

MEMORANDO



OCI

20161350267473

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., diciembre 07 de 2016

PARA: **Carlos Humberto Moreno Bermudez**
Subdirector General de Gestión Corporativa

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: Informe final de Auditoría Interna SIG al Proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

Respetado Doctor Moreno:

La Oficina de Control Interno, en desarrollo del Plan de Acción para la vigencia 2016, y como parte de la auditoría interna al sistema integrado de gestión - SIG , evaluó la gestión adelantada por la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos sobre el Proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación , atendiendo a la normatividad vigente.

Como resultado del trabajo realizado y de acuerdo al plan de auditoría presentado en reunión de apertura el día 23 de noviembre de 2016, adjuntamos el informe final producto de la evaluación, con el fin de que se implementen las acciones correctivas y/o preventivas, sobre las no conformidades y observaciones presentadas, de las cuales destacamos:

- Debilidad en el numeral 8.2.3 *“Seguimiento y medición de los procesos La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia).”*, de las normas NTC ISO 9001 y NTCGP 1000:2009, al contar con tres (3) indicadores (323,337 y 607) para medir la misma meta estratégica, relacionada con la implementación del SGSI en la entidad.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350267473

Al responder cite este número

- Debilidad en el numeral 7 “REALIZACIÓN DEL PRODUCTO” ,7.1 “PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO”, literal d). al contar con formatos establecidos en el proceso para el registro de las operaciones llevadas por la dependencia pero sin diligenciarse.

A continuación presentamos el detalle de la evaluación realizada:

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso	Fecha de corte	Tipo de auditoría
Proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Noviembre 25 de 2016	SIG

I. OBJETIVO:

- Evaluar y Verificar el grado de cumplimiento del proceso “Proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación” frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2007, OHSAS 18001:2007 y los principios del Pacto Global aplicables que se encuentra relacionado en el programa de auditorías Internas SIG 2016.
- Verificar el grado de cumplimiento de la documentación del proceso, en materia de caracterización, planes, programas, procedimientos, guías, instructivos, normograma, y demás documentación aplicable y evaluable en el marco del SIG.

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350267473

Al responder cite este número

II. ALCANCE:

El alcance de la evaluación de la Oficina de Control Interno aplicó al Proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación que hace parte del mapa de procesos del Instituto, bajo los requisitos establecidos por la las normas ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2007, OHSAS 18001:2007 y lo establecido del Pacto Global, a los manuales, caracterización del proceso de comunicaciones, al mapa de procesos, a la matriz de riesgos, que se encuentran publicados en la intranet al corte de la evaluación, a los procedimientos, registros y formatos y demás documentos que formen parte del proceso y que sirvan de criterio evaluable, así como el cumplimiento a las directrices de Calidad, de SST y de Gestión Ambiental, a los objetivos de Calidad, indicadores; igualmente, se adelantaron entrevistas al personal responsable del proceso tanto a contratistas como a personal de planta.

Se tomó como soporte para la evaluación, la Caracterización del proceso publicado en la Intranet corporativa con el formato código CP-TI-01 Proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, versión 3.0.

Se evaluaron y verificaron los Procedimientos:

- PR-TI-05 Direccionamiento Estratégico de TIC V1.
- PR-TI-06 Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información V2.
- Se revisó el cuadro de mando con fecha de corte 30 de septiembre de 2016, publicado en la Intranet.
- Se realizó monitoreo a los riesgos plasmados en la matriz de riesgos asociada al proceso

III. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

- Caracterización del proceso “Gestión Tecnologías de Información y Comunicación” con código CP-TI-01, versión 3.0

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350267473

Al responder cite este número

- Procedimiento PR-TI05 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE TIC V 1.0.
- Procedimiento PR-TI06 GESTION DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION V2.0.
- Normograma Proceso.
- Matriz de Riesgos Proceso.

IV. EQUIPO AUDITOR Y FECHAS:

Auditor Líder Nombre:	Dependencia - Cargo:
Héctor Pulido Moreno	OCI – Profesional Especializado
Equipo Auditor:	Dependencia - Cargo:
Luis Fernando Leyva Sánchez	OCI - Profesional Universitario
Informe Distribuido a:	
Subdirección General de Gestión Corporativa, Dirección Técnica Administrativa y Financiera, Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos - STRT	

MEMORANDO



OCI

20161350267473

Al responder cite este número

Reunión de Apertura	Ejecución de la Auditoría		Reunión de Cierre
	Desde	Hasta	
(DD/MM/AAAA)	(DD/MM/AAAA)	(DD/MM/AAAA)	(DD/MM/AAAA)
23 / 11 / 2016	16 / 11 / 2016	25 / 11 / 2016	30 / 11 / 2016

V. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

La auditoría fue aplicada de forma integrada, evaluando el cumplimiento de las directrices de las normas ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2007, OHSAS 18001:2007 implementadas en el IDU, sobre el Proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, de acuerdo con el plan de auditoría presentado durante la reunión de apertura y el alcance estimado en el mismo.

De los 10 principios del Pacto Global, ninguno está asociado al proceso de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.

Se desarrollaron las siguientes actividades:

Planeación:

Se revisó de la caracterización del Proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación en el mapa de procesos publicado en la Intranet corporativa, asociando los respectivos procedimientos, formatos, instructivos, guías y cartillas.

De igual manera se verificó el normograma, la matriz riesgos institucional con fecha de corte septiembre 2016 y el cuadro de mando a 30 de septiembre de 2016 con los indicadores establecidos para el proceso.

Ejecución:

Se realizaron dos (2) sesiones de trabajo:

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350267473

Al responder cite este número

- Con los funcionarios asignados como responsables de las actividades de los procedimientos establecidos en el alcance de la auditoría.
- Con los funcionarios designados por la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos para atender lo relacionado con los requisitos generales de las normas de normas ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2007, OHSAS 18001:2007.
- Revisión documental: Para efectos de consultar información oficial del Proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, se examinó de la Intranet corporativa el mapa de procesos, de donde se verificó la información de la caracterización del proceso y demás información asociada.
- Lista de chequeo: Con preguntas relacionadas con las normas ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2007, OHSAS 18001:2007 implementadas en el IDU, realizadas a un grupo de funcionarios designados por la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos.
- Adicionalmente fue consultada información relevante de los siguientes sistemas de información:
 - Sistema OpenERP ZIPA Módulo Gestión de Proyectos: Los proyectos de la STRT incorporados en el PETIC para la vigencia 2016.
 - Sistema ARANDA Service Desk: Información de la mesa de ayuda, donde se registra la información de las solicitudes de requerimientos, soportes, incidentes problemas que son realizadas por los usuarios y que tienen relación con el componente tecnológico.
 - Sistema OpenERP CHIE Módulo Plan Mejoramiento Institucional: Sistema que registra y permite hacer seguimiento a las acciones de mejoramiento planteadas por las dependencias del IDU, con ocasión de auditorías internas, auditorías de órganos de control u originadas por autoevaluaciones de las propias áreas.

6

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MEMORANDO



OCI

20161350267473

Al responder cite este número

En cada una de las sesiones se recopilaron las evidencias y fueron analizadas de acuerdo con lo estimado en el plan de auditoría.

VI. CONCLUSIONES:

En el desarrollo del Plan de Auditoria se evidenció que el proceso de Tecnologías de información y comunicaciones realiza las funciones fijadas en el objetivo y alcance de la caracterización del proceso, pero es de señalar la importancia de establecer las acciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso en el marco de los sistemas integrados de gestión.

En el sistema OpenERP CHIE, Módulo Plan Mejoramiento Institucional, no hay acciones de mejora registradas a cargo del proceso relacionado con los sistemas integrados de gestión.

VII. RECOMENDACIONES OBSERVACIONES Y/O NO CONFORMIDADES

N°	Ref.	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN Y / O NO CONFORMIDAD
ASPECTO			
1	NC/1	Armonizar los indicadores de gestión que miden el desempeño del proceso, de forma que la función descriptiva y la valorativa se correspondan, y permitan que los resultados esperados sean relevantes, coherentes y no redundantes.	Se evidenció que existen indicadores que tienen en el mismo objetivo, los cuales presentan mediciones y metas diferentes que distorsionan la medición y desempeño del indicador; tal es el caso de los indicadores SGGC 323 - Ejecución SGSI, DTAF 337 - Seguimiento a la implementación del SGSI y STRT 607- Porcentaje de avance en la implementación del

7

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
 Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
 Bogotá D.C., Colombia
 Código Postal: 110311
 www.idu.gov.co
 Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350267473

Al responder cite este número

			SGSI; la anterior situación afecta el numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos de la norma NTC-ISO 9001 y NTCGP 1000:2009.
2	NC/2	Registrar información en los formatos establecidos para el proceso, a fin de que sirvan como insumo de las actividades críticas.	Durante la auditoría se evidencio que el formato identificado con el código FO-TI-30 CONTROL DE CAPACIDAD DE LOS RECURSOS DE TI V_1.0, que permite la recolección de información de gestión y planificación del proceso no está siendo diligenciado, afectando el numeral creo que el numeral afectado es 4.2.4 Control de Registros <i>"Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del Sistema de Gestión de la Calidad, deben controlarse."</i> , de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.
3	O/1	Fortalecer la sensibilización en temas relacionados con SIG, normas ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2007, OHSAS 18001:2007, a fin de que los funcionarios interioricen las directrices y aportes que hacen desde	Durante el proceso de auditoría con los funcionarios asignados para atender las entrevistas, se evidenció que el nivel de interiorización de las directrices de los subsistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Subsistema de Gestión Ambiental, se tiende a confundir el alcance y los objetivos de cada uno de los subsistemas en mención; lo anterior

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
 Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
 Bogotá D.C., Colombia
 Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
 Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20161350267473

Al responder cite este número

		la STRT a las diferentes sistemas de gestión	podría afectar los numerales 4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia, literales a, b, c y de las normas ISO 14001:2007 y OHSAS 18001:2007.
4	O/2	Diseñar y socializar un protocolo de respuesta de emergencias que cubra específicamente el componente informático instalado en el centro de cómputo.	No se evidenció que la STRT cuente con un protocolo de respuesta ante emergencias que directa o indirectamente impacten el área del centro de cómputo, que dada la relevancia que representa para la misionalidad de la Entidad, es fundamental para que durante la atención de la emergencia no se ocasionen mayores daños a los equipos que se encuentran en el centro de cómputo, afectando el numeral 6.3 Infraestructura de las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

Convenciones:

O: Observación (el proceso evaluado determina si documenta una acción Preventiva).

NC (No conformidad): Requiere Acción correctiva/o corrección para los casos de auditorías del SIG.

VIII. BALANCE AUDITORÍA

BALANCE DE AUDITORÍA		
Proceso, proyecto, Procedimiento Evaluado	Total No conformidades	Tota observaciones

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
 Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
 Bogotá D.C., Colombia
 Código Postal: 110311
 www.idu.gov.co
 Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350267473

Al responder cite este número

Proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	2	2
--	---	---

IX. FORTALEZAS:

- Es importante resaltar la buena disposición y oportunidad en la disponibilidad del Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos y los funcionarios asignados para atender la auditoría en el suministro de información, acceso a los sistemas de información y en la atención al equipo auditor con el fin de responder el cuestionario presentado. creo que este párrafo va en las fortalezas
- Se logró alcanzar el objetivo de verificar el grado de cumplimiento frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2008, NTC-GP 1000:2009, ISO 14001:2007 y OHSAS 18001:2007, que se encuentra relacionado en el programa de auditorías Internas SIG 2016, así como el cumplimiento de las Directrices de Calidad, SST y Gestión Ambiental y los objetivos estratégicos trazados para el proceso auditado.
- La STRT incorpora en los proyectos de infraestructura tecnológica, buenas prácticas ambientales de la industria para los equipos que adquiere, tal es el caso de los equipos de control ambiental que utilizan el gas R-407C de baja afectación de la capa de ozono; igual situación se evidenció con el sistema de control de incendios equipado con el agente extintor FM 200.
- La STRT desarrolló el sistema CHIE Gestión de usuarios TICS, para las solicitudes que tienen relación con la incorporación de usuarios a los servicios de tecnología, lo que le permite a la Entidad reducir el consumo de papel de aproximadamente 200.000 hojas por año por este concepto, apoyando con esta iniciativa la disminución de impactos ambientales y la política de cero papel.

MEMORANDO



OCI

20161350267473

Al responder cite este número

La evaluación se realizó aplicando el ciclo PHVA y los criterios de auditoría establecidos en la Norma ISO 19011:2012. Así mismo, se dio cumplimiento a las actividades programadas y a las fechas establecidas dentro del plan de auditoría.

Es importante destacar que el resultado de la evaluación corresponde al análisis de una muestra, por tal motivo es responsabilidad del área encargada, efectuar una revisión de carácter general sobre el tema en mención.

El presente informe fue comentado el 7 de diciembre de 2016, con los funcionarios y contratistas designados por SGGC para atender la reunión de cierre, para lo cual se elaboró el acta correspondiente. Es necesario que la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos, formule a partir de las no conformidades evidenciadas, un plan de mejoramiento que contenga las correcciones, las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora para subsanar la raíz de las deficiencias encontradas, conforme a lo establecido en el procedimiento PR-MC- 01 FORMULACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO Y POR PROCESOS V_2.0.pdf, ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento_Continuo/03_Procedimientos/PRMC01_FORMULACION_%20MONITOREO_%20Y_SEGUIMIENTO_%20A_%20PLANES_%20DE_%20MEJORAMIENTO_%20INTERNO_%20Y_%20O_%20POR%20_PROCESOS_%20V_2.0.pdf.

Para elaborar el formato de Plan de Mejoramiento, es necesario diligenciar previamente uno de los instrumentos de análisis de causas que se encuentran en la intranet tales como: lluvia de ideas, diagrama causa efecto y los cinco porqués, los cuales pueden ubicarse en la siguiente ruta:

http://intranet/Mapa_procesos/IntenasMain/evaluacionMejora/MejoraContinuo.asp

Cualquier aclaración al respecto con gusto será suministrada.

Cordialmente,

11

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350267473

Al responder cite este número

Luis Antonio Rodriguez Orozco

Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 07-12-2016 02:47 PM

cc Jeaneth Flórez Pardo - Dirección Técnica Administrativa y Financiera

cc Gustavo Adolfo Vélez Achury - Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos

Elaboró: Oficina De Control Interno

12

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano