

**AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE GESTION,  
ADMINISTRACION Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y  
RECURSOS TECNOLÓGICOS****PERIODO DE EJECUCION**

Entre el 4 de noviembre y el 16 de diciembre de 2022, se realizó auditoría al proceso de Gestión, Administración y Soporte de Infraestructura y Recursos Tecnológicos, de acuerdo con lo aprobado en el Plan Anual de Auditoría para el 2022.

**OBJETIVO GENERAL**

Establecer la efectividad de los controles claves definidos en las guías que conforman los procedimientos del Proceso Gestión, Administración y Soporte de Infraestructura y Recursos Tecnológicos.

**ALCANCE**

Verificar a través de muestreo aleatorio, la adecuada aplicación de controles establecidos por la OTIC según directrices y lineamientos señalados en los siguientes documentos del Sistema Integrado de Gestión, para el periodo de evaluación comprendido entre el 1 de noviembre 2021 y el 31 de octubre 2022:

- Guía para el Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica (2211700-GS-052) versión 03 publicado el 14/07/2020.
- Guía para la Configuración de Perfiles del Sistema de Control de Acceso para la Manzana Liévano (420400-GS-039) versión 03 publicado el 11/03/2022
- Guía para la Administración de Bases de Datos (4204000-GS-058) versión 2 publicado el 14/07/2020.

**EQUIPO AUDITOR**

Jorge Eliecer Gómez Quintero - Jefe Oficina de Control Interno.

Constanza Cárdenas Aguirre – Auditora de Sistemas.

**METODOLOGIA APLICADA**

Para el desarrollo de las pruebas de auditoría sobre tratamiento de datos personales y seguridad digital, se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas tales como indagación, observación, inspección y comprobación selectiva a través de muestreo, entre otros.

**MARCO NORMATIVO:**

- ✓ Guía para el Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica (2211700-GS-052) versión 03 publicado el 14/07/2020.
- ✓ Guía para la Configuración de Perfiles del Sistema de Control de Acceso para la Manzana Liévano (420400-GS-039) versión 03 publicado el 11/03/2022
- ✓ Guía para la Administración de Bases de Datos (4204000-GS-058) versión 2 publicado el 14/07/2020.

**AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE GESTION,  
ADMINISTRACION Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y  
RECURSOS TECNOLÓGICOS****CONCLUSION**

Como resultado de la evaluación de auditoría realizada al proceso de Gestión, Administración y Soporte de Infraestructura y Recursos Tecnológicos, para el periodo objeto de evaluación comprendido entre el 1 de noviembre 2021 y el 31 de octubre 2022, se estableció que en términos generales se viene cumpliendo con los lineamientos definidos en los documentos contentivos del proceso y se ajustan a las necesidades de la entidad.

Se encontró que, a través de los lineamientos dados en los documentos establecidos del proceso de Gestión, Administración y Soporte de Infraestructura y Recursos Tecnológicos, se está dando cumplimiento en su mayoría a lo establecido en las guías correspondientes a Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica, Administración de Bases de Datos y para la Manzana Liévano, resaltando los siguientes aspectos:

- La normatividad se encuentra vigente y publicada en el nuevo aplicativo Daruma, excepto dos documentos que, si bien se encontraban actualizados en el antiguo SIG, las versiones vigentes aún no han sido migradas ni publicadas en la nueva herramienta.
- Los planes de acción implementados como respuesta a las situaciones reportadas en la auditoría practicada en la vigencia anterior se consideran efectivos. Identificando una nueva oportunidad de mejora respecto a la necesidad de incluir en los procedimientos de copias de respaldo, la información manejada en el aplicativo Daruma y el Sistema de Facturación,
- Se cuenta con un cronograma para mantenimientos preventivos de los equipos de cómputo, que incluye: portátiles, computadores de escritorio, impresoras, escáneres, pantallas, entre otros, así como Aires Acondicionados y UPS.

Sin perjuicio de lo anterior, se identificaron algunas observaciones, oportunidades de mejora y recomendaciones que al ser gestionadas propenderán por fortalecer y mejorar la efectividad de los controles y la dinámica de la operación del proceso.

A continuación, se relacionan algunas de las situaciones observadas y objeto de mejora:

- Utilizar la versión vigente del formato FT-940 Plan Anual de Mantenimiento Infraestructura Tecnológica, cuando se construye el Plan y mantenerlo actualizado durante su ejecución en el año.
- Verificar los lineamientos establecidos y publicados en las guías GS-052 Guía para el Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica, GS-058 Guía para la Administración de Bases de Datos y GS-039 Guía para la configuración de perfiles del Sistema de control de Acceso para la Manzana Liévano, y realizar los ajustes correspondientes ya sea en el documento o en la operatividad para que la operación esté alineada a lo definido en las guías y viceversa.

**AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE GESTION,  
ADMINISTRACION Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y  
RECURSOS TECNOLÓGICOS**

- Fortalecer y asegurar el uso del formato FT-259 como resultado y entrega de la ejecución de los mantenimientos preventivos, puesto que se encontraron algunos campos sin diligenciar, usuarios a cargo de los equipos que no corresponden con el responsable asignado en el inventario de la entidad.
- Evaluar la utilización del formato FT-259 Mantenimiento Preventivo para los Aires Acondicionados y UPS, para los cuales el soporte de la ejecución del mantenimiento no se realiza en el formato mencionado y requerido en la guía GS-052, sino que corresponde a un documento propio del proveedor que realiza la labor.
- Definir e implementar el plan de restauración de copias de respaldo de las Bases de Datos, con el fin de asegurar que la información crítica de la entidad se encuentra respaldada y será funcional en caso de requerir consultarla.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en al guía GS-058 Administración de Bases de Datos, con respecto a la toma de una copia de respaldo de la información, previamente al borrado y/o actualización directa de datos sobre la base de datos o ante un despliegue en producción de una nueva versión de los aplicativos, cuando haya lugar.

**OBSERVACIONES, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES PRODUCTO DE LAS PRUEBAS PRACTICADAS**

Para el desarrollo de la evaluación de los controles claves y el cumplimiento de lineamientos establecidos en los documentos contentivos del proceso Gestión, Administración y Soporte de la Infraestructura y Recursos Tecnológicos, en lo que respecta a las Guías de: Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica, Administración de Bases de Datos y Configuración de Perfiles del Sistema de Control de Acceso para la Manzana Liévano, se realizaron verificaciones de informes de mantenimiento y pruebas en línea relacionadas con el soporte de bases de datos y perfiles del sistema de control de acceso de manzana Liévano.

A continuación, se describen los principales aspectos identificados como observaciones, oportunidades de mejora y las recomendaciones formuladas como resultado de las pruebas practicadas:

**1. Actualización y publicación de Normatividad del Proceso****Observación No. 1 – Normatividad sin publicar en la nueva herramienta Daruma**

La entidad cuenta con normatividad interna debidamente publicada y actualizada en la herramienta Daruma, excepto dos (2) documentos con versiones que se encuentran publicadas en el antiguo SIG y que no se migraron a Daruma:

- 4204000-GS-044 - Guía Sistema de Gestión de Servicios, versión 7 en Daruma y Versión 8 en SIG Antiguo

**AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE GESTION,  
ADMINISTRACION Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y  
RECURSOS TECNOLÓGICOS**

- 4204000-GS-038 - Guía Gestión de Usuarios (Correo Electrónico, Directorio Activo y Portales web), versión 6 en Daruma y Versión 7 en SIG Antiguo.

Lo anterior, genera riesgo de incumplimiento de la normatividad interna y confusión en los funcionarios que deben ejecutar tareas y controles relacionados en las mencionadas guías.

En comentario al informe preliminar, la OAP informó de la gestión realizada con las Dependencias respecto de la migración de los documentos al Sistema de Información Daruma e indicando que desde la OAP se acompañará a la OTIC en la actualización de los documentos conforme a lo solicitado por el proceso, pero no como responsable de la generación del plan de acción respectivo.

### Recomendación

Es importante gestionar de manera inmediata desde la OTIC con la OAP, la publicación de las dos (2) guías, en sus versiones actualizadas, las cuales se encontraban vigentes en el SIG al mes de agosto 2022, pero que no fueron migrados al nuevo Sistema de Información Daruma.

## 2. Seguimiento Planes de Mejoramiento Establecidos como Resultado de la Auditoria Realizada en la Vigencia Anterior

Revisado el estado de los Planes de Mejoramiento generados como resultado de la Auditoría vigencia 2021, se observó que las doce (12) acciones de mejora definidas fueron finalizadas y cerradas. Analizada la efectividad de las mismas, se identificaron ocho (8) son efectivas de acuerdo con las evidencias verificadas (Las acciones son: 960, 961, 963, 964, 965, 967, 968, 970), y se observaron las siguientes situaciones:

### Oportunidad de Mejora No. 1 – Inventario Sistemas de Información vs Copias de Respaldo

- Una (1) acción identificada con el id “Accion\_969”, que se concluye como efectiva teniendo en cuenta que el inventario de Sistemas de Información vs Servidor vs Backups se encontró actualizado.

Sin embargo, en el archivo Excel denominado “InventarioSoluciones\_OTIC SG 2022-10-26 - Backup BD - OCI.xlsx”, se identificó que los Sistemas de Información Daruma (Sistema de Gestión de Calidad) y el Sistema de Facturación (Administración de costos y facturación de los Cades y Supercades) no cuentan con copias de respaldo (backups) por lo que se considera altamente recomendable que las dependencias OAP y la DSDSC (Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía) en coordinación con la OTIC implemente la ejecución de backups para estos dos Sistemas de Información.

### Recomendación No. 1

- Dos (2) acciones (No.959 y No.962) son efectivas porque en su momento la actualización y publicación de los documentos GS-038 V7 y GS-044 V8 se realizaron en el anterior SIG (Sistema Integrado de Gestión) cumpliendo con lo establecido en el plan, sin embargo, debido al proceso de migración al aplicativo Daruma, dichos documentos se encuentran publicados en ambos sistemas de

**AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE GESTION,  
ADMINISTRACION Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y  
RECURSOS TECNOLÓGICOS**

información en versiones diferentes. En consecuencia, es necesario gestionar con la OAP y actualizar estos documentos en el corto plazo su información en la herramienta Daruma. Ver Observación No.1 arriba en este mismo informe.

- Para la acción No. 966 relacionada con el borrado de información, se observó que se llevó a cabo a través de jornadas de borrado de información programadas en las fechas 31 de agosto y 15 de septiembre, no obstante, aún no se ha requerido realizar un borrado de información por solicitud y a través de un caso de soporte GLPI de la mesa de servicio, por lo tanto, no es factible concluir sobre la efectividad de la acción.

### **3. Mantenimiento Infraestructura Tecnológica (Equipos de cómputo, red, ups, aires acondicionados, etc).**


#### **Observación No. 2 – Cronograma de Mantenimiento Formato FT-940**

Analizado el archivo Excel “CRONOGRAMA PREVENTIVOR 2021 31122021.xlsx” recibido de la OTIC, con fecha de realización 31 dic 2021 para la programación de mantenimientos año 2022, se observó que se tienen contemplados en el mantenimiento los diferentes tipos de equipo a los que se les realizará mantenimiento durante el año 2022, información que se registra en el formato FT-940 denominado “Plan Anual de Mantenimiento Infraestructura Tecnológica”, identificando las siguientes situaciones para el mencionado FT-940 vigente desde el 20/06/2018:

- No existe un soporte que permita asegurar la fecha de realización del plan de mantenimiento para el año 2022, puesto que el archivo en su título dice “Programación Plan Anual de Mantenimiento 2021”.
- No cuenta con una fecha de actualización que de cuenta del momento de realización del plan anual 2022, el cual según lineamientos se debe realizar en el último trimestre del año inmediatamente anterior.
- El formato publicado tanto en Daruma como en el SIG, corresponde al FT-940 que requiere información como: periodo programado y fecha de medición, datos que no se encuentran en el formato soporte recibido de la OTIC correspondiente al plan de mantenimiento 2022, incumpliendo con lo establecido en el SIG.

#### **Recomendación**

Es importante llevar a cabo la socialización del formato FT-940 Plan Anual de Mantenimiento Infraestructura Tecnológica, con el fin de garantizar su utilización en la construcción del Plan Anual de Mantenimiento para el año 2023.

 <b>SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>  <b>AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE GESTION, ADMINISTRACION Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>

## Recomendación No. 2

Recibido el archivo Excel con la relación de mantenimientos preventivos realizados con corte octubre 2022 y según el Plan Anual de Mantenimiento definido, se identifican las siguientes recomendaciones:

- Asegurar el mantenimiento en diciembre 2022 de las Unidades de Almacenamiento y las Librerías, puesto que a la fecha de corte de la auditoría se encontraba en proceso de contratación para ser ejecutado en diciembre.
- Verificar y definir para el año 2023, el mantenimiento de Aires Acondicionados en Exclusividad puesto que no se pudo realizar en el año 2022 debido a temas contractuales.
- Eliminar del cuadro de control de Excel (PROGRAMACIÓN PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO – 2021 version 2.0) los dispositivos que no requieren mantenimiento o que no son responsabilidad de la OTIC, como son: Embebidos, Sistemas de Seguridad Electrónicos Dispositivos CCTV y Sistemas de Seguridad Electrónicos Dispositivos Control de Acceso.

## Oportunidad de Mejora No. 2 – Lineamientos establecidos en la guía GS-052 Mantenimiento Infraestructura Tecnológica

### Socialización de la ejecución del Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura

Verificada la evidencia de socialización recibida de la OTIC en respuesta al punto 9 de la solicitud de información inicial (memorando No. 3-2022-31470 del 4 de noviembre), se observó socialización realizada en el mes de agosto 2022, con memorando 3-2022-23380 del 11/08/2022 enviado a las dependencias objeto del mantenimiento preventivo.

Sin embargo, la guía GS052 - Guía para el Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica, en su numeral 5.3 está definida en términos de socializar todo el Plan de Mantenimiento Preventivo a toda la entidad a través de la Oficina de Comunicaciones bajo un correo institucional a todas las dependencias y publicación en la intranet, lo cual no es claro en qué momento se realiza puesto que la aprobación del Plan se da en el último trimestre del año para ser ejecutado durante el siguiente año.

### Inventario base para la planeación de los mantenimientos preventivos de la Infraestructura Tecnológica

La guía GS-052 en su numeral 4.2 establece que: “El inventario de equipos de la infraestructura tecnológica, que se incluye en la relación de equipos a realizar mantenimiento, se basa en el inventario oficial de la Secretaría General que se encuentra registrado en el sistema de información SAE-SAI. Esta información será complementada por el profesional de la oficina, teniendo en cuenta las características específicas del tipo de equipo, según corresponda.”, y una vez solicitado el inventario base utilizado por la OTIC para la construcción del plan de mantenimiento no se observa la evidencia indicada en la guía ni soporte de la información complementada por el Profesional de la Oficina.



SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO

#### AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE GESTION, ADMINISTRACION Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS

Por las dos situaciones expuestas anteriormente, es pertinente realizar revisión de la guía para el mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica con el fin de dar claridad respecto de los lineamientos definidos para la socialización del plan de mantenimiento y sobre la fuente de información utilizada para la preparación del mencionado Plan que, de acuerdo con lo establecido en la guía, se realiza en el último trimestre de la vigencia anterior a la ejecución de este.

### Oportunidad de Mejora No. 3 – Mantenimientos de equipos de escritorio Dependencias, Cades y SuperCades

Realizada la revisión de los soportes (formatos FT-259) de la ejecución de los mantenimientos preventivos realizados en la vigencia 2022, para una muestra de dieciocho (18) equipos de cómputo, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Cuatro (4) formatos (22%) que no se encuentra completa la información requerida, como la firma del Técnico Contratista que realizó el mantenimiento, el nombre y/o firma del usuario. Placas: 30687, 30809, 33345 y 49856
- Dos (2) equipos (11%), a los que no se les realizó mantenimiento debido a que son pantallas ubicadas a una altura mayor a 3 metros. Placas: 50877 en Cade Servitá y 30714 en Supercade CAD Catastro.
- Un (1) equipo en Cade Patio Bonito (5,5%), que es usado para las cámaras y el día de la visita no se permitió el acceso al equipo para realizar el mantenimiento. Placa: 30759

En consecuencia, según lo mencionado anteriormente, se sugiere que para los mantenimientos vigencia 2023, la OTIC gestione ante la SSA el apoyo para la gestión de los mantenimientos de estos equipos debido a que según informa no se cuenta desde el área de Tecnología con los recursos ni el presupuesto para llevar a cabo esta labor. O de lo contrario establecer las condiciones con el contratista para incluir el mantenimiento de las pantallas y/o demás equipos de cómputo que se encuentran instalados a 2 o 3 metros de altura en el contrato 2023 que realiza la OTIC.


Al respecto, los equipos ubicados en alturas, la SSA indicó frente a este punto del informe preliminar que, si la OTIC requiere apoyo del personal de servicios generales para poder bajar las CPU para el mantenimiento, podrá gestionar el servicio en la plataforma de solicitud de servicios GLPI, por lo que es altamente recomendable que previamente a iniciar los mantenimientos, la OTIC verifique cuáles equipos están bajo estas condiciones y solicite el servicio requerido a la SSA.

Asimismo, es altamente recomendable que la OTIC realice revisión de los formatos entregados por el proveedor para asegurar que se encuentran diligenciados de forma correcta y completa.

En los casos, en que el usuario no permite realizar la labor de mantenimiento programado por la OTIC, se considera indispensable que desde la OTIC se notifique a los jefes de esas dependencias para que se tomen los correctivos respectivos.

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 DE GESTION AL PROCESO DE GESTION, ADMINISTRACION Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>

### Recomendación No. 3

Revisado el usuario responsable del equipo según formato FT-259, diligenciado como soporte de realización del mantenimiento al equipo, se identifica que para ocho (8) de ellos el nombre del usuario no corresponde con el registrado en el sistema de inventarios de la entidad como responsable del equipo de cómputo. Placas: 30649, 30687, 30809, 33730, 72127, 72256, 72261, 79793. Ver detalle en el cuadro de la oportunidad de mejora No.3.

Se hace recomendable que la OTIC informe a la SSA sobre los equipos cuyo usuario al momento de realizar el mantenimiento difiere del usuario responsable, según inventario de activos de la entidad de Sistema SAI/SAE para que sean ajustados en el inventario SAI en caso de que aplique.

### Oportunidad de Mejora No. 4 – Mantenimiento equipos de Infraestructura

Seleccionada una muestra de nueve (9) equipos de red, se identificaron dos (2) que se encuentran en proceso de baja del inventario por obsolescencia (placas: 26143 – Antena Inalámbrica y 26173 – Antena Inalámbrica). Para los siete (7) equipos restantes no se requirió mantenimiento preventivo debido a que son equipos con extensión de garantía (placas: 23244, 56849, 59927, 71632, 71640, 80066, 80079).

Para los dos (2) elementos obsoletos, la SSA comentó en relación con el informe preliminar que, “...estos elementos a la fecha aún se encuentran en servicio y la Subdirección de Servicios Administrativos no tenía conocimiento sobre el estado de obsolescencia de los bienes. Por tal motivo, el responsable de los bienes deberá gestionar el reintegro y, una vez se tengan físicamente en la bodega, la Subdirección de Servicios Administrativos se encargará de hacer las acciones necesarias para determinar si el elemento deberá guardarse como un bien en buen estado en espera de alguna solicitud para salir de nuevo a servicio o, si debe entrar al lote de bienes para posterior baja de inventarios. Lo anterior, de acuerdo al procedimiento de Egreso o Salida Definitiva de Bienes PR-236.”.

En tal sentido, es importante que la OTIC gestione con la SSA el inicio del proceso de dar de baja estos elementos obsoletos identificados con placas Nos. 26143 – Antena Inalámbrica y 26173 - Antena Inalámbrica, elementos ubicados en Cade Yomasa y Cade Santa Lucia.

### Observación No. 3 – Mantenimiento preventivo Aires Acondicionados y UPS

Para una muestra de ocho (8) equipos tipo Aire Acondicionado y UPS, se observó que el soporte del mantenimiento realizado corresponde con un documento propio de cada proveedor que realiza la labor y no se utiliza el formato FT-259 – Mantenimiento Preventivo, según lo establece los numerales 5.4 Ejecutar el Plan de Mantenimiento Preventivo y 5.5 Supervisar y dar recibo a satisfacción de la guía GS-052 Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica, que dicen:



“

**5.4 Ejecutar el Plan de Mantenimiento preventivo**

*Para el diligenciamiento del formato 2213200-FT-259 “Mantenimiento Preventivo”, el supervisor del contrato realizará una inducción al contratista. En el caso que durante el proceso de mantenimiento se evidencie un daño o desperfecto, registrado en el formato 2213200-FT-259 “Mantenimiento Preventivo”, que estén ocasionando mal funcionamiento del equipo, se procederá a realizar el mantenimiento correctivo, conforme a la guía 2211700-GS-044 “Guía Sistema de gestión de servicios”, con el objetivo de remplazar la(s) parte(s) defectuosas de ser necesaria(s)*

**5.5 Supervisar y dar recibo a satisfacción**

*El usuario responsable del activo al cual se le realizó el mantenimiento preventivo de acuerdo al Plan Anual de mantenimiento infraestructura tecnológica, da recibo a satisfacción mediante la firma del formato 2213200-FT-259 “Mantenimiento preventivo”, adjuntando el reporte del técnico contratista, en los casos que aplique. Una vez finalizada la actividad y validados los formatos 2213200-FT-259 “Mantenimiento Preventivo” y 2211700-FT-940 “Plan anual de mantenimiento infraestructura tecnológica”, el profesional de soporte técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones actualiza el consolidado Plan Anual de mantenimiento infraestructura tecnológica.”*


Adicionalmente, revisados los formatos de los proveedores debidamente diligenciados como evidencia del mantenimiento preventivo realizado, se observó que uno (1) de los ocho (8) equipos de la muestra no cuenta con la firma del técnico que realizó la labor (Aire Acondicionado SCADE Bosa), y siete (7) no cuentan con VoBo de un funcionario del área de Tecnología de la Entidad.

**Recomendación**

Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la guía GS-052 – Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica, respecto de la utilización del formato FT-259 Mantenimiento preventivo para que en los mantenimientos que se contraten en la vigencia 2023 se dé capacitación a los proveedores en el diligenciamiento del formato y se dé cumplimiento en su diligenciamiento.

**4. Administración Bases de Datos****Recomendación No. 4 – Plan de Restauración de copias de respaldo de las Bases de Datos**

Recibida la información entregada por la OTIC, en respuesta a la solicitud inicial de información realizada por la Oficina de Control Interno (memorando No. 3-2022-31470 del 4 de noviembre) no se observó evidencia que dé cuenta de la existencia de un Plan de Restauraciones.

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>  <b>AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE GESTION, ADMINISTRACION Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>

Se observó que la labor de prueba de restauraciones de bases de datos se realiza mensualmente y de forma aleatoria. Para la muestra evaluada de los meses de noviembre 2021, junio 2022 y octubre 2022 las bases de pruebas de restauración fueron Perno y Nómina.

Al respecto, se considera muy conveniente contar con un plan de restauraciones para cada vigencia, de manera que se cubran las bases con información crítica de la entidad y que en el transcurso del año se pueda cubrir la mayoría de bases de datos sensibles y críticas, mitigando así posibles riesgos de detección inoportuna en el daño de información almacenada en dispositivos de respaldo.

**Oportunidad de Mejora No. 5 – Documentación soporte caso GLPI en la ejecución de script para modificación de información en las Bases de Datos.**

Para una muestra de trece (13) casos de soporte, recibidos de la OTIC, y luego de realizada la consulta y análisis de la documentación soporte registrada en la herramienta GLPI de la Mesa de Ayuda, se evidencian las siguientes situaciones:


- Uno (1) de los trece (13) casos de la muestra, fue solicitado por el área usuaria. Los doce (12) restantes fueron solicitados por un funcionario de la OTIC y no se cuenta con evidencia soporte (por ejm un correo electrónico) del requerimiento y/o aprobación realizada por el área funcional como dependencia responsable y dueña de la información, incumpliendo lo definido en la guía GS-058 que en su página 12 dice: *“Ejecución de script para modificación, inserción o borrado de datos. Se debe verificar que el solicitante es el administrador de la información o quien haga sus veces, puesto que dicho funcionario se hace responsable de las modificaciones solicitadas, por su conocimiento acerca del movimiento de la información diariamente”*

Los casos que no cumplen con que el solicitante sea administrador de la información son: 234821, 235641, 238441, 239003, 246436, 247717, 248860, 249610, 250191, 255386, 255964, 265299.

- Para ninguno de los trece (13) casos de la muestra, se observó documentación soporte respecto a la toma de copias de respaldo de la información antes de la ejecución del script o evidencia de la no necesidad de esta labor como resultado del análisis técnico realizado por el profesional de la OTIC que ejecuta el script, incumpliendo el lineamiento establecido en la página 13 de la guía GS-058 que dice: *“Se debe realizar una copia de los datos antes de ejecutar el script enviado, en caso de que se tenga que volver al estado inicial de la información, dado el caso que no se pueda volver al estado inicial, el responsable de la información es la persona que envía el caso a la mesa de ayuda, por no haber realizado las diferentes revisiones antes de iniciar un cambio en la información. Se debe documentar el caso con los datos recolectados para dar marcha atrás”.*

Los casos de soporte con ejecución de script que, desde el punto de vista de control, es importante acoger el lineamiento dado en la guía puesto que son cambios de información sobre la base de datos, son: 234821, 235641, 240255, 246436, 247717, 248860, 250191, 255386, 255964

Con relación a estas dos situaciones mencionadas, como parte del trabajo de campo se recibió una respuesta de la OTIC con mail del 25/11/2022; sin embargo, no se allegaron evidencias adicionales a las ya revisadas y evaluadas por esta auditoría. Se resalta que luego de analizar la respuesta recibida, se

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>  <b>AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE GESTION, ADMINISTRACION Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>

sugiere analizar el lineamiento dado en la guía GS-058 con el fin de acogerlo en la dinámica de la operación, en especial cuando el script se ejecuta para borrar o actualizar información de forma masiva o cuando se realiza un despliegue de una versión nueva de la aplicación.

## 5. Sistema de Control de Acceso Manzana Liévano

### Observación No. 4 – Perfiles para control de Acceso en el Sistema de Ingreso Manzana Liévano

Solicitados los perfiles de acceso del Sistema de Control de Acceso de Manzana Liévano (punto 16 de la solicitud inicial de información radicado No. 3-2022-31470 del 4 nov 2022), se recibieron archivos con los usuarios y las puertas a las que tienen acceso. Luego de analizar la información y de acuerdo con el entendimiento realizado en reuniones con la OTIC, se concluye que los perfiles configurados en el Sistema de Información (Ingreso General, Municipal, Sec\_Juridica y SinAcceso) difieren de los perfiles definidos en el numeral 4.1-Definición Perfiles de Acceso de la guía GS039-Guía para la configuración de perfiles en el Sistema de Control de Acceso para la Manzana Liévano.

Se identificó que, los accesos especiales se otorgan según la puerta que se requiera y, se hace puntualmente por usuario, por lo tanto, es prudente que se analicen estos casos comunes a varios usuarios y de acceso especial con el fin de evaluar la posibilidad de configurar grupos de perfiles especiales en el aplicativo.

Los perfiles según lineamientos de la guía GS-039 son los siguientes: Secretaria General, Secretaria Jurídica Distrital, Esquema de Seguridad Despacho Alcaldesa Mayor, Despacho Alcaldesa Mayor de Bogotá, Oficina Enlace, Conserje, Servicios Administrativos, OTIC y Mesa de Ayuda, Invitados, Administrador y Parqueadero.

### Recomendación

Es necesario ajustar la guía para que esté alineada a la dinámica de la operación actual y funcionalidad del aplicativo de acceso a Manzana Liévano y/o de manera significativa revisar la configuración actual del Sistema de Información Andover, con el cual se controla el acceso de las personas a la Sede Manzana Liévano, y de ser necesario configurar nuevos perfiles de acceso para grupos de funcionarios que requieran privilegios de acceso especiales.

### Plan de Mejoramiento

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, definieron acciones de mejora dirigidas a subsanar y prevenir las observaciones identificadas como gestionar las oportunidades de mejora, 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.



SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO

#### AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE GESTION, ADMINISTRACION Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS

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

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	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