativo de almacenamiento externo de las copias físicas, incluyendo actividades de contingencia que le permitan a la entidad dar continuidad al proceso de toma de copias de respaldo aún ante eventos de fallas de energía prolongadas, sean o no programadas, mitigando el riesgo de pérdida de información e inoportunidad en su recuperación en caso de pérdida. Al igual que, definir los controles para toma de copias de respaldo del servidor donde reside la aplicación, de los equipos de desarrollo locales y el servidor de pruebas.

#### 4. Proceso de Soporte por requerimientos, incidentes y cambios a datos

#### Observación No. 9:

Se evidenció que se realizan cambios directos de información sobre la Base de Datos, a través de ejecución de scripts con los cuales se realizan adiciones (Insert), actualizaciones (Update) o eliminaciones (Delete) de campos o registros de la base de datos, con riesgos importantes de modificaciones no autorizadas, errores o cambios intencionales sobre la información de las víctimas.

Asimismo, no se evidenció un control de monitoreo sobre los cambios de datos realizados por los profesionales, ni se cuenta con registros almacenados de logs de auditoría que permitan identificar y verificar los cambios realizados en un periodo de tiempo, puesto que solo se conservan los últimos 7 días.

#### Recomendación:

Es necesario a corto o mediano plazo, implementar y formalizar un procedimiento controlado de cambio directo a datos, exigiendo para cada cambio a datos su aprobación por niveles jerárquicos de la organización y monitorear periódicamente estas acciones, de manera que le permita a la OACDVPR evaluar la procedencia de los mismos e identificar las causas correspondientes para ajustar, a largo plazo, el sistema de información de tal forma que cuente con funcionalidades y opciones de ingreso, actualización y borrado de datos eliminando la necesidad de realizar cambios directos sobre la Base de Datos.

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO

#### AUDITORIA CONTROLES GENERALES SISTEMA DE INFORMACION SIVIC - PROCESO ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION EN BOGOTA

#### Observación No. 10:

Se observó que no existen Acuerdos de Nivel de Servicio formalmente establecidos y actualizados para la atención de los casos de soporte de SIVIC que se radican por la Mesa de Servicio GLPI. Para el 49% de los casos evaluados sobre un total de 1.334, se presentan tiempos de solución superiores a los establecidos en el documento existente de ANS (sin formalizar).

#### Recomendación:

Es indispensable que, desde la OACDVPR en conjunto con el apoyo de la OTIC, se establezcan ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) para la atención de requerimientos e incidentes del aplicativo SIVIC, y realizar monitoreo continuo para garantizar el cumplimiento de los mismos, y en caso de desviaciones tomar las medidas correctivas oportunamente.

### 5. Documentación asociada al Sistema SIVIC de Procedimientos y Manuales

#### Observación No. 11:

Analizados los procedimientos tecnológicos establecidos en la entidad de los procesos administrados por la OTIC, se observó que no están siendo aplicables al Sistema de Información SIVIC, excepto de manera parcial el respaldo de información del servidor de la base de datos que hace parte de los procesos de backup que ejecuta la OTIC y el registro y escalamiento de los casos de soporte que ingresan por la Mesa de Servicio.

Esto puede ocasionar que los controles requeridos en temas tecnológicos no operen correctamente debido a la informalidad de los mismos, además generando riesgos importantes de accesos no autorizados, puesta en producción de ajustes o funcionalidades del sistema sin las debidas pruebas y/o sin aprobación, atención inoportuna de los casos de soporte, dificultad para reestablecer el funcionamiento del sistema en caso de presentarse eventos inesperados de fallas del aplicativo o pérdida de información de la base de datos, entre otros.

#### Recomendación:

Desde la OACDVPR, es indispensable realizar la entrega de los procesos tecnológicos a la OTIC y/o apropiar las políticas, procedimientos y lineamientos actuales que desde la OTIC se tienen establecidos en el SIG y que aplican a Sistemas de Información en temas tecnológicos relacionados con Gestión de Usuarios, Mantenimiento a aplicaciones, Gestión de Requerimientos e Incidentes, Copias de Respaldo, así mismo y con apoyo de la OTIC, implementar el plan de recuperación del sistema de información, incluyendo diferentes escenarios de desastre como por ejemplo: daño del servidor de aplicación o de base de datos, daño del aplicativo o de la base de datos, pérdida de información ya sea de los programas o de información de la base de datos, daño de las copias de respaldo, entre otros.



SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO

#### AUDITORIA CONTROLES GENERALES SISTEMA DE INFORMACION SIVIC - PROCESO ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION EN BOGOTA

Desde la OTIC, considerar alternativas de ubicación de un servidor de contingencia en un sitio diferente al Data Center principal, lo cual le permitirá a la organización estar preparada ante un siniestro en las instalaciones del edificio Liévano o ante fallas en la infraestructura (hardware y/o software) que soporta el sistema de información SIVIC.

#### Observación No. 12:

Actualmente se cuenta con Tutoriales sobre la funcionalidad del sistema, lo cual puede cumplir con el objetivo de un Manual de Usuario. Sin embargo, no se cuenta con un Manual de Usuario que describa la funcionalidad del sistema por cada módulo y opciones del SIVIC, ni manuales técnicos y/o de instalación y administración del sistema, que contenga la descripción del sistema de información, las características técnicas del mismo, el modelo entidad-relación, las interfaces y tablas del sistema, entre otros aspectos técnicos relevantes y necesarios para realizar mantenimiento al aplicativo.

#### Recomendación:

Es importante que a la menor brevedad posible documentar un Manual Técnico y Manual de Administración e Instalación del Sistema, que incluya aspectos detallados de descripción de los módulos, modelo entidad- relación, interfaces, etapas para la instalación del aplicativo, entre otras, facilitando la transferencia de conocimiento en caso de ausencia del personal de ingenieros que actualmente realiza mantenimientos al aplicativo.

#### 6. Identificación de Riesgos y Controles tecnológicos aplicables al Sistema de Información SIVIC Mapas de Riesgo.

#### Observación No. 13:

Consultados los mapas de riesgo, tanto del proceso misional “Asistencia, Atención y Reparación integral a Víctimas del Conflicto Armado” como de los procesos de apoyo “Estrategia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” y “Gestión, Administración y Soporte de infraestructura y Recursos Tecnológicos”, publicados en la intranet (Sistema Integrado de Gestión / Sistema de Gestión de Calidad / Mapa de Riesgos), no se evidencia identificación de riesgos y definición de Controles Tecnológicos aplicables al Sistema de Información SIVIC orientados a prevenir a accesos no autorizados, pérdida de información de la base de datos, ejecución de operaciones no autorizadas o no acorde a las responsabilidades, interrupción del servicio u operación del sistema y/o fallas en el funcionamiento del Sistema de Información.

La metodología actual para la identificación de riesgos, aplica para riesgos de corrupción y de gestión, pero no se incluye los riesgos tecnológicos asociados al Sistema de Información SIVIC.

Los procedimientos asociados a los procesos tecnológicos de la Entidad, gestionados por la OTIC, no incluyen en su alcance al Sistema de Información SIVIC, excepto el proceso asociado a copias de respaldo y el uso de la herramienta GLPI para el registro de los casos de soporte del Sistema SIVIC.

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195





SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO

#### AUDITORIA CONTROLES GENERALES SISTEMA DE INFORMACION SIVIC - PROCESO ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION EN BOGOTA

Debido a la falta de identificación, gestión y plan de mitigación de riesgos tecnológicos para el Sistema de Información SIVIC, se considera que, en caso de materializarse impactaría la imagen de la Entidad debido a la afectación en la atención de las víctimas por posible otorgamiento de ayuda humanitaria erradamente o con fines de beneficios propios, entrega de ayudas humanitarias sin las debidas aprobaciones, registro de seguimientos a las victimas sin haberse llevado a cabo, entre otros.

Los principales riesgos tecnológicos que se observan son: posibles accesos no autorizados al sistema de información, ejecución de operaciones en el sistema sin segregación de funciones o no acorde con las responsabilidades de los funcionarios, modificación o cambio de datos en los registros e información de las Víctimas, indisponibilidad del sistema de información SIVIC y/o pérdida de información actual o histórica de las Víctimas.

#### Recomendación:

La OTIC y la OACDVPR, con acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, revisar y definir lo más pronto posible la metodología para determinar la identificación y tratamiento de los riesgos mencionados anteriormente como resultado de esta evaluación enfocado a actualizar de manera rápida los mapas de riesgos que incluyen riesgos y controles tecnológicos asociados al Sistema de Información SIVIC, considerando las políticas y lineamientos dados en el Manual del Sistema de Seguridad de la Información vs 01 y la Norma ISO27001:2013.

Para este propósito, considerar la inclusión de controles de acceso (usuarios, parámetros de contraseña, roles, segregación de funciones, monitoreo periódico de usuarios y perfiles), la apropiación de los procedimientos formales de la Entidad para el mantenimiento de aplicaciones, definición de ANS para la atención de casos de soporte en la herramienta GLPI de la entidad, implementación de un plan de contingencia, entre otros.

Todo lo anterior con el fin de asegurar la implementación de actividades de control acordes con los lineamientos establecidos en el numeral 7.2.3 del Manual Operativo del MIPG.

#### Plan de Mejoramiento

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar por la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, definió acciones de mejora dirigidas a subsanar las observaciones identificadas como de las oportunidades de mejora formuladas, las cuales conforman el plan de mejoramiento establecido que hace parte integral del informe final, a efecto de adelantar los respectivos seguimientos por los responsables como por la Oficina de Control Interno para su cumplimiento.

 <b>SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>  <b>AUDITORIA CONTROLES GENERALES SISTEMA DE INFORMACION SIVIC - PROCESO ASISTENCIA, ATENCIÓN Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION EN BOGOTA</b>

**Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.**

<b>Tipo de observación</b>	<b>Descripción</b>
<b>Observación</b>	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
<b>Oportunidad de mejora</b>	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaborado por: Constanza Cárdenas Aguirre – Contratista, Auditora de Sistemas  
 Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno