

PARA: ARMANDO ALFONSO LEYTON GONZALEZ
Oficina Administrativa de Redp

DE: MARIA LUCY SOTO CARO
Jefe Oficina de Control Interno

FECHA: 28 de noviembre de 2016

RADICACION CORRESPONDENCIA DE SALIDA	
No. Radicación	I-2016-
Fecha	Abril 29 de 2016
No. Referencia	

ASUNTO: INFORME FINAL EVALUACIÓN MACROPROCESO GESTIONAR LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

La Oficina de Control Interno en desarrollo de la función de evaluación y seguimiento asignada en la Ley 87 de 1.993 y del Plan Anual de Auditoría 2016, adelantó la evaluación Macroproceso gestionar la tecnología de información y Comunicaciones, en la cual evaluó la ejecución del Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones en los procesos y procedimientos seleccionados, con el fin de determinar el grado de cumplimiento con respecto a las actividades y ciclos de mejoramiento, de conformidad con las disposiciones legales vigentes que lo rigen.

El resultado de la evaluación fue comunicado mediante radicado I-2016-59301 del 14 de octubre de 2016 a la Oficina Administrativa de REDP, a fin de que dieran respuesta al mismo en un término de diez (10) días y de manera oportuna, presentaron sus observaciones y aclaraciones.

Dichas precisiones, fueron revisadas y tenidas en cuenta para la elaboración del informe definitivo, por lo anterior, se remite copia del Informe Final, con el fin de que proceda con la formulación de los compromisos de mejoramiento, desde su responsabilidad y ámbito de competencia, así mismo, establezca las fechas a partir de las cuales iniciará la acción de mejora y de entrega final, en el formato de plan de mejoramiento que se anexa.

Cordial saludo,


MARIA LUCY SOTO CARO
Jefe

Área Un (1) CD

Elaboró: Carolina Paola Jiménez Jaramila  Fernando Jarama Delgado Acevedo 
Oficina de Control Interno



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 1 de 48

Proceso	Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones.
Fecha Inicio	10 de agosto de 2016
Equipo Auditor	Carolina Paola Jiménez Jiménez Fernando Jenaro Delgado Acevedo
Objetivo General	Evaluar la ejecución del Macroproceso <i>Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones</i> en los procesos y procedimientos seleccionados, con el fin de determinar el grado de cumplimiento con respecto a las actividades y ciclos de mejoramiento, de conformidad con las disposiciones legales vigentes que lo rigen.
Objetivos específicos	1. Verificar el desarrollo y cumplimiento del proceso "Gestionar los servicios TIC" y "Monitorear y evaluar la gestión de los servicios TIC" y los procedimientos de Gestión de Incidentes y Gestión de Problemas. 2. Verificar el cumplimiento y aplicación efectiva de los indicadores definidos para los procesos evaluados y la incidencia en el Macroproceso. 3. Verificar el observancia e implementación de los controles definidos en el mapa de riesgos del Macroproceso.
Alcance	La evaluación se adelantó en la Oficina Administradora de REDP de la Dirección de Servicios Administrativos de la Subsecretaría de Gestión Institucional en el Nivel Central de la Secretaría de Educación Distrital a los procesos: 1. Gestionar los servicios TIC 2. Monitorear y evaluar la gestión de los Servicios TIC 3. Los procedimientos Gestión de Incidentes y Gestión de Problemas La auditoría comprendió la revisión del MP a partir de la adopción por parte de la Entidad a través de la Resolución No. 002 del 3 de diciembre de 2015 y el corte se realizó al 31 de julio de 2016.

1. CRITERIOS DE AUDITORIA

1. Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
2. Decreto 2573 de 2014 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
3. Directiva 05 de 2005 "Políticas generales de Tecnologías de Información y Comunicaciones aplicables a las entidades del Distrito Capital".

4. Resolución No. 002 del 3 de diciembre de 2015 "Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del Manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones".
5. Resolución No. 003 del 24 de diciembre de 2015 "Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones".
6. Resolución No. 1779 de 2015 "Por medio de la cual se modifican los artículos 1, 4 y 5 de la Resolución No. 1650 de 2014, y se dictan otras disposiciones".
7. Resolución No. 672 de 2015 "Por medio de la cual se adopta el plan estratégico de TIC para el período 2015 – 2016 y se dictan otras disposiciones".
8. Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones
9. Metodología SED de la administración del riesgo.
10. Mapa de Riesgos del Macroproceso
11. Matriz de Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales.
12. Norma Técnica Distrital NTD-SIG 001.2011
13. Normas generales del Macroproceso y de manera específica las aplicables a los procesos y procedimientos.

2. METODOLOGÍA

La auditoría se realizó mediante el siguiente plan de trabajo:

2.1. El equipo auditor definió el uso de las siguientes abreviaturas en el informe:

- a. Dirección de Servicios Administrativos - DSA
- b. Gobierno en Línea -GEL
- c. Macroproceso - MP
- d. Macroproceso Gestionar las Tecnologías de Información y Comunicaciones - MPGTIC
- e. Mapa de Riesgos – MR
- f. Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales - MIAVIA
- g. Oficina Asesora de Planeación - OAP
- h. Oficina de Control Interno - OCI
- i. Oficina Administrativa de REDP - OARP
- j. Plan de Auditoría – PA
- k. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETIC
- l. Proyectos de Inversión – PI
- m. Secretaría Distrital de Educación – SED
- n. Secretaría Distrital de Ambiente - SDA
- o. Sistema Integrado de Gestión – SIG
- p. Subsecretaría de Gestión Institucional - SGI
- q. Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI
- r. Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 3 de 48

2.2. Actividades adelantadas:

- a. Conformación del Equipo Auditor.
- b. Planeación de la auditoria de acuerdo con el Programa de Auditoria 2016 de la Oficina de Control Interno que aprobó el Comité Estratégico del Sistema Integrado de Gestión en el ítem "*Auditorías Especiales o Eventuales, Auditoria a situaciones por solicitudes externas al área*" de 2016.
- c. Formulación, verificación, aprobación y ejecución del Plan de Auditoria.
- d. Identificación del Macroproceso *Gestionar la Tecnología de la Información y las Comunicaciones*, estructura de los 3 procesos que lo componen, de los procedimientos definidos y adoptados por la Entidad y los indicadores de efectividad, eficiencia y eficacia de los procesos.
- e. Selección de los procesos y procedimientos a auditar con base en el objetivo de la aplicación real del Macroproceso y los resultados de uso de las tecnologías de información y comunicación en la Entidad.
- f. El equipo auditor determinó evaluar los procesos "*Gestionar los servicios TIC*" y los procedimientos asociados de *Gestión de Incidentes* y *Gestión de Problemas* y el proceso "*Monitorear y evaluar la gestión de los servicios TIC*".
- g. Ejecución del Plan de Auditoria.
- h. Reunión de apertura de la auditoria con la Oficina Administrativa de REDP (OARP) responsable del Macroproceso en la que se presentó el Plan de Auditoria al Jefe de la OARP y al equipo de profesionales y contratistas responsables del Macroproceso.

2.3. En la OARP nivel central de la SED:

- a. Inicio de la práctica de auditoria con las profesionales líderes del Macroproceso y las representantes del equipo de Procesos con el objeto de conocer, analizar y evaluar la gestión, implementación y aplicación del Macroproceso y el diseño de los procesos y los procedimientos.
- b. Reunión de evaluación con la profesional encargada de los sistemas de información con el objeto de conocer, analizar y evaluar la gestión frente a la estructura y organización de los sistemas de información, inventario con el que cuenta la Entidad y la relación con las políticas, planes, seguimientos y registros configurados en el Macroproceso.
- c. Revisión del proceso de Gobierno en Línea y política de seguridad de la información.
- d. Recolección, revisión, análisis y evaluación de la información suministrada por la OARP.
- e. Cierre de las reuniones de auditoria.

2.4. En el Centro de Gestión y visita al Data Center de la OARP ubicado en la carrera 28a No. 62-46 piso 2:

- a. Reunión de evaluación con los funcionarios encargados de Mesa de Ayuda conforme al contrato de SELCOMP INGENIERÍA SAS (SISTEMAS Y ELECTRÓNICA DE COMPUTADORES); con el

equipo de profesionales encargados del proceso de Conectividad que hacen seguimiento al Contrato Interadministrativo para la prestación de servicios de telecomunicaciones suscrito con la ETB y con el profesional Líder responsable del Data Center.

- b. Recolección, revisión, análisis y evaluación de la información suministrada por los equipos de mesa de ayuda, conectividad y Data Center.
- c. Visita, al Data Center, explicativa del funcionamiento y equipos que se encuentran ubicados allí. Observación de la Mesa de Ayuda que opera en el Centro de Gestión.
- d. Cierre de las reuniones de auditoría.

2.5. Revisión, análisis y evaluación de la documentación y soportes suministrados por la OARP.

Con base en la información suministrada se adelantó la validación y comprobación correspondiente de los procesos y procedimientos auditados. Complementariamente, se evaluaron documentos y contratos de política establecidos en el Macroproceso como soporte del mismo.

3. RESUMEN EJECUTIVO

El MPGTIC fue ubicado en el modelo de gestión de la Entidad como un MP de apoyo conformado por los procesos "*Gestionar los servicios TIC*" y "*Monitorear y evaluar la gestión de los servicios TIC*" y los procedimientos de *Gestión de Incidentes* y *Gestión de Problemas*; liderado por la Subsecretaría de Gestión Institucional con la gerencia de la Jefatura de la Oficina Administradora de REDP. Al momento de la auditoría, se halló asociado el proyecto de inversión 889 Tecnologías de Información y Comunicaciones del Plan de Desarrollo 2012 – 2016 "Bogotá Humana".

Mediante las resoluciones 1650 del 16 de septiembre de 2014¹ y 1779 del 30 de septiembre de 2015² se creó y modificó el comité Antitrámites y de Gobierno en Línea en la SED del cual hubo evidencia de una sola reunión (13 de junio de 2016) contraria al ordenamiento normativo establecido en el artículo TERCERO, de realización de las reuniones "*Por lo menos una vez cada 3 meses*"; así mismo, no fue creado el Equipo Operativo Antitrámites y de Gobierno en Línea, como órgano de apoyo al Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea.

La OARP presentó el estado de avance de los 4 ejes temáticos³ de la estrategia de GEL; si bien, se encontró información referida a las actuaciones de la OARP, los plazos de implementación y los avances de la estrategia, demostraron atrasos en la implementación de la estrategia como lo muestra la siguiente tabla de resultados:

¹ "Por la cual se modifica la Resolución 2600 de 2012, por la cual se creó el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea en la Secretaría de Educación del Distrito."

² "Por la cual se modifican los artículos 1, 4 y 5 de la Resolución 1650 de 2014, y se dictan otras disposiciones".

³ TIC para Servicios, TIC para el Gobierno abierto, TIC para la Gestión y Seguridad y privacidad de la Información



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 5 de 48

Tabla 2: Avance – Ejes temáticos Estrategia Gobierno en Línea

EJES TEMÁTICOS	AVANCE REFERENCIAL
	2015
Servicios	50%
Gobierno abierto	75%
Gestión	25%
Seguridad y privacidad de la información	100%

Recuperado de Presentación Comité Antitramites y de Gobierno en Línea – junio 2016

No hay referencia con respecto del artículo 11 Mapa de Ruta de GEL y, por ende, de la planeación para atender y cumplir con el artículo 13 de *"Plazos para adoptar la marca o sello de excelencia Gobierno en línea en Colombia"* de los sujetos obligados en el orden territorial.

La implementación del Subsistema de Seguridad de la Información, la política establecida y la importancia de su gestión en la Entidad fue presentada al Comité Antitramites y Gobierno en Línea en la única reunión de 2016; no obstante, se observaron las mismas precisiones en la realizada el 18 de noviembre de 2015 sin evidenciar avances y socializaciones, aunque el Comité del PETIC la aprobó el 30 de noviembre de 2015. El documento de la Política de Seguridad de la Información y el Manual de Desarrollo de la Política General de Seguridad de la Información no fueron publicados en ISOLUCIÓN.

La SED definió un plan de acción para la ejecución del SGSI⁴; la implementación pertinente a los procedimientos asociados no se encontraron diligenciados; la OARP presentó ante la OAP los resultados del avance en la implementación de la política del SGSI según acta de 23 de diciembre de 2015 aprobada por el comité del PETIC 24 días antes de este resultado.

Los avances señalados indicaron que hubo adelantos del 100% en la parametrización de la herramienta; definición de responsables en todas las áreas del nivel central mediante capacitaciones al 100% de lo cual no hay registros de asistencia y temáticas abordadas; un 80 % (28 áreas) de avance en levantamiento de activos de información de 36 áreas de nivel central de la SED y un 60%, en la verificación de la información de activos mediante una revisión.

En cuanto al diseño, construcción y socialización no hubo porcentaje de avance; aunque debería iniciar en enero de 2016 esta no se realizó; tampoco se encontraron evidencias de la publicación en algún medio institucional dispuesto por la SED. Si bien, el resultado presentado arrojó unos avances discriminados, estos no concordaron con la Tabla 2 de avances donde la OARP determinó un cumplimiento del 100% (35% de 35%) con respecto al IDEAL del 35%, cuando las debilidades detectadas indicaron que no hubo porcentajes de avance.

⁴ Hace parte del Macroproceso Mejoramiento Continuo

El acta del 23 de diciembre registró la aprobación por resolución del procedimiento de *Otorgar Accesos a Medios de Procesamiento de la Información* e indicó que los procedimientos de *Monitoreo del Uso de los Medios de Procesamiento de la Información* y *Protección del Intercambio de la Información*, se encontraban en revisión; pero, no se encontró registro de la resolución de adopción ni se evidenció el resultado de los procesos que se encontraban en revisión; de otra parte, las fechas presentaron inconsistencia al registrar 2 anotaciones: "23/12/2014" y "23/12/2015".

La OAP informó a OARP con oficio del 12 de agosto de 2016 sobre la creación de procedimientos de la OARP en el cual indicó la adopción de 9 procesos de los 22 requeridos para una diferencia en trámite de 13; aunque, el oficio fue suministrado por la OARP, se observó que no contenía número de radicación ni firma del jefe de la OAP, razón por la cual, no fue posible establecer cuáles procedimientos realmente se encuentran pendientes.

- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC).

La OARP adoptó el PETIC para el periodo 2015 – 2017 mediante Resolución No. 672 del 24 de abril de 2015⁵ y 7 meses después, el 30 de noviembre de 2015, instaló el Comité Estratégico. La operativización de la resolución evidenció debilidades en su implementación al no presentar avances significativos evidenciados ante las debilidades de la implementación como ausencia de plan de acción, difusión a través de los medios institucionales, carencia del calendario de las sesiones ordinarias, ajuste anual y reuniones de funcionamiento previstas, entre otros factores contenidos en la resolución. Consecuente con esta observación de auditoría, el documento del PETIC emitido en octubre de 2015, presentó inconsistencias a partir de su formalidad y estructura que permiten determinar que no corresponde con un pronunciamiento oficial de orden institucional en el marco de una política pública con registros como "(...) el documento concierne a un resumen y a un documento de referencia (...)", ausencia de paginación y numeración errática de los capítulos y contenidos.

El acta de instalación, soportada para su legalidad con lista de asistencia, no fue firmada por el jefe de la OARP ni por quien ejerció como Secretaria del Comité; la resolución del PETIC y el encabezado de la expedición quedaron mal registrados (resolución 372 en lugar de 672) y "(...) por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para el periodo 2012 – 2015 (...)" cuando el periodo corresponde a la vigencia 2015 – 2017; se registró traslape de funciones de la Subsecretaría de Integración Interinstitucional o su delegado (...) para convocar y hacer agenda cuando esa responsabilidad es de competencia de la Secretaría Técnica y solo aprobó la política de seguridad de la información.

⁵ "Por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el periodo 2015 - 2017 y se crea el Comité Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Secretaría de Educación del Distrito"

- Indicadores.

El MP formuló 3 indicadores para medir disponibilidad mensual y niveles de atención, oportuna y efectiva, a los usuarios; no obstante, los indicadores *Disponibilidad mensual de los servicios de Tecnología y Comunicaciones* y *Nivel mensual de Atención Oportuna a usuarios* no registraron valores disponibles; el 3er. Indicador, aunque mostró resultados de las mediciones efectuadas entre febrero y julio de 2016, evidenció diferencias entre el registro en el aplicativo ISOLUCION y los reportes de los informes de gestión de SELCOMP; las diferencias negativas de febrero fueron de 16.565 contra 33156 y de marzo, 18.864 contra 37.737.

Los 3 indicadores del Proceso Gestionar los servicios TIC fueron los mismos que definió el MP y la evaluación arrojó el mismo resultado de los correspondientes al MP; los inherentes al Proceso *Monitorear y evaluar la gestión de los servicios TIC* no fueron creados, circunstancia por la cual no hubo registro en ISOLUCION.

- Mapa de Riesgos (MR) y Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales (MIAVIA).

La tipología del riesgo definida para el mapa de riesgos fue de tipo operativo; no hubo formulación de riesgos estratégicos ni tecnológicos; sin embargo, algunos de los riesgos que se catalogaron como operativos revisten esta última identificación en razón a la concordancia con el objetivo del MP; entre estos se encontraron los riesgos *"Prestación Inadecuada de los Servicios TIC"* y *"Falta de Planeación, ejecución y seguimiento de los cambios TI"*.

Los controles existentes revistieron falencias en la formulación debido a que no fueron soportados sobre procedimientos, contratos, formatos, instructivos, políticas, prácticas, metodologías, lineamientos, directrices o normatividades, se expresaron en términos de acciones y TAREAS y a través de procesos no existentes; de igual forma, no formularon Plan de Mitigación puesto que varios de los controles registraron una puntuación inferior a los 60 puntos.

La MIAVIA se construyó con base al instrumento de la SDA y definió 4 aspectos ambientales: Consumo de energía eléctrica, Consumo de papel, Generación de residuos aprovechables (papel, cartón, plástico, metal, vidrio, orgánicos) y Generación de Responsabilidad ambiental de los cuales, Consumo de papel y Generación de Responsabilidad ambiental debieron ser incluidos en la categoría de "Otros aspectos ambientales asociados".

Los controles establecidos en la matriz no siguieron el parámetro del Instructivo de diligenciamiento puesto que todos los aspectos ambientales registraron como control *"Seguimiento a actividades de sensibilización (...)"* sin definir la herramienta por medio de la cual se haría el control como resoluciones, protocolos, políticas, bases de datos, actas, procedimientos o prácticas entre otros no dispuestos e implementados por la OARP en la elaboración de la matriz.

4. RESULTADO DE AUDITORIA

El Informe de auditoría se desarrolló con base en el objetivo general y los objetivos específicos establecidos en el Plan de Auditoría para el primer semestre del 2016. El resultado obtenido se detalla a continuación:

4.1. Modelo de gestión y marco institucional.

4.1.1. La SED diseñó el mapa de procesos institucional con 18 macroprocesos publicados en el aplicativo oficial de la entidad ISOLUCIÓN:

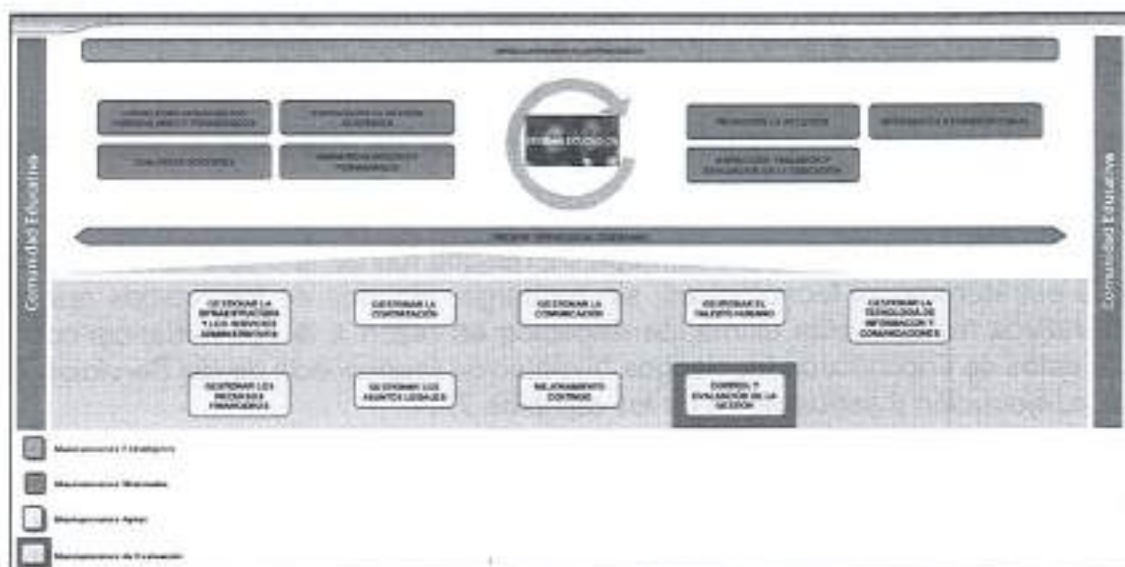


Figura 1: Estructura del Mapa de Procesos de la Secretaría de Educación Distrital.
Recuperado del aplicativo ISOLUCIÓN.

4.1.2. El mapa fue estructurado con un MP de orden estratégico, 8 misionales, 8 de apoyo y 1 de evaluación bajo la siguiente organización:



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 9 de 48



Figura 2: Mapa de Procesos de la Secretaría de Educación Distrital por orden estratégico, misional, de apoyo y de evaluación. Equipo Auditor.

- 4.1.3. El MP⁶ pertenece al grupo de Apoyo y es liderado por la Subsecretaría de Gestión Institucional y con la gerencia del Jefe de la OARP; dentro de los elementos que lo componen, forma parte el proyecto de inversión 899 - Tecnologías de Información y Comunicaciones del Plan de Desarrollo 2012 – 2016 “Bogotá Humana”.
- 4.1.4. El MP fue diseñado con 3 procesos: 1. *Planear y Direcccionar Estratégicamente las TICS*; 2. *Gestionar los Servicios TIC* y 3. *Monitorear y Evaluar la Gestión del Servicio*; un indicador de eficacia: *Disponibilidad mensual de los servicios de Tecnología y Comunicaciones*; 1 de eficiencia: *Nivel mensual de Atención oportuna a Usuarios* y 1 de efectividad: *Nivel mensual de Atención efectiva a Usuarios*.
- 4.1.5. La Resolución No. 03 del 24 de diciembre de 2015⁷ en su ARTÍCULO PRIMERO incorporó los procesos “... Gestionar los servicios TIC y Monitorear y evaluar la gestión de los servicios TIC (...)” que fueron objeto de evaluación a través de la auditoria practicada; del proceso

⁶ Objetivo: “Apoyar el desarrollo estratégico de la Secretaría de Educación del Distrito, a través de la orientación, adquisición, desarrollo, operación y mantenimiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, alineadas al cumplimiento de su Misión con el fin de garantizar soluciones efectivas a las necesidades de la Comunidad Educativa”

⁷ “Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del manual de procesos y procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones”

Gestionar los Servicios TIC fueron auditados los 2 procedimientos asociados Gestión de Incidentes y Gestión de Problemas.

4.2. Normatividad de los procesos de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

El artículo 5, de la Ley 1341 de 2009⁸, estableció lo siguiente: "(...) las entidades de orden territorial promoverán, coordinarán y ejecutarán planes, programas y proyectos tendientes a garantizar el acceso y uso de la población, las empresas y las entidades públicas a las TIC; en cumplimiento de lo anterior, dichas autoridades incentivarán el desarrollo de infraestructura, contenidos y aplicaciones; así como, la ubicación estratégica de terminales y equipos que permitan realmente a los ciudadanos acceder a las aplicaciones tecnológicas que los benefician. En ese orden, incrementarán los servicios prestados a los ciudadanos a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo con las directrices del Gobierno Nacional para garantizar el acceso a la información en línea, de manera abierta, ininterrumpida y actualizada y adelantar trámites frente a entidades públicas, inclusive en el desarrollo de procesos de contratación (...)".

Aunado a lo anterior, el MINTIC lidera la Estrategia de Gobierno en Línea, la cual propende por la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo a través del uso de las TIC, con el fin de *prestar mejores servicios en línea al ciudadano, lograr la excelencia de la gestión, empoderar y generar confianza en los ciudadanos e impulsar y facilitar las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TI*⁹.

4.2.1 El Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea en la SED fue creado y modificado por las resoluciones 1650 del 16 de septiembre de 2014¹⁰ y 1779 del 30 de septiembre de 2015¹¹. En el acta del 13 de junio de 2016, se describió el resultado de implementación de GEL por el Jefe de la OARP, en calidad de líder.

4.2.2 De conformidad con la resolución 1779, artículo PRIMERO y párrafo PRIMERO¹², el acta registró los delegados e invitados al Comité, pero no quedó el registro de las cartas de delegación; a partir de la Resolución No. 002 del 3 de diciembre de 2015, por la que se adoptó el MP, la única reunión realizada fue, precisamente, la del 13 de junio de 2016 con la cual no se da cumplimiento al ordenamiento normativo establecido en el artículo TERCERO, de

⁸ "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - tic-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras •

⁹ D. 1151/2008, D. 2693/2012, D. 2573/2014 y D. 1078/2015

¹⁰ "Por la cual se modifica la Resolución 2600 de 2012, por la cual se creó el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea en la Secretaría de Educación del Distrito."

¹¹ "Por la cual se modifican los artículos 1, 4 y 5 de la Resolución 1650 de 2014, y se dictan otras disposiciones".

¹² Las delegaciones de que tratan los anteriores literales deberán hacerse por escrito y entregarse en físico a quien ejerce la Secretaría Técnica del Comité.

reuniones “Por lo menos una vez cada 3 meses”; de igual forma, no se encontró la conformación del Equipo Operativo Antitrámites y de Gobierno en Línea, como órgano de apoyo al Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO

La respuesta fue parcial, motivo por el cual se requiere acción de compromiso para cumplir con las consideraciones expuestas en el numeral 4.2.2., fundamentado en la obligatoriedad de registrar en forma clara las actuaciones del comité, ausencias, delegaciones, ejecución de las reuniones conforme a la resolución y al literal C, en el ejercicio del Liderazgo de Gobierno en Línea otorgado al Jefe de la OARP y conformación del Equipo Operativo Antitrámites y de Gobierno en Línea.

- 4.2.3 El Jefe de la Oficina de REDP, líder de la misma en la Entidad¹³ presentó el estado de avance de los 4 ejes temáticos¹⁴ de la estrategia de GEL, en la citada reunión; si bien se encontró información referida a las actuaciones de la OARP en lo explicado el 13 de junio de 2016, los plazos de implementación y los avances de la estrategia, de acuerdo con el reporte de la OARP, registraron diferencias que se explican a continuación:

Tabla 1: Plazos y avances a 2015 – Ejes temáticos Estrategia Gobierno en Línea

EJES TEMÁTICOS	PLAZOS (año / %)						AVANCE 2015 (%)	
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	LOGRO	IDEAL
Servicios	70	90	100	100	100	100	35	70
Gobierno abierto	80	95	100	100	100	100	60	70
Gestión	20	45	80	100	100	100	5	20
Seguridad y privacidad de la información	35	50	80	100	100	100	35	35

Recuperado de Presentación Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea – junio 2016

Los plazos de implementación y los avances a 2015, demostró el atraso en la implementación de la estrategia:

Tabla 2: Avances – Ejes temáticos Estrategia Gobierno en Línea

EJES TEMÁTICOS	AVANCE REFERENCIAL 2015
Servicios	50%
Gobierno abierto	75%
Gestión	25%
Seguridad y privacidad de la información	100%

Recuperado de Presentación Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea – junio 2016

¹³ Resolución No. 1779 del 30 de septiembre de 2015 – Artículo PRIMERO, literal c) El (La) líder de Gobierno en Línea quien para los efectos de esta resolución y en adelante será el (la) Jefe de la Oficina Administrativa de Redp.

¹⁴ TIC para Servicios, TIC para el Gobierno abierto, TIC para la Gestión y Seguridad y privacidad de la Información



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 12 de 48

- 4.2.4 Los 3 primeros ejes temáticos, con respecto al reporte de 2015, se encontraron retrasados y solo los servicios de seguridad y privacidad de la información cumplieron con lo proyectado para 2016, de acuerdo con el reporte señalado. No se encontró reporte de avance para la vigencia de 2016.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.2.3 y 4.2.4

Lo manifestado por el área evaluada, ratifica las observaciones realizadas por el equipo auditor, en cuanto a los plazos de implementación y los avances de la estrategia; así como de los reportes de avance de los ejes temáticos de la vigencia 2016, razón por la cual se deberán definir compromisos, a través de los cuales se evidencien los resultados de los controles implementados por el área para el seguimiento de los avances de la estrategia.

- 4.2.5 Con base en los estándares establecidos en el decreto 2573 de 2014 en su artículo 10 definió los plazos señalados; si bien, fueron definidos, el eje temático de Gobierno Abierto en la tabla 1, registró en IDEAL el 70% cuando debió ser el 80%.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO:

La respuesta confirma la observación de auditoría, por ello, la OARP deberá plantear una acción correctiva que será objeto de seguimiento por parte de esta Oficina.

- 4.2.6 No hay referencia con respecto del artículo 11 Mapa de Ruta de GEL y, por ende, la planeación para atender y cumplir con el artículo 13 de "Plazos para adoptar la marca o sello de excelencia Gobierno en línea en Colombia" de los sujetos obligados en el orden territorial.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO

Los temas abordados correspondieron a la evaluación de la aplicación del Decreto 2573 de 2014, en el marco de la auditoría realizada, en la que se encontró que "no hay referencia con respecto al artículo 11 (...)"; ahora bien, evidentemente en la respuesta, la OARP lo presentó con posterioridad a la práctica de auditoría. Por lo anterior se mantiene la observación.

Por su parte, el Distrito Capital, a través de la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales (NTD-SIG 001:2011), constituyó la Seguridad de la Información como uno de los Subsistemas del SIG, en apoyo a las orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados en garantizar un desempeño institucional articulado y armónico que busque de manera constatable la satisfacción de los grupos de interés y por las cuales se desarrollan políticas y lineamientos generales en esta materia.

- 4.2.7 Ante el Comité Antitrámites y Gobierno en Línea, en reunión de 13 de junio de 2016, se explicó la implementación del Subsistema de Seguridad de la Información, la política establecida y la importancia de su gestión en la Entidad. Sin embargo, en la sesión del 18 de noviembre de 2015, la Jefatura de la OARP había hecho las mismas precisiones; situación que determinó la presencia de falencias en la puesta en ejecución por cuanto en varios escenarios y fechas se presentó la misma información sin los avances que determinó y aprobó el Comité del PETIC el 30 de noviembre de 2015.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO

La respuesta no da cuenta de las actuaciones relacionadas con la ejecución del Subsistema de Seguridad de la Información que determinó y aprobó el Comité del PETIC, observación de auditoría que explicó las debilidades en el cumplimiento de los mandatos propios realizados por las instancias administrativas de gestión, motivo por el cual se debe incluir la acción en el plan de mejoramiento.

- 4.2.8 Existe el documento de la Política de Seguridad de la Información en la SED que regula la Gestión de la Seguridad de la Información al interior de la Entidad y el Manual de Desarrollo de la Política General de Seguridad de la Información; no obstante, los mismos no fueron publicados en ISOLUCIÓN.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO

Si bien en el mes de octubre de 2016, se aprobó la Política de Seguridad de la Información, la observación de auditoría apuntó a que al momento de la evaluación no se encontraba implementada, pese a haber sido presentada ante el comité desde el 30 de noviembre de 2015. En este sentido, la respuesta presentada por el área subsana la observación de auditoría, en virtud de las resoluciones 1944 y 1945 del 27 de octubre de 2016; sin embargo, la OARP debe garantizar como líder de las TIC en la Entidad la divulgación en los medios de información y comunicación establecidos por la entidad, en este aspecto debe suscribir la acción en el Plan de Mejoramiento.

- 4.2.9 La SED cuenta con un plan de acción para la implementación del SGSI¹⁵, en el cual se establecieron acciones, estrategias, indicadores, responsables y los seguimientos al avance, con el fin de establecer los porcentajes de cumplimiento de la implementación y los avances en el período de seguimiento; así mismo, la implementación de los procedimientos asociados, los cuales no fueron diligenciados; por tal razón, no fue posible determinar el grado de cumplimiento y la efectividad de los seguimientos:

¹⁵ Hace parte del Macroproceso Mejoramiento Continuo

Objeto	Indicador	Descripción	Criterio de Evaluación	Evidencia	Fuente	Responsable	CUMPLIMIENTO			
							Alta	Media	Baja	Insuficiente
10.2001 10.2002	1	Alfabeto	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	2	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	3	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	4	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	5	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	6	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	7	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	8	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	9	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	10	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	11	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	12	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	13	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	14	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	15	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	16	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	17	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	18	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	19	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	20	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	21	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	22	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	23	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	24	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	25	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	26	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	27	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	28	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	29	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	30	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	31	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	32	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	33	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	34	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	35	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	36	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	37	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	38	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	39	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	40	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	41	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	42	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	43	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	44	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	45	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	46	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	47	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	48	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	49	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				
10.2002	50	Alfabeto en SED	Existencia de alfabeto en SED	% Alfabeto en SED	Alfabeto en SED	Alfabeto en SED				

Figura 3: Plan de Acción SGSI

Recuperado de C:\Users\Documents\EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO\AUDITORIAS 2016\5. MACROPROCESO GESTIONAR TIC

4.2.10 En el aplicativo ISOLUCIÓN¹⁶ se constató que, la OARP presentó ante la Oficina de Planeación los resultados del avance en la implementación de la política del SGSI según acta de 23 de diciembre de 2015, relacionados con: i. Definición de criterios para la parametrización de la herramienta (100% de avance), ii. Diligenciamiento de autodiagnóstico, el cual realizó en el mes de mayo, iii. Definición de responsables en todas las áreas del nivel central: capacitación (100% de avance), iv. Levantamiento de activos de información de 36 áreas de nivel central de la SED, 28 han elaborado el levantamiento de activos (80% de avance), v. Verificación de la información de activos: mediante una revisión preliminar (60% de avance).

Si bien el resultado presentado arrojó unos avances discriminados en los literales precedentes, este no corresponde con la Tabla 2 de avances donde la OARP determinó un cumplimiento del 100% (35% de 35%) con respecto al IDEAL del 35%, cuando las debilidades detectadas no dan cuenta de dicho cumplimiento.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.2.9 y 4.2.10

No se acepta la respuesta, por cuanto la información evaluada fue validada a través del aplicativo oficial de la entidad ISOLUCIÓN; en virtud de ello, la OARP debe establecer acciones relacionadas con la información oficial que se encuentra publicada en ese aplicativo, situación que pone al descubierto inconsistencias en las publicaciones de esta y que son base

¹⁶ Recuperado de <http://sgc.redp.edu.co/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina1=FrameSetGeneral.asp>



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 15 de 48

de análisis o consulta frente a la gestión realizada por las diferentes dependencias de la SED. De igual forma, contenida en el acta del 23 de diciembre de 2015 y las inconsistencias en los datos reportados, motivo por el cual debe ser incluida en el plan de mejoramiento.

- 4.2.11 En cuanto al diseño, construcción y socialización de la política no se presentó porcentaje de avance, solo la precisión del compromiso realizado por el Comité Estratégico de TI, el cual estableció que la socialización iniciaría en enero de 2016; de esta decisión, el área no aportó evidencias que dieran cuenta de la socialización de la política; adicional a este resultado, no fue publicada en ninguno de los medios institucionales dispuestos por la SED.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO:

La respuesta no subsana la observación de auditoría por cuanto no hubo presentación de avances al momento de la visita de auditoría, evidencias documentales ni publicación en los medios institucionales como se señaló. Por lo tanto, si bien el acta estableció que: "se solicita iniciar el proceso de socialización e implementación a partir del año 2016", la OARP deberá incluir el compromiso en el Plan de Mejoramiento concernientes a los resultados de las actividades de socialización iniciadas posteriores a la auditoría.

- 4.2.12 Frente a los procedimientos asociados, se encontró que la OARP no reportó porcentaje de avance; en acta del 23 de diciembre de 2015 informó sobre la aprobación por resolución del procedimiento de *Otorgar Accesos a Medios de Procesamiento de la Información* e indicó que los procedimientos de *Monitoreo del Uso de los Medios de Procesamiento de la Información y Protección del Intercambio de la Información*, se encontraban en revisión.
- 4.2.13 No se registró en el acta el número de la resolución con la cual se aprobó el procedimiento *Otorgar Accesos a Medios de Procesamiento de la Información* y no se evidenció el resultado de los procesos que se encontraban en revisión; cabe anotar, que el acta en comento, presentó una inconsistencia en la fecha al registrar 2 anotaciones: "23/12/2014" y "23/12/2015", situación que no permitió verificar la trazabilidad de los seguimientos realizados.

Mediante oficio de 12 de agosto de 2016, suministrado por el área evaluada, la OAP informó sobre la creación de procedimientos de la OARP, indicando que a la fecha de evaluación se encontraron adoptados 9 procesos de 22 para una diferencia en trámite de 13; la OAP solicitó informar si las necesidades de la OARP han cambiado, si es necesario modificar la cantidad o los procedimientos, para prestar atención adecuada a la solicitud; es de precisar que, el oficio no tiene número de radicación y no cuenta con la firma del jefe de la OAP, razón por la cual, no fue posible establecer cuáles procedimientos realmente se encuentran pendientes.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 16 de 48

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.2.12 – 4.2.13

El procedimiento de Otorgar Acceso a Medios y Procesamiento de la Información, no fue objeto de evaluación. Se mantiene la observación relacionada con la inconsistencia presentada en el acta de 23 de diciembre de 2015 y frente a los procedimientos asociados al Macroproceso que se encontraron en trámite ante la Oficina Asesora de Planeación, no hubo pronunciamiento, razón por la cual deberá establecer acción de compromiso en el plan de mejoramiento.

4.3. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC).

En ese sentido, la SED adoptó el PETIC para el período 2015 – 2017 a través de la Resolución No. 672 del 24 de abril de 2015¹⁷. Sin embargo, la operativización de la resolución no presentó avances significativos como lo evidenciaron las pruebas de verificación y comprobación realizadas a la documentación suministrada y entrevistas realizadas y que arrojaron las siguientes observaciones de auditoria:

- 4.3.1 El documento del PETIC, con fecha de emisión de octubre de 2015, denota debilidades formales por lo que no corresponde a un pronunciamiento oficial de orden institucional; el propio documento registró que concierne a un resumen y a un documento de referencia; así: *"1.2 Alcance del documento (...) Este documento es un resumen y un documento maestro de referencia a los componentes que constituyen el PETIC para la Secretaría de Educación del Distrito (...)".*
- 4.3.2 La forma, contenido, ausencia de paginación, párrafos con diferencias de sangría y espacios y la propia numeración de los capítulos y organización de los componentes del PETIC, entre otros aspectos de la estructura del documento evaluado, evidenciaron esas falencias institucionales para determinar que corresponde a la política y al PETIC oficial de la Entidad. Como ejemplo de estas observaciones, se extractaron los siguientes apartes:

¹⁷ "Por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el período 2015 - 2017 y se crea el Comité Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Secretaría de Educación del Distrito"

METODOLOGÍA Y REFERENCIAS

1. MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXISTENTES Y UTILIZADOS POR LA ENTIDAD

Se realizó un inventario de medios, considerando las políticas de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para su respectivo uso, así como los objetivos que cada uno de estos medios persigue. Como resultado del inventario se evidencia la tendencia hacia la comunicación virtual, como lo muestra la siguiente ilustración:

2. PROPUESTA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA DIFUSIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL PETIC

Todas las comunicaciones emitidas durante la ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones para la SED, deben realizarse con un objetivo claro de lo que se quiere emitir, dando respuesta a tres preguntas principales: ¿Qué sensación quiere despertar en el receptor?, ¿Qué conocimientos quiere que obtenga y/o desarrolle el receptor?, ¿Con la información enviada ¿Qué acción espera del receptor?

Así mismo, es necesario identificar la audiencia, los tipos de mensaje clave y cuáles son los medios idóneos según el público objetivo o la acción que se espera por parte del receptor.

Es importante saber que todas las comunicaciones emitidas masivamente deben presentarse en el formato "solicitud de producción_caspi", el cual debe ser aprobado por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa. Las piezas son diseñadas y orientadas según el manual de imagen de la entidad y emitidas por la Mesa de Producción de la misma oficina.

4.1 Definición de audiencias/público, objetivos

Las audiencias clave a las que llegarán las comunicaciones de los resultados del PETIC y su puesta en marcha se definen en la medida que haya una segmentación de interesados en la

Figura 4: Documento PETIC – octubre de 2015

Recuperado de C:\Users\Documents\EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO\AUDITORIAS 2016\5. MACROPROCESO GESTIONAR TIC

El componente *Recomendaciones y Normatividad* no fue organizado conforme a la resolución puesto que, las primeras aparecen numeradas en el ordinal 3 como se detalla a continuación:

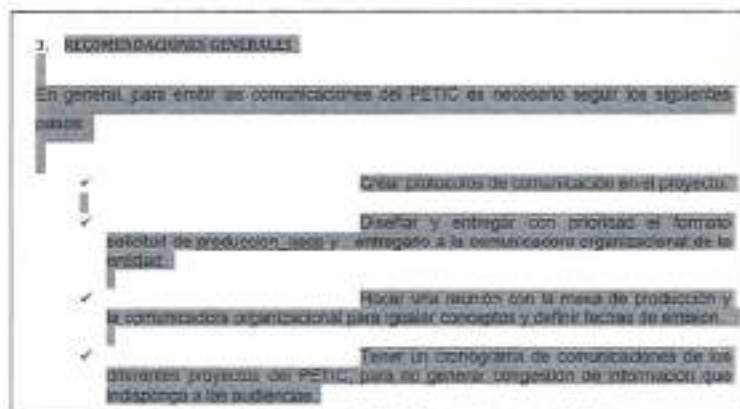


Figura 5: Documento PETIC – octubre de 2015

Recuperado de C:\Users\Documents\EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO\AUDITORIAS 2016\5. MACROPROCESO GESTIONAR TIC

y las recomendaciones, en el numeral 8:



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 18 de 48

NORMATIVIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PETIC

Para la construcción de la propuesta, se tomaron como referencia los siguientes documentos:

- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2145 de 1999:** Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las entidades y organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.

Figura 6. Documento PETIC – octubre de 2015

Recuperado de C:\Users\Documents\EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO\AUDITORIAS 2016\5. MACROPROCESO GESTIONAR TIC

4.3.3 No hubo evidencia de formalizar el documento como si lo estableció la versión 1.1 de mayo de 2014, donde se incluyeron 3 cuadros de control relacionados con Información del documento, Historia de cambios y firmas y aprobaciones.

4.3.4 La emisión del mismo se produjo en octubre de 2015; al validar la fecha de expedición de la resolución con la del documento y el artículo DECIMO PRIMERO¹⁸ de la resolución, dicha se produjo 6 meses después de la correspondiente resolución, luego contrasta con el artículo en comento.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4 y 4.3.7

No se acepta la respuesta para el numerales relacionados, en consideración a la ambigüedad en la expedición del documento del PETIC y su publicación en la Intrased, al evidenciar 2 versiones del documento.

4.3.5 El documento registró 2 elementos estratégicos para la Entidad como son la Visión y la Misión de las TIC:

¹⁸ Forma parte integral de esta Resolución el documento denominado "Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la SED", así como los demás documentos y anexos que lo desarrollan.

"En el 2017 la Secretaría de Educación del Distrito (SED) contará con una arquitectura tecnológica de un nivel Dinámico, en la cual las tecnologías de la información y las comunicaciones serán activos estratégicos representados en servicios de TIC y sistemas de información integrales, seguros, confiables, oportunos y eficientes, que permitirán automatizar los procesos misionales y de apoyo para optimizar su gestión, establecer escenarios de participación, facilitar a la comunidad estudiantil servicios educativos inteligentes, empoderar a funcionarios y docentes, y habilitar herramientas para la adecuada toma de decisiones, mejorando eficiencia y transparencia, así como una mejor forma de servir a los usuarios internos y externos de la Entidad."

"Ser el dinamizador para la modernización e innovación de la SED, contribuyendo con la optimización de los procesos misionales mediante el uso adecuado de las tecnologías de información y comunicaciones; brindando servicios y soluciones efectivas, asegurando la correcta gestión de la información y el conocimiento, bajo un control estricto del uso de recursos financieros, técnicos y humanos, para fomentar el modelo de Gobierno Digital, Ciudad Inteligente y Sociedad del conocimiento y del emprendimiento."

Figura 7: Visión de las TIC – Misión de las TIC. Recuperado: Documento PETIC – octubre de 2015
Recuperado de C:\Users\Documents\EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO\AUDITORIAS 2016\5. MACROPROCESO GESTIONAR TIC

Estas formulaciones son de orden institucional y estratégicas para la Entidad; si bien, fueron incorporadas en el marco del Plan Estratégico, no fueron elevadas y presentadas ante la alta dirección de la SED para ser aprobadas y adoptadas puesto que corresponden a una disposición misional y de visión para la Entidad y ante la ausencia de la alta dirección en estas decisiones, evidencian la observación de auditoría de carecer de un PETIC institucional.

Consecuente con esta observación, en el acta de instalación del Comité se presentó, pero el órgano no se pronunció.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO

No es posible retirar la observación del informe de auditoría, toda vez que en el marco de la evaluación se constató que en el acta analizada, se presentó la visión y la misión de las TIC, pero el comité no se pronunció como se señaló en la observación de auditoría, situación que denotó falencia en la toma de decisiones; de igual forma, no se vieron reflejadas firmas de aprobación en la Versión 1.1 del documento de las TIC motivo por el cual no se encontró evidencia contundente de aprobación conforme lo previó el mismo documento elaborado por la Unión Temporal I.O., en la página 4.

- 4.3.6 No hay evidencia del Plan de acción conforme lo estableció el artículo SEXTO. El documento señalado contiene una descripción de los 8 programas y 33 proyectos como el ilustrado a continuación y unos cronogramas.

Programa: CALIDAD Y GOBIERNO DE LA DATA INSTITUCIONAL

Proyectos:

- Análisis y diagnóstico de los datos
- Depuración y calidad de los datos
- Implementación modelo de gobierno de la información

Figura 8: Proyecto.

Recuperado del documento Plan estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – 2015



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 20 de 48

Sin embargo, no hay información de cada uno de los proyectos, fechas, responsables, detalles de cada proyecto, situación que ratifica la ausencia del plan de acción establecido en la resolución.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO

Se mantiene la observación de auditoría, por cuanto la verificación del plan de acción se realizó sobre el contenido del documento PETIC, de otra parte, la herramienta utilizada actualmente por la OARP "Project Professional" no tuvo observación alguna; dado que el análisis realizado al documento apunta a que no contaba con todos los datos de los proyectos tecnológicos implementados, ahora bien, en virtud del nuevo plan de desarrollo es necesario que el referido documento institucional sea actualizado conforme lo establece el artículo 10 de la Resolución 672 de 2015.

- 4.3.7 El proceso de difusión conforme al artículo SÉPTIMO¹⁹ y Parágrafo único, no se ha llevado a cabo, no se ha publicado en la INTRASED ni en la página WEB de la SED.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO

La respuesta no se acepta, por cuanto no se pudo evidenciar cuál es el documento oficial del PETIC. Si bien la OARP suministró el documento conforme la respuesta, este señala Versión 1.1 de mayo de 2014; existe un registro de aprobada versión 1.0 de marzo de 2014 y la otra versión suministrada, lo que evidencia ambigüedad en la documentación del PETIC; de igual manera, carece de firmas por la OARP, la versión de octubre de 2015 al igual que la de mayo; Por lo tanto, no se aceptan las explicaciones y se deberán establecer compromisos en el plan de mejora. Así mismo, carece de firmas y no hay registros de aprobación, tal como lo señaló en forma clara el informe de auditoría con el propio del numeral de auditoría 4.3.1 y ss.

- 4.3.8 Los procesos de planeación del Comité carecen del calendario de las sesiones ordinarias y del ajuste anual.
- 4.3.9 No se cumplió el artículo DÉCIMO SEXTO Funcionamiento, dado que solo se ha realizado un comité cuando la norma establece reuniones ordinarias bimestrales.
- 4.3.10 El 30 de noviembre de 2015 se instaló el Comité Estratégico de TIC SED con quorum deliberatorio y decisorio en cumplimiento del artículo DECIMO SEXTO Funcionamiento y PARÁGRAFO 2 de la resolución 672 de 2015; la sesión de instalación quedó registrada en acta en la que se evidenciaron las siguientes debilidades:

¹⁹ La difusión del PETIC de la Secretaría de Educación del Distrito para el periodo 2015-2017 estará bajo la responsabilidad de la Oficina Administrativa RedP, para lo cual, con el apoyo y acompañamiento de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, desarrollará la(s) campaña(s) de difusión que se requieran.

- i. El acta fue soportada para su legalidad con lista de asistencia; no obstante, no fue firmada por el jefe de la OARP ni por quien ejerció como Secretaria del Comité.
- ii. El acta presentó un error de registro con respecto al número de la resolución y el encabezado de la expedición: resolución 372 en lugar de 672 consignado en el punto 2 de la agenda y en la expedición del acto quedó registrado en el acta lo siguiente: "(...) *por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para el periodo 2012 – 2015 (...)*" (Subrayado fuera de texto acta) cuando el periodo corresponde a la vigencia 2015 – 2017.
- iii. El punto 9 *Funcionamiento* registró en la descripción de sesiones ordinarias que "(...) *determinando la agenda Subsecretario de Integración Interinstitucional o su delegado (...)*", función que le corresponde a la Secretaria Técnica del Comité de acuerdo con el artículo DÉCIMO CUARTO *Conformación del Comité*, PARÁGRAFO 1 y artículo DÉCIMO OCTAVO de la resolución 672.
- iv. El punto 10 de la agenda: *Presentación y aprobación política de seguridad de la información de la SED*. El comité aprobó la política de seguridad y solicitó iniciar el proceso de socialización e implementación a partir de 2016 que fue ratificado posteriormente, en acta de 13 de julio de 2016, a través de la cual se hizo la presentación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones SED y se estableció la seguridad de la información como una de las políticas a implementar.

Durante la evaluación realizada, se encontró que algunos lineamientos y políticas que desde el MINTIC se disponen para garantizar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a los usuarios, han sido implementado de manera incipiente en la SED desde el MP evaluado y en los procesos y procedimientos asociados al mismo. De ahí que el MPGTIC, deba alinearse a la normatividad citada y que la evaluación efectuada contemple los aspectos generales de dichas disposiciones y su implementación en la SED desde el MP hasta los procesos y procedimientos asociados.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.3.8, 4.3.9 y 4.3.1

Se mantienen las observaciones de auditoría que se encontraron en consonancia con la respuesta de la OARP.

4.4 Resultados de la evaluación realizada a los objetivos específicos y objetivo general de la auditoría.

4.4.1 Verificar el desarrollo y cumplimiento del proceso "Gestionar los servicios TIC" y "Monitorear y evaluar la gestión de los servicios TIC" y los procedimientos de Gestión de Incidentes y Gestión de Problemas:

Se comprobó que la OARP cuenta con una organización interna que permite atender los requerimientos que generan usuarios internos y externos, relacionado con las tecnologías de la información y comunicación así:

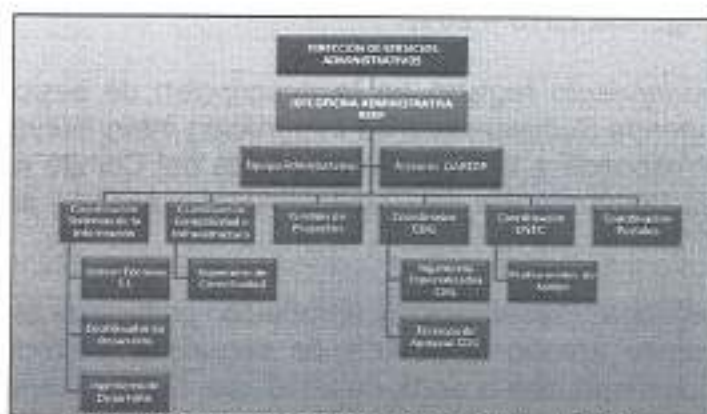


Figura 9: Organigrama de la Oficina Administrativa de REDP.
Recuperado de Informe Entrega de Cargo, enero 30 de 2016

En ese orden, la OARP se encuentra ubicada en el organigrama de la Entidad como una oficina dependiente de la DSA de la SGI, a cargo del ingeniero Armando Leyton González, quien cuenta con un equipo administrativo, asesores y coordinadores de los equipos de sistemas de información, conectividad e infraestructura, centro de gestión, USTIC o mesa de ayuda y portales. Para la atención especializada de las necesidades presentadas por los usuarios de la SED y el cumplimiento de los objetivos de esta oficina, se presenta la organización actual:

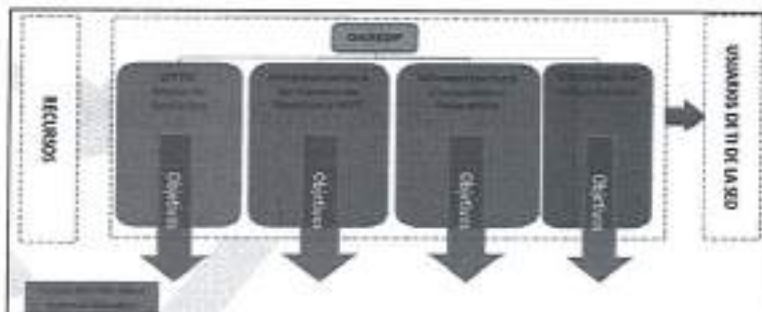


Figura 10: Organización de la OAREDP
Recuperado de Presentación Rectores de la OAREDP

La organización interna de la OARP cuenta con un grupo de Documentación de Procesos y Procedimientos, el cual, de acuerdo a los resultados de esta auditoría, debe trabajar de manera

coordinada con los responsables del diseño e implementación de la Política de Seguridad de la Información Institucional, así como, los lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea, decisiones del Comité Estratégico de TIC y el Comité Antitrámites y Gobierno en Línea y en general, ajustada a los lineamientos del MINTIC para entidades de orden territorial y la Norma Técnica Distrital; todo esto, con el fin de que los procesos que se encuentran en trámite operen de manera integral y coordinada con la política actual de los servicios TIC.

4.4.1.1 Proceso Gestionar los servicios TIC:

4.4.1.1.1 El proceso Gestionar los Servicios TIC20 se encuentra caracterizado y publicado en el aplicativo ISOLUCIÓN y apoya la gestión TIC en los niveles central, local e institucional. Por su parte, se ratificó que los servicios de TIC ofrecidos por la OARP, fueron publicados en ISOLUCIÓN (Formato 14-01-IF-001 – V1), en el cual se describieron cuatro categorías de atención y diez líneas de servicio, como se representa a continuación:

CATEGORIA	LINEA DE SERVICIO	SERVICIOS OFRECIDOS
COMUNICACIONES UNIFICADAS	1. Centro Electrónico	Atención al Cliente Atención al Usuario Atención al Ciudadano Atención al Estudiante Atención al Docente Atención al Personal Administrativo Atención al Personal de Mantenimiento Atención al Personal de Limpieza Atención al Personal de Seguridad Atención al Personal de Mantenimiento de Equipos Atención al Personal de Mantenimiento de Infraestructura
	2. Gestión de Recursos	Gestión de Recursos Humanos Gestión de Recursos Materiales Gestión de Recursos Financieros Gestión de Recursos Tecnológicos Gestión de Recursos de Infraestructura
SEGURIDAD	3. Seguridad Informática	Seguridad Informática Seguridad de la Información Seguridad de los Datos Seguridad de los Equipos Seguridad de la Infraestructura
	4. Red de Datos	Red de Datos Red de Datos de Área Local Red de Datos de Área Metropolitana Red de Datos de Área Nacional Red de Datos de Área Internacional
INFRAESTRUCTURA	5. Infraestructura de Datos	Infraestructura de Datos Infraestructura de Datos de Área Local Infraestructura de Datos de Área Metropolitana Infraestructura de Datos de Área Nacional Infraestructura de Datos de Área Internacional
	6. Redes	Redes Redes de Área Local Redes de Área Metropolitana Redes de Área Nacional Redes de Área Internacional
	7. Hardware	Hardware Hardware de Área Local Hardware de Área Metropolitana Hardware de Área Nacional Hardware de Área Internacional
	8. Software	Software Software de Área Local Software de Área Metropolitana Software de Área Nacional Software de Área Internacional
	9. Servicios de Internet	Servicios de Internet Servicios de Internet de Área Local Servicios de Internet de Área Metropolitana Servicios de Internet de Área Nacional Servicios de Internet de Área Internacional
SOFTWARE	10. Software	Software Software de Área Local Software de Área Metropolitana Software de Área Nacional Software de Área Internacional

Figura 11: Catálogo de Servicios.

Recuperado de <http://sgc.redp.edu.co/Isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>

²⁰ Objetivo: prestar los servicios de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones definidos en el catálogo de servicios, mediante la capacidad y disponibilidad de las herramientas tecnológicas, que permiten garantizar la continuidad de los servicios institucionales en pro de una calidad educativa

4.4.1.1.2 De otra parte, en el portal WEB de la Entidad, se encontró en "Enlaces de Aplicaciones"²¹, los aplicativos actualmente utilizados en la SED. Con más de 100 servicios y/o productos, la OARP requiere una infraestructura tecnológica, recursos financieros y de personal, a fin de atender los requerimientos de los usuarios internos y externos de la Entidad, en sus diferentes niveles; aspectos que fueron revisados por el equipo auditor, a través de los acuerdos de servicios, informes del contratista y revisión de las herramientas.

El proceso evaluado, inicia con la identificación de los acuerdos de niveles de servicio, análisis de la capacidad y disponibilidad de las tecnologías; continuó con la recepción de incidentes y requerimientos, calificación, priorización y gestión, y finalizó con la solución efectiva, de acuerdo a la caracterización encontrada en el aplicativo ISOLUCIÓN.

- Acuerdos Niveles de Servicio (ANS)

Se revisaron los ANS para la Mesa de Ayuda y conectividad (ETB), los cuales se encontraron pactados contractualmente y se controlaron a través de estadísticas e informes; las estadísticas de disponibilidad e indisponibilidad se administraron desde el Centro de Gestión y los informes se presentaron mensualmente ante el jefe de la OARP para los respectivos pagos.

Se comprobó que la verificación técnica se realizó a través de las herramientas tecnológicas provistas por la SED: Monitoreo – WhatsUp, Gestión de Incidentes – Dexon y Monitoreo de Tráfico MRTG (por parte de la ETB).

- Recepción de incidentes y requerimientos, calificación, priorización y gestión y cierre.

Durante el periodo evaluado, se constató que la atención de los requerimientos se realizó a través de la Mesa de Ayuda o USTIC a cargo de SELCOMP Ingeniería S.A.S.; mediante contrato de prestación de servicios 3485 de 2015, para la resolución de incidentes y requerimientos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación, soporte y mantenimiento preventivo y correctivo con bolsa de repuestos, para la plataforma tecnológica de la SED²², por un término de 6 meses que vencieron el 31 de julio de 2016²³. En la actualidad, el servicio es prestado por ComWare, mediante el contrato de prestación de servicios 2844 de 26 de julio de 2016.

²¹Link: http://intrased.sedbogota.edu.co/Paginas%20Areas/Aplicativos.aspx?Paged=TRUE&p_Order=1689%2e06250000000&p_ID=68&p_ageFirstRow=31&&View={A4E3F401-911F-45CB-B991-03057A71E200}

²² Licitación Pública: SED-LP-DSA-049-2015 Folio 1

²³ La Oficina de Contratos (OC), mediante radicado I-2016-51327 de 05/09/2016 remitió al equipo auditor los contratos 3485/2015 y 054/2016.

4.4.1.1.3 La OARP, con el acompañamiento de la Dirección de Contratos, convocó al proceso de licitación pública en julio 15 de 2015 para la prestación de servicio de mesa de ayuda, mantenimiento, diagnóstico y reparación oportuna de la plataforma tecnológica que presente fallas de funcionamiento; así como, la atención de incidentes, problemas y controles de cambio en la plataforma computacional existente, y la bolsa de repuestos, teniendo en cuenta la capacidad del personal y las necesidades de más de 30.000 docentes, 3.000 colaboradores administrativos y 950.000 estudiantes²⁴; contribuyendo a garantizar la disponibilidad de la información y el acceso a la tecnología para todos los usuarios de los sistemas de información de la SED²⁵.

Agotado el proceso licitatorio, con resolución 10832 de 04 de septiembre de 2015 se adjudicó el contrato a la empresa SELCOMP Ingeniería S.A.S. por un valor de \$5.476.342.058 incluido IVA, en el marco del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública; en virtud a que la evaluación de la ejecución contractual no hace parte del alcance de esta auditoria, esta evaluación se referirá a los aspectos generales de la supervisión y/o interventoría que atañe a las funciones de la Oficina evaluada en relación con el Macroproceso.

4.4.1.1.4 Revisado el Contrato 3485 de 2015, se observó que en la cláusula décima se estableció: INTERVENTORIA: "dada la magnitud y la importancia para la correcta ejecución del presente contrato y la óptima funcionalidad de la SED, se requiere la interventoría integral, administrativa, técnica, financiera y legal a los contratos resultantes de los procesos de licitación cuyo objeto sea: "prestación de los servicios de resolución de incidentes y requerimientos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación, soporte, mantenimiento preventivo y correctivo con bolsa de repuestos (...)".

Al respecto, el anexo técnico dispuso que el contrato estará a cargo del jefe de la Oficina Administrativa de Redp de la SED. Para efectos de llevar a cabo el seguimiento al cumplimiento de las labores derivadas del contrato que se suscriba, la SED contará con la interventoría externa; lo anterior no es óbice para que se designe un supervisor (en cabeza del jefe de la Oficina Administrativa de Redp) quien ejercerá esta labor durante el tiempo de ejecución contractual que, por cualquier circunstancia esta interventoría no esté disponible, razón por la cual la OARP ejerció funciones de supervisor aun cuando el contrato indicó que debía realizarse la interventoría integral hasta la liquidación del contrato

²⁴ Licitación Pública: SED-IP-DSA-049-2015, Pliego de condiciones, folio 6.

²⁵ Ibidem.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 26 de 48

inicial, dado que el contrato de interventoría no tuvo la misma duración que el contrato que le dio origen.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.4.1.1.4

Se mantienen las observaciones de auditoria, por cuanto la respuesta no se refiere a la figura de la interventoría integral del Contrato 3485 de 2015, como puntualmente se manifestó en el informe.

4.4.1.1.5 En relación con el contrato de 3612 de 27 de octubre de 2015 con el CONSORCIO INTERSED 2015, se suscribió con el objeto de realizar la interventoría integral del contrato resultante de la licitación pública convocada para la prestación de servicios de mesa de ayuda y bolsa de repuestos de la SED, por un plazo de 6 meses, igual al plazo inicial del contrato que le dio origen, frente a esto se observó que el contrato principal, fue modificado en dos ocasiones, y como resultado de dichas modificaciones se tuvo:

- *Modificación 1: sobre el plazo inicial pactado de seis meses o hasta agotar el presupuesto oficial o lo que ocurra primero, más 15 días calendario que el contratista se comprometió según el pliego de condiciones; para el caso ocurrió lo primero, la terminación del tiempo el 01 de abril de 2016, quedando parte de los recursos sin ejecutar por \$987.659.683,64, los cuales cubrían hasta el 06 de mayo de 2016²⁶*

Teniendo en cuenta lo anterior, se prorrogó el contrato por un mes y cinco días calendario, para un plazo total de siete meses y veinte días. Se constató que la citada modificación contó con la aprobación del interventor del contrato, el supervisor y el ordenador del gasto, quienes hallaron justificada la prórroga solicitada.

- *Modificación 2: sobre el plazo y el valor del contrato. A diferencia de la modificación 1, los recursos disponibles ya se habían ejecutado en su totalidad; por tal razón, se adicionó el contrato por un valor de \$1.986.306.623 por un término adicional de dos meses y 24 días calendario, arrojando un valor total de la contratación más las adiciones de \$7.462.648.681 incluido IVA lo que representa una diferencia de \$1.986.306.623 frente a lo presupuestado inicialmente para la contratación.*

Lo anterior evidencia debilidades en la planeación para la contratación de los servicios de mesa de ayuda, teniendo en cuenta que la planeación es un principio rector de la contratación estatal, adicionalmente, se observó que no obra en el expediente contractual el acta de liquidación o proyecto de la misma.

²⁶ Solicitud de Modificación 1-2016-17664 de 22/03/2016

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.4.1.1.5

Se mantiene la observación de auditoría, motivo por el cual debe ser formularse una acción en el Plan de mejoramiento.

4.4.1.1.6 En cuanto a la resolución de incidentes y requerimientos relacionados con las TIC, quedó consignado como objeto del contrato suscrito con SELCOMP, además, el soporte y mantenimiento preventivo y correctivo con bolsa de repuestos para la plataforma tecnológica de la SED, por un periodo inicial de seis meses para la atención y solución en los términos de ANS, a las 44 dependencias de nivel central, 20 direcciones locales de educación y los 358 colegios; a partir de 18/09/2016, fecha de suscripción del acta de inicio²⁷, así como en las obligaciones específicas del contrato en la cláusula tercera, literal B, numeral 8; obligaciones que fueron objeto de vigilancia por el supervisor o interventor designado por el ordenador del gasto, como lo establece el capítulo VII de la Ley 1474 de 2011²⁸ y concordantes.

4.4.1.1.7 Frente a la concurrencia de la figura del interventor y el supervisor, la Ley 1474 de 2011 expresa: "Por regla general, no serán concurrentes en relación con un mismo contrato, las funciones de supervisión e interventoría. Sin embargo, la entidad puede dividir la vigilancia del contrato principal, caso en el cual, en el contrato respectivo de interventoría, se deberán indicar las actividades técnicas a cargo del interventor y las demás quedarán a cargo de la Entidad a través del supervisor; división de funciones que no se observa para el contrato evaluado, máxime cuando la última adición al contrato no contó con la interventoría que se dispuso necesaria por la importancia y el valor del contrato.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.4.1.1.7

No se acepta la respuesta del área, por cuanto no satisface lo expresado en el informe de auditoría, frente a las funciones particulares de cada una de las figuras concurrentes en el contrato revisado, por tal razón, se mantiene la observación de auditoría en los términos del numeral 4.4.1.1.4.

²⁷ Ibídem, folio 327.

²⁸ Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 28 de 48

4.4.1.1.8 En cuanto a los mecanismos de control del proceso se constató que los contratos analizados se realizaron teniendo en cuenta el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad, al cual la oficina evaluada realizó seguimiento al PAA con corte al 31 de mayo de 2016, sobre los 4 componentes del Proyecto 889: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Así mismo se verificó el seguimiento semanal que se realiza a la gestión de servicios TIC a través de los comités técnicos, dichos seguimientos están establecidos de manera mensual en el proceso.

4.4.1.1.9 Frente a la verificación y evaluación de las solicitudes de nuevos sistemas de información y a la interoperabilidad con otros sistemas, la dependencia informó que las dependencias, de acuerdo a sus necesidades contratan personal para el diseño de sistemas de información, sin contar con la asesoría de la OARP, situación que dificulta el seguimiento y mantenimiento. Al respecto se indicó al área informar cuáles son estas dependencias y cuáles son los SI que, implementados en estas circunstancias en la Entidad, a lo cual no se recibió respuesta formal y concreta, de otra parte, en cuanto a la interoperabilidad con otros sistemas, se observó un avance incipiente en los comités Antitrámites y Gobierno en Línea realizados, tal como ya se anotó.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.4.1.1.9

Se mantiene la observación de auditoria, motivo por el cual debe ser incluida en el Plan de mejoramiento.

4.4.1.1.10 En cuanto a las lecciones aprendidas de la gestión TI, se comprobó que el grupo de Gestión de Proyectos se encuentra en la etapa de levantamiento de la información inherente a los proyectos en uso, como insumo para los nuevos proyectos, es decir, se encuentra en la fase inicial y aún no se encuentra implementada esta herramienta.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.4.1.1.10

No es posible retirar la observación del informe, toda vez que la misma no satisface lo expuesto por el equipo auditor, referente al control de lecciones aprendidas que dispone la caracterización del proceso que aún no se encuentra implementada.

4.4.1.2 Procedimiento Gestión de Incidentes

Se encontró que el proceso tiene como objetivo *brindar soporte funcional a todos los incidentes, prestando el servicio de soporte a través de los diferentes grupos solucionadores, con el fin de*



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 29 de 48

resolver de manera rápida y eficaz, cualquier interrupción de los servicios de TI, garantizando la continuidad de los mismos; en los tres niveles de la SED, desde la: i. Recepción, registro y clasificación de los incidentes de los diferentes servicios de TI, ii. Análisis y escalamiento pertinentes y iii. Implementación de la solución y cierre de cada uno de los incidentes gestionados. Estos son atendidos por la Mesa de Ayuda que está distribuida de la siguiente manera:

Cargo	Cantidad
ASESOR ITIL	1
COORDINADOR GENERAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
COORDINADOR LOCAL	17
COORDINADOR NIVEL CENTRAL	1
COORDINADOR TÉCNICO DE CALIDAD	1
GERENTE DE PROYECTO PRINCIPAL	1
INGENIERO CONECTIVIDAD	5
INGENIERO ELÉCTRICO	2
TÉCNICO ELÉCTRICO	6
TÉCNICO IMPRESORAS	4
TÉCNICO NIVEL I	15
TÉCNICO NIVEL II	110
TÉCNICO NIVEL II - SERVIDORES	2
TÉCNICO OFIMÁTICO	4
TÉCNICO PREVENTIVO	24
TÉCNICO REDES	10

Figura 12: Personal Mesa de ayuda.
Recuperado de C:\Users\Documents\EVIDENCIAS MACROTIC\MESA DE AYUDA

4.4.1.2.1 Se constató que la recepción y clasificación se realiza en 4 niveles de la mesa de ayuda, integrada por 204 profesionales, técnicos y especialistas, mayoritariamente contratistas distribuidos en los tres niveles de la SED, de acuerdo a la categoría del incidente o requerimiento y su prioridad.

Al momento de la evaluación, se desarrollaba el proceso de empalme con la empresa OLIMPIA MANAGEMENT S.A., la cual suscribió contrato de prestación de servicios con la SED para la administración, soporte y mantenimiento del Data Center de la SED; por lo anterior, se espera que disminuya el personal contratado de manera directa en algunas especialidades, en virtud de los servicios de outsourcing que estarán a cargo de la empresa contratista; lo anterior, deberá reflejarse en la reducción de costos y optimización de los recursos; tal como se espera de los servicios prestados por la empresa COMWARE S.A.

- **Nivel 1 de la Mesa de Ayuda (USTIC):** encargado de la recepción del incidente, en cual se presta atención básica telefónica, recopila toda la información del usuario e identifica el tipo de incidente o requerimiento y lo prioriza; en caso de que el incidente de resolución sencilla, se soluciona en



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 30 de 48

esa instancia se cierra. En este nivel se tiene acceso a la base de datos suministrada por la Dirección de Dotaciones Escolares del inventario de los equipos de cómputo y tecnológicos con que cuenta la Entidad, así como la base de datos de la Dirección de Talento Humano de la SED, lo cual permite hacer la identificación de quien solicita el servicio.

- *Nivel 2 de la USTIC:* se encarga del soporte en sitio y del tratamiento especializado en sistemas de información, sistemas operativos, conocimientos en recuperación de software, manejo de paquetería de oficina a nivel básico y configuración de redes inalámbricas.
- *Nivel 3 de la USTIC:* conformado con especialistas y técnico en conectividad y electricidad.
- *Nivel 4 de la USTIC:* lo integran contratistas y funcionarios de SED cuya función es apalancar y soportar a nivel de aplicaciones, gestión técnica y de operaciones de la plataforma tecnológica de la Entidad.

4.4.1.2.2 Se comprobó que la Unidad de Servicios USTIC presta los servicios en los tres niveles de la SED a través de 3 canales de atención: línea USTIC para nivel central a través de la extensión 3333, línea USTIC para IED y Direcciones Locales a través del número de teléfono 3433660 y correo electrónico soportesed@redp.edu.co.

En las instalaciones de la OARP, se encuentra ubicado un grupo la USTIC para atención de los requerimientos e incidentes presentados en el nivel central y, para la atención del nivel local e institucional, se cuenta con un grupo de técnicos y profesionales en el centro de cómputo, quienes reciben las solicitudes que ingresan por los diferentes medios, las analizan y escalan a los niveles especializados de acuerdo a la complejidad, sobre el particular, se evidenció que actualmente el procedimiento se encuentra en proceso de actualización y en trámite ante la Oficina de Planeación.

El grupo de Procesos y procedimientos de la oficina evaluada, indicó que a la fecha de la auditoría se encontraba en etapa de planeación la versión 2 del Procedimiento Gestión de Incidentes, el cual debe ser adoptado e implementado de acuerdo a las debilidades observadas en el desarrollo de la auditoría.

El equipo evaluador, observó que el registro desde el ingreso hasta la solución y cierre, se lleva a través de la herramienta DEXON, la cual permite conocer la trazabilidad de cada solicitud reportada por los distintos usuarios de los servicios de TIC en la Entidad. Dicha herramienta, sirvió como referente para la verificación de los 2 procesos escogidos para la muestra de auditoría y los procedimientos asociados.

4.4.1.3 Procedimiento Gestión de Problemas

Se observó que nace del *Procedimiento Gestión de Incidentes* y que, igualmente, se encuentra a cargo de la Mesa de Ayuda, usando la herramienta DEXON para el registro, seguimiento y cierre. Como propósito tiene la identificación del *tipo de solución a implementar de acuerdo a la naturaleza del problema y el impacto en la Entidad, mediante la gestión preventiva de los incidentes a través de la identificación de su causa raíz, para minimizar la ocurrencia de incidentes y promoviendo soluciones permanentes para entregar servicios con calidad, en los tres niveles de la SED.*

4.4.1.3.1 Se constató que el procedimiento se encuentra publicado en ISOLUCIÓN e inicia desde la gestión de incidentes, en la actividad 49, una vez el coordinador de la USTIC valida y evalúa si el incidente debe ser tratado con un escalamiento jerárquico e identifica si se han atendido varios incidentes con síntomas similares o bien de un incidente mayor del cual no se conoce la causa; al respecto se constató que existen 2 instructivos para los escalamientos: 14-02-IT-001 Escalamiento Proveedor ISP y 14-02-IT-002 Escalamiento Proveedor Comunicación Inalámbrica, adoptados por Resolución 002 de 09/12/2015; sin embargo, el escalamiento funcional y jerárquico solo fue definido más no caracterizado.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.4.1.3.1

*La definición de caracterizar, de acuerdo a la RAE: "Determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que **claramente se distinga de los demás**" (Negrillas fuera del texto). En el contexto del procedimiento evaluado, debe entenderse que los Escalamientos Funcional y Jerárquico, deben encontrarse documentados, tal como los Escalamiento Proveedor y Escalamiento Proveedor Comunicación Inalámbrica. De otra parte, el Manual Técnico del MECI, expedido por la función pública, indica en sus concejos para la práctica: "Es conveniente que para la **caracterización de los procesos y procedimientos** se involucre a los servidores públicos que hacen parte del mismo, ya que son ellos quienes conocen como se realizan las actividades y cuál es su secuencia" (Negrillas fuera del texto).*

Por lo anterior, no se retira la observación del informe.

4.4.1.3.2 Se observó que, en el informe de gestión del mes de enero de 2016, tomado como muestra para la auditoría, la empresa SELCOMP Ingeniería S.A.S. reportó los siguientes registros:

HISTÓRICO DE CASOS REGISTRADOS					
TIPO DE SOLICITUD	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO 2016
REQUERIMIENTO	4936	11237	8836	4670	5857
INCIDENTE	1063	1834	1850	660	1640
TOTAL	5999	13071	10686	5330	7497

Figura 13: Histórico de Casos Registrados
Recuperado de C:\Users\Documents\EVIDENCIAS MACROTIC\MESA DE AYUDA

La empresa contratista indicó que el 78.12% de la totalidad de solicitudes atendidas correspondían a requerimientos y que el 21.88% a incidentes²⁹, lo cual indica que no se atendieron *problemas* en ese período; sin embargo, la información suministrada durante la visita al Centro de Gestión y la verificación en la herramienta DEXON se constató que para la fecha indicada se atendieron por parte de la USTIC 5 problemas en la Dirección Local de Engativá (Colegio José Asunción Silva), Suba (Colegio el Salitre) y San Cristóbal (Colegio Juan Evangelista Gómez):

TICKET	FECHA	TIPO	CREATED_TIME	PRIMER CONTACTO	CLOSING_TIME	TIEMPO LABORAL TRANSCURRIDO	CATEGORIA	ESTADO
00069-2016012	MASNO	PROBLEMA	22/01/2016 13:25	22/01/2016 17:38	29/01/2016 15:47		34 WINDOWS	CERRADO
00065-2016012	MASNO	PROBLEMA	22/01/2016 13:26	22/01/2016 16:55	29/01/2016 15:47		31 WINDOWS	CERRADO
00076-2016012	MASNO	PROBLEMA	22/01/2016 13:34	22/01/2016 17:25	29/01/2016 15:46		25 WINDOWS	CERRADO
00298-2016012	MASNO	PROBLEMA	27/01/2016 16:31	27/01/2016 22:31	01/02/2016		188 WINDOWS	SOLUCIONADO
003670-2016012	MASNO	PROBLEMA	29/01/2016 13:37	30/01/2016 15:33	30/01/2016 15:33		138 WINDOWS	CERRADO

Figura 14: Data enero 2016
Recuperado de C:\Users\Documents\EVIDENCIAS MACROTIC\MESA DE AYUDA

Lo anterior evidencia discordancias entre la información suministrada por la herramienta y lo reportado en el informe de la Empresa SELCOMP S.A.S. ante el supervisor del contrato, quien basado en esta información autoriza el respectivo pago.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.4.1.3.2

La respuesta suministrada por el área, corrobora lo observado por el equipo auditor en cuanto a la diferencia entre el reporte de la herramienta y el informe de gestión presentado por el contratista. Por lo que se mantiene la observación, en relación con los controles ejercidos desde la supervisión del contrato.

- 4.4.1.3.3** De los informes de gestión de la empresa contratista de los meses enero, marzo y junio de 2016, se observó que las debilidades, deficiencias y compromisos carecen de planes y cronogramas de trabajo que permitan la implementación de las mejoras, igualmente, carecen de un repositorio de lecciones aprendidas que sea de conocimiento de las partes para retroalimentar los avances, especialmente por la supervisión del contrato.

²⁹ Informe de Gestión de Selcomp enero 2016.

4.4.1.4 Proceso Monitorear y evaluar la gestión de los servicios TIC

El Proceso tiene como objetivo realizar el monitoreo a los servicios de TIC prestados, mediante las herramientas de Gestión y Monitoreo de la OARP, con el fin de mejorar el servicio de prestación de los servicios de TI en los tres niveles de la SED; fue evaluado en el Centro de Gestión de la SED, encontrando que la SED cuenta herramientas para la implementación del proceso, tales como *WhatsUp*, considerada como la principal herramienta de gestión de TI y es la encargada de monitorear la disponibilidad de los siguientes dispositivos de la infraestructura *Routers, Switches, Firewalls, Enlaces de Comunicación, Servidores Microsoft, Servidores Linux, Bases de Datos Oracle, Servicios Oracle, Internet, Correo y Almacenamiento SAN*.

La OARP informó que la forma de operación *WhatsUp* genera, automáticamente, los reportes diarios del estado de enlaces y dispositivos y los envía por correo electrónico a los ingenieros encargados, responsables de la operación; así mismo, alertas si detecta caídas significativas enviando un correo a los dos (2) minutos siguientes de la caída, al grupo principal responsable del enlace o servicio, cuya renovación de licencia se realizó el primer trimestre de 2016.

Se constató que la OARP adelantó las acciones para el licenciamiento y soporte de los equipos *Fortigate*³⁰ con el fin de garantizar el acceso a Internet y Sistemas de Información en los distintos niveles institucionales; por lo cual, se encontró que los servicios TIC ofrecidos por la OARP permiten la detección temprana de los incidentes que puedan interrumpir la disponibilidad de la operatividad.

De igual forma, se observó que el proceso de *Monitorear y Evaluar la Gestión de los Servicios TIC*, no cuenta con procedimientos asociados. Al respecto, es necesario precisar que la OARP en desarrollo del MPGTIC, planteó para los diferentes ciclos del PHVA, la implementación de procedimientos de la siguiente forma:

³⁰ Informe Mensual 31 de mayo de 2016: "Los cuales appliance (Hardware + Software) de propósito específico, que permite la protección de redes en tiempo real. Ofrece antivirus, filtrado de contenidos web y de email, firewall de inspección detallada, detección y prevención de intrusiones y funciones de perfilado de tráfico (QoS). Así mismo, FortiGate detecta y elimina las amenazas que provienen de los contenidos email, spam y del tráfico web".



MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 34 de 48



Figura 15: Data enero 2016

Recuperado de C:\Users\Documents\EVIDENCIAS MACROTIC\MESA DE AYUDA

Solo los procedimientos *Gestión de Incidentes* y *Gestión de Problemas* se encontraron documentados y adoptados por resolución, motivo por el cual el MPGSTIC no dispone de una implementación completa en el sistema de gestión de la Entidad, lo que genera incumplimiento del objetivo del MP y de sus procedimientos asociados.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.4.1.4.

No se acepta la respuesta, debido a que en el informe se indicó que el área evaluada suministró un oficio que carecía de número de radicación interno y de la firma del jefe de la OAP, en el cual se indicaban los documentos en trámite; así mismo, que la OAP solicitó informar si las necesidades de la OARP han cambiado. Si bien, en la respuesta al informe la OARP suministra el oficio I-2016-50214 de 29 de agosto de 2016, es necesario suscribir acciones de compromiso en coordinación con la OAP, relacionadas con la lista de los elementos con sus fechas previstas de comienzo y final de aquellos trámites que se encuentran pendientes, toda vez que el referenciado oficio no da cuenta de fechas concretas, que permitan inferir que se trata de un cronograma.

4.4.2 Verificar el cumplimiento y aplicación efectiva de los indicadores definidos para los procesos evaluados y la incidencia en el Macroproceso.

El MP formuló 3 indicadores referidos a medir disponibilidad mensual y niveles de atención, oportuna y efectiva, a los usuarios como se observa en el siguiente cuadro de indicadores:

INDICADORES	
Eficacia:	• Disponibilidad mensual de los servicios de Tecnología y Comunicaciones
Eficiencia:	• Nivel mensual de Atención oportuna a Usuarios
Efectividad:	• Nivel mensual de Atención efectiva a Usuarios

Figura 16: Cuadro de Indicadores del MP. Recuperado del Aplicativo ISOLUCION
Recuperado de C:\Users\Documents\EVIDENCIAS MACROTIC\MESA DE AYUDA

De la evaluación efectuada en el aplicativo ISOLUCION, se originó una observación de auditoria para los 3 indicadores:

- 4.4.2.1 Los referidos a Disponibilidad mensual de los servicios de Tecnología y Comunicaciones y Nivel mensual de Atención Oportuna a usuarios arrojaron el siguiente pantallazo "No se hallaron valores disponibles para el indicador seleccionado", es decir, no fueron cargados y el resultado del aplicativo demostró lo señalado:



Figura 17: Resultado de consulta de indicadores del Macroproceso.
Recuperado del aplicativo ISOLUCIÓN

El 3er. indicador mostró el comportamiento de las mediciones efectuada entre febrero y julio de 2016 con el siguiente resultado conforme a las figuras 18 y 19 siguientes:



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 36 de 48

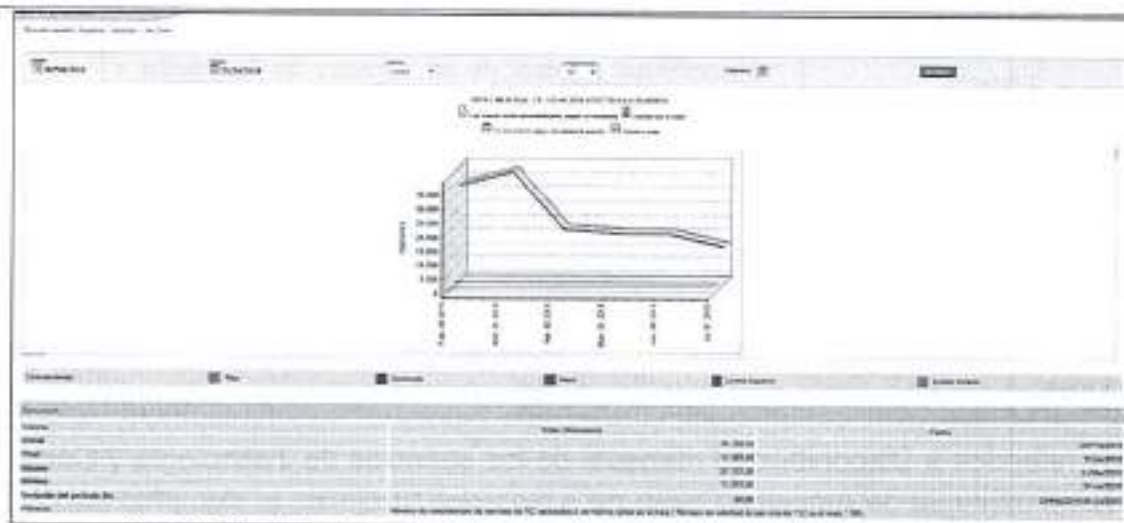


Figura 18: Resultado de consulta del indicador Nivel mensual de Atención efectiva a Usuarios. Recuperado del aplicativo ISOLUCIÓN

Observaciones						
Fecha	Mes	Medición	Valor Objetivo	Tolerancia Superior	Tolerancia Inferior	Observaciones adicionales
10/01/2016	01	14.000	12.000	18	06	MEJOR NIVEL DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR LA MESA DE AYUDA
30/01/2016	01	13.500	11.000	19	06	MEJOR NIVEL DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR LA MESA DE AYUDA
30/02/2016	02	13.000	10.000	18	06	MEJOR NIVEL DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR LA MESA DE AYUDA
30/03/2016	03	12.500	10.000	18	06	MEJOR NIVEL DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR LA MESA DE AYUDA
30/04/2016	04	12.000	10.000	18	06	MEJOR NIVEL DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR LA MESA DE AYUDA
30/05/2016	05	11.500	10.000	18	06	MEJOR NIVEL DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR LA MESA DE AYUDA

Figura 19: Nivel mensual de atención efectiva a usuarios.

Recuperado de <http://sgc.redp.edu.co/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ReportesBase.asp>

El reporte presentado en el Informe de Gestión de junio de 2016 del contrato 3485 de 2015 (SELCOMP, Ingeniería) arrojó el siguiente resultado de casos registrados:

HISTÓRICO DE CASOS REGISTRADOS										
TIPO DE SOLICITUD	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO 2016	FEBRERO 2016	MARZO 2016	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016
	10 al 30	1 al 31	1 al 30	1 al 31	1 al 31	1 al 29	1 al 31	1 AL 30	1 AL 31	1 AL 30
REQUERIMIENTO	4936	11237	8836	4670	5857	14478	16782	15015	14375	14933
INCIDENTE	1063	1834	1850	660	1640	2096	2072	2395	1724	789
SERVICIO	0	0	0	0	0	17	9	12	3	0
TOTAL	5999	13071	10686	5330	7497	16591	18873	17422	16102	15722

Figura 20: Recuperado del informe de gestión
C:\Users\Documents\EVIDENCIAS MACRO TIC

Los reportes señalados presentan diferencias en los meses de febrero y marzo de 2016, las mediciones no arrojaron la cantidad de casos registrados que se reportaron en el informe de gestión a junio de 2016, donde se evidenció una diferencia de 16.565 y 18.864 casos respectivamente:

REPORTES	FEBRERO 2016	MARZO 2016	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016
	1 al 29	1 al 31	1 AL 30	1 AL 31	1 AL 30
INFORME	16591	18873	17422	16102	15722
ISOLUCIÓN	33159	37137	17422	16102	15722
DIFERENCIA	(16565)	(18864)	0	0	0

Figura 21: Diferencias Informes de Gestión

Recuperado del informe de gestión C:\Users\Documents\EVIDENCIAS MACROTIC – Consolidado OC\

Los reportes de los informes de gestión de febrero y de marzo de 2016 reportaron esas cifras y en ISOLUCIÓN, diferentes, lo que determinó debilidad en la información oficial de la Entidad y del contratista lo que determinó debilidades de confiabilidad y garantía de la información.

En consecuencia, los registros y reportes presentados a través del informe de gestión del operador como en los propios del sistema oficial de la SED, además de no corresponder para esos 2 meses evaluados, conducen a niveles de vulnerabilidad de la información.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.4.2.1.

Se mantiene la observación de auditoría. Por lo tanto, se deberá suscribir la acción de compromiso.

4.4.2.2 Indicadores Proceso Gestionar los servicios TIC

El proceso definió los mismos 3 indicadores del MP con igual resultado de auditoría al señalado en el punto anterior.

4.4.2.3 Indicadores Proceso Monitorear y evaluar la gestión de los servicios TIC

Para la medición del impacto en la prestación del servicio, de los servicios prestados dentro del tiempo y percepción de los servicios ofrecidos, el proceso definió 3 indicadores:

INDICADORES	
Eficacia:	Impacto en la prestación de servicios de TI
Eficiencia:	Servicios de TI prestados dentro de los tiempos definidos
Efectividad:	Percepción de los servicios ofrecidos de TI

Figura 22: Indicadores

Recuperado del informe de gestión C:\Users\Documents\EVIDENCIAS MACROTIC



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 38 de 48

Se encontró que solo fueron formulados en el MP, pero no fueron documentados.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.4.2.3.

Se mantiene la observación de auditoría, toda vez que no se encuentran cargados en el aplicativo oficial de la Entidad, lo cual impidió la verificación por parte del equipo auditor. LA documentación suministrada hará parte de las acciones de mejora que formule la OARP

4.4.3 Verificar la observancia e implementación de los controles definidos en el mapa de riesgos del Macroproceso.

4.4.3.1 Mapa de Riesgos.

El mapa de riesgos del MP fue estructurado con base en la Guía de Administración del Riesgo de la SED de acuerdo con el contexto estratégico y las fases de Identificación, Análisis, Valoración y Plan de Mitigación del riesgo, Autoevaluación de controles y Autoevaluación del riesgo; la tipología del riesgo fue de carácter operativo con 3 de los 5 riesgos calificados bajo ese tipo; además de registrar 1 riesgo estratégico y 1 de corrupción como se muestra a continuación:

No.	RIESGO	TIPO DE RIESGO
1	Falta de documentación de procesos y procedimientos	Operativo
2	Incumplimiento en el desarrollo de sistemas de información frente a las necesidades de las áreas usuarias de la SED	Estratégico
3	Prestación inadecuada de los servicios de TI	Operativo
4	Falta de planeación, ejecución y seguimiento de los cambios de TI	Operativo
5	Manipulación de los sistemas de información en beneficio de un tercero.	Corrupción

Figura 23: Tipología del Riesgo
Recuperado de C:\Users\Documents\EVIDENCIAS MACROTIIC

Con respecto a los riesgos formulados, el equipo de auditoría consideró hacer observaciones en virtud a que en la fase de "Valoración del Riesgo" la evaluación de los controles en relación con el objetivo 3 de la auditoría, de *observancia e implementación*, es objeto de comprobación para determinar su cumplimiento; el resultado fue el siguiente:

4.4.3.1.1 El riesgo "Prestación Inadecuada de los Servicios TIC" fue calificado como riesgo de tipo operativo; no obstante, al estar relacionado con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer la prestación adecuada de los servicios TIC de acuerdo con las necesidades actuales y futuras y cumplimiento de la misión, revierte en un riesgo estratégico o de carácter tecnológico y no operativo.

El riesgo está asociado a impactos que pueden afectar la prestación del servicio para la Entidad y una de las consecuencias "Demora en la oportunidad de la prestación del

servicio", así lo evidencia puesto que, de ocurrir, el nivel de prestación del servicio se puede convertir en catastrófico para la Entidad.

- 4.4.3.1.2 El riesgo "Falta de Planeación, ejecución y seguimiento de los cambios TI" fue definido como un riesgo de orden operativo; sin embargo, las causas anotadas como "Ausencia de planes de cambios de la infraestructura y los servicios TI" lo categoriza como estratégico puesto que la infraestructura y los servicios TI conllevan a la afectación de la tecnología y la información en toda la SED y las consecuencias de ocurrir no es operativa sino estratégica; de otra parte, no identificó factores de planeación y ejecución que pueden incidir en términos estratégicos para la SED y la forma en que está enunciado, expone a la Entidad ante la ausencia de planes de cambios como lo indica la causa.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO
4.4.3.1.1 y 4.4.3.1.2

La Oficina de Control Interno tiene en cuenta la respuesta emitida en virtud de la responsabilidad y funciones de la OARP en cuanto a la formulación de los riesgos; no obstante, el equipo auditor considera pertinente adelantar una revisión de la tipología señalada en el informe, en contexto con el PETIC y la incidencia del evento en los objetivos estratégicos de la entidad.

- 4.4.3.1.3 En la etapa de Valoración del Riesgo, la confrontación de los controles existentes con la evaluación del Riesgo presentó inconsistencias en su formulación, puntuación y determinación de acciones de mitigación.
- 4.4.3.1.4 El enfoque de control del mapa de riesgos podría ser calificado de tipo preventivo; además de registrar 1 control de orden correctivo. Sin embargo, ante las deficiencias en la formulación de los controles que se explican a continuación, no permite precisar la tipología del control; así, lo evidencian las observaciones de auditoría que fueron consolidadas en el cuadro siguiente y explicadas a continuación:



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 40 de 48

No.	RIESGO	VALUACIÓN DEL RIESGO / CONTROLES	TIPO CONTROL	herramienta SELECCIONADA	PUNTAJE CONTROL
1	Falta de documentación de procesos y procedimientos	1. Documentar y realizar seguimiento a los procedimientos bajo planes prácticos, con el fin de actualizarlos documentados, estableciendo responsabilidades entre ellos. 2. Formular y ejecutar planes de seguimiento a la ejecución de los procedimientos nuevos.	Preventivo	Desde una herramienta para el control (listas manuales, instructivos o procedimientos)	35
2	Incumplimiento en el desarrollo de sistemas de información frente a las necesidades de las áreas usuarias de la SED	1. Socialización de políticas para el desarrollo de sistemas de información. 2. Seguimiento y acompañamiento a los desarrollos de sistemas de información.	Preventivo	Desde una herramienta para el control (listas manuales, instructivos o procedimientos)	35
3	Prestación inadecuada de los servicios de TI	1. Monitoreo de la gestión de incidentes y niveles de los tiempos de gestión. 2. NO EXISTE CONTROL. 3. NO EXISTE CONTROL. 4. Formular planes de capacitación y socialización de los procedimientos para la debida prestación de los servicios de TI.	Correctivo	Desde una herramienta para el control (listas manuales, instructivos o procedimientos)	35 NA NA NA
4	Falta de planeación, ejecución y seguimiento de los cambios de TI	NO EXISTE CONTROL. NO EXISTE CONTROL. NO EXISTE CONTROL. Diseñar, aprobar, implementar y realizar seguimiento al plan de desarrollo de cambios de TI.			NA NA NA NA
5	Manipulación de los sistemas de información en beneficio de la entidad.	NO EXISTE CONTROL. Definir políticas de seguridad de la información de tecnología existente. Fijar los controles de acceso en los sistemas de información.	Preventivo Preventivo		NA NA

Figura 24. Cuadro de Riesgos y Controles.
Recuperado del aplicativo oficial de la sed ISOLUCIÓN

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO 4.4.3.1.3 y 4.4.3.1.4

Se mantiene la observación de auditoría; de otra parte, el área manifiesta que solicitará asesoría a la OAP sobre la tipología del control que no fue registrada en ISOLUCIÓN, situación que debe ser plasmada en el plan de mejoramiento.

De igual forma, la Guía Metodológica de la Administración del Riesgo de la entidad que fue aprobada el 24 de junio de 2014 por el representante de la alta dirección del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría de Educación Distrital, es el documento oficial con que cuenta la entidad para el manejo, administración y tratamiento del riesgo, a través de la política y la metodología establecida para el efecto.

- 4.4.3.1.5 Los controles definidos no registraron tipología preventiva o correctiva en todos ellos. Los riesgos "Falta de documentación de procesos y procedimientos", "Incumplimiento en el desarrollo de sistemas de información frente a las necesidades de las áreas usuarias de la SED" y "Prestación Inadecuada de los servicios de TI" registraron, cada uno, la formulación de 2 controles, uno de los cuales, en cada uno de ellos, no registró la tipología de control; el riesgo "Falta de planeación, ejecución y seguimiento de los cambios TI" tampoco lo registró.

- 4.4.3.1.6 El riesgo "*Prestación inadecuada de los servicios de TI*" incorporó 2 registros que indican "NO EXISTE CONTROL"; al igual que el riesgo "*Falta de Planeación, ejecución y seguimiento de los cambios TI*" con 3 registros "NO EXISTE CONTROL".

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO
4.4.3.1.6

Dado que la respuesta no satisface la totalidad de la observación, se mantiene la misma y debe ser incluida en el plan de mejoramiento.

- 4.4.3.1.7 El MP no registra una tipología del control consistente y en concordancia con el objetivo del mismo, no tuvo en cuenta el tema de comunicaciones puesto que solo detalló las Tecnologías e Información (TI) por lo que resulta débil el objetivo formulado al excluir riesgos inherentes al tema de las comunicaciones.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO
4.4.3.1.7

La respuesta suministrada por el área ratifica la observación de auditoría, por lo cual deben plantearse acciones en el Plan de Mejoramiento. No se acepta que la comunicación está implícita puesto que desde la resolución y el comité y desde lo estratégico se registra como TIC, motivo por el cual se reitera la observación de auditoría.

Conforme lo establece la Guía de Administración del Riesgo adoptada por la SED, los controles se soportan en procedimientos, contratos, formatos, instructivos, políticas, prácticas, metodologías, lineamientos, directrices o normatividades; en asignación de puntajes para determinar los niveles de aseguramiento para el tratamiento del riesgo y la definición de planes de mitigación a través de la formulación de acciones.

En virtud de ello, el cuadro de Criterios de Control³¹ determina 3 Parámetros para su ejercicio soportado en controles existentes: 1. No existe Control; 2. Herramientas para ejercer el control y 3. Seguimiento al control con sus respectivos criterios como se muestra a continuación:

³¹ Presentación ASESORIA DIRECCIONES LOCALES Y COLEGIOS FORMULACIÓN MAPAS DE RIESGOS E INDICADORES, Oficina Asesora de Planeación, febrero de 2016



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 42 de 48

PARÁMETRO	CRITERIO	PUNTAJE
No existe control		0
Herramientas para ejercer el control	Existe una herramienta para ejercer el control	15
	Existen manuales, instructivos o procedimientos para el manejo de la herramienta	15
	En el tiempo definido que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	30
Seguimiento al control	Están definidos los responsables de la ejecución del control y del seguimiento	15
	La frecuencia de la ejecución del control y seguimiento es adecuada	25
Total		100

Figura 25: Criterios de Control – Asignación de Puntajes
Recuperado de la Guía de Administración del Riesgo - OARP

4.4.3.1.8 Con base en esta parametrización y cruzada con la información contenida en el cuadro de riesgos y controles, se evidenció que el MP registró un alto nivel de exposición a la materialización del riesgo al no formular los controles existentes basados en mecanismos de seguimiento, verificación y comprobación ni de revisiones periódicas y sistemáticas de los procesos con el fin de cuidar y evitar esa situación ni sobre los documentos señalados.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO **4.4.3.1.8**

La respuesta suministrada por el área no atendió la observación de auditoría puesto que los controles formulados no correspondieron a procedimientos, contratos, formatos, instructivos o políticas, entre otros; motivo por el cual, el Macroproceso registró un alto nivel de exposición a la materialización del riesgo, situación que no permite aceptar lo señalado por la OARP.

4.4.3.1.9 La asignación de puntaje no fue adecuada lo cual incidió en la determinación de la probabilidad de ocurrencia e impacto del riesgo luego de haber adoptado medidas preventivas o correctivas, resultado que conlleva a concluir que el Macroproceso es vulnerable.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO **4.4.3.1.9**

La respuesta emitida ratifica la observación de auditoría al señalar que "(...) en su fase de implementación de aquellos controles que aún no se encuentran (...)", es decir, no se cuenta con controles, por lo cual se debe suscribir acción de compromiso.

En virtud de ello, la observancia e implementación de los controles presentaron las siguientes debilidades:

4.4.3.1.10 El mapa de riesgos determinó 9 controles y solo 1, "Monitoreo de la gestión de incidentes y eventos a través de las herramientas de gestión" correspondiente al riesgo *Prestación Inadecuada de los Servicios de TI* está más cercano a procesos o mecanismos de seguimiento, verificación y cumplimiento por medio de una herramienta, documento o política; no obstante, faltó señalar cual es la herramienta utilizada para ese monitoreo como reportes, registros, actas, resoluciones o procedimientos, entre otros.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO **4.4.3.1.10**

La respuesta es parcial y posterior a la visita de auditoría, por lo que la OARP debe garantizar y documentar en el MR, las herramientas por medio de las cuales ejerce el control y evidenciar este, en los informes de seguimiento que no lo indican.

4.4.3.1.11 Controles formulados como acciones y tareas, entre los que se destacaron "Documentar y realizar seguimiento (...) con el fin de actualizar la documentación (...)", "Formular y ejecutar planes de seguimiento a la ejecución de los procedimientos nuevos", "Socialización de Políticas o planes de capacitación y socialización, diseñar, aprobar e implementar y Seguimiento y acompañamiento a los desarrollos de sistemas de información".

4.4.3.1.12 Controles formulados sobre "lo que no existe" (Enunciado de auditoría) debido a que cuando se enuncia *formular* implica que aún no existen; de otra parte, una vez "queden formulados", el MP queda expuesto a la materialización del riesgo; significa, entonces, que no hubo identificación de "Controles Existentes".

4.4.3.1.13 El MP no contó con nuevos procedimientos, además de los auditados, porque estaban en pre - diseño o en proceso de aprobación ante la OAP, circunstancia que condujo a determinar que los controles fueron definidos sobre procesos no existentes al momento de la elaboración del MR.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 44 de 48

4.4.3.1.14 No se encontró formulado el Plan de Mitigación para los riesgos *"Falta de documentación de procesos y procedimientos"*, *"Incumplimiento en el desarrollo de sistemas de información frente a las necesidades de las áreas usuarias de la SED"* y *"Prestación inadecuada de los servicios de TI"* en razón al puntaje asignado inferior a 60 puntos que estableció la Guía de Administración del Riesgo; los riesgos *"Falta de planeación, ejecución y seguimiento de los cambios de TI"* y *"Manipulación de los sistemas de información en beneficio de un tercero"* que no tuvieron puntuación.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO

4.4.3.1.11, 4.4.3.1.12, 4.4.3.1.13 y 4.4.3.1.14

La OARP debe formular acciones de compromiso para establecer controles existentes en el plan de mejoramiento. No se acepta la respuesta ni se considera que la "implementación de esos controles se puede dar a lo largo de ese año", puesto que denota que el Macroproceso carece de controles, salvo el correspondiente a "Monitoreo (...)", por lo que se ratifica la observación de auditoría cuando se señaló la exposición y vulnerabilidad del Macroproceso a la materialización de los riesgos identificados.

Se concluye, al verificar la observancia e implementación de los controles definidos en el MR la alta vulnerabilidad lo que determina que el proceso de Administración del Riesgo no fue aplicado conforme a los lineamientos pertinentes.

4.4.3.2 Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales (MIAVIA)

De conformidad con el Instructivo de Diligenciamiento de la MIAVIA, el MP cuenta con este instrumento y la identificación de 4 aspectos ambientales: Consumo de energía eléctrica, Consumo de papel, Generación de residuos aprovechables (papel, cartón, plástico, metal, vidrio, orgánicos) y Generación de Responsabilidad ambiental de los cuales Consumo de papel y Generación de Responsabilidad ambiental debieron ser incluidos en la categoría de "Otros aspectos ambientales asociados".

Con respecto a los controles establecidos, se observó que no siguen el parámetro del Instructivo de diligenciamiento puesto que todos los aspectos ambientales definieron como control *"Seguimiento a actividades de sensibilización, Seguimiento a actividades, Seguimiento a actividades y Seguimiento al cumplimiento de las cláusulas ambientales contempladas en los contratos"*.

Por su parte, el instructivo es preciso al señalar que los controles operacionales corresponden a *"Prácticas, actividades o procedimientos que aseguran mantener un nivel permitido, la disminución*

o que se eviten los impactos ambientales ocasionados por los aspectos ambientales"³² y establece como ejemplos "(...) Manuales o instrucciones de operación, mantenimiento e inspecciones periódicas de equipos, infraestructura o sistemas en los que se puede presentar un aspecto ambiental significativo o de aquellos que ayudan a evitar que se presente un impacto significativo (...)" de igual forma, "Bitácora de salidas de residuos peligrosos y/o especiales o actividades de mantenimiento"; además de "(...) procedimientos o actividades de registro, medición y seguimiento como Registro de cualquier cambio observado en las actividades programadas, auditorías internas o externas y procedimientos, instrucciones, formatos, listas de verificación (...)" que no fueron implementados por la OARP en la elaboración de la matriz. Es de preciar que los 4 aspectos ambientales fueron formulados para la OARP; sin embargo, deben ser para la Entidad.

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA DEL ÁREA POR PARTE DE CONTROL INTERNO

La observación de auditoría no desconoció la inclusión de Consumo de papel y Generación de Responsabilidad ambiental sino aludió a la categorización; de otra parte, no atendió la observación de los controles y como política no se evidenció un lineamiento general para la entidad, motivo por el cual se deben formular acciones de compromiso.

5. CONCLUSIONES

- 1 La auditoría realizada cumplió con el objetivo general de Evaluar la ejecución del Macroproceso *Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones* en los procesos y procedimientos seleccionados, con el fin de determinar el grado de cumplimiento con respecto a las actividades y ciclos de mejoramiento, de conformidad con las disposiciones legales vigentes que lo rigen y los objetivos específicos formulados.
- 2 La disposición del Jefe de la OARP y el equipo que atendió la práctica de auditoría fue permanente a través de los aportes y suministro de las evidencias y soportes solicitados por el equipo auditor.
- 3 El sistema de control interno denota debilidades relacionadas con la ejecución, implementación y operativización del MP debido a que los soportes, procesos y procedimientos que lo comprenden, políticas, ciclo PHVA, indicadores, mapa de riesgo, la MIAVIA y los puntos de control no son consistentes y suficientes para cuidar y garantizar la realización de este MP y de manera particular, la operativización.
- 4 Los lineamientos desde el MINTIC orientados a la prestación y administración de los servicios TIC, relacionados con la Estrategia de Gobierno en Línea y Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones alcanzan un nivel deficiente de cumplimiento para la Entidad.

³² Instructivo de Diligenciamiento de la Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de impactos ambientales" – Secretaría Distrital de Ambiente, pág.: 12 – junio 2013



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

Página 46 de 48

- 5 La información relativa a la Seguridad de la Información como parte del subsistema del SIG y la documentación que la sustenta, presentó imprecisiones de tipo formal por lo que no se considera un documento de política institucional; además de no haber entrado en ejecución.
- 6 El desarrollo de los procesos *Gestionar los Servicios TIC* y *Monitorear la Gestión de los Servicios TIC* y los procedimientos *Gestión de Incidentes* y *Gestión de Problemas* no evidenciaron avances desde el 24 de diciembre de 2015³³ a la fecha de evaluación. Los procesos y procedimientos planteados para la eficiente ejecución del MP evaluado no han sido adoptados ni aprobados en su totalidad; en esos términos, se afecta el cumplimiento del objetivo del MP y de los procesos y procedimientos asociados vigentes
- 7 La supervisión de los contratos de *Mesa de Ayuda* y la *gestión de la bolsa de repuestos*, registró debilidades relacionadas con la concurrencia de la figura de Supervisión e Interventoría del contrato realizado con SELCOMP; si bien, se presentaron los informes de gestión por el contratista y que sirvieron como soporte para pagos, hubo inconsistencias entre estos y los reportes de la herramienta DEXON así como con los registros oficiales en ISOLUCION.
- 8 Los indicadores carecen de hoja de vida oficial y no fueron documentados, impidiendo conocer la efectividad del MP, razón que ratifica la conclusión que el MP no cumplió con el objetivo previsto.
- 9 La observancia e implementación de los controles definidos en el mapa de riesgos y la propia MIAVIA son deficientes. La identificación, análisis y valoración del riesgo reveló inconsistencias en el mapa formulado, lo que hace vulnerable a la SED a riesgos relacionados con la ejecución del MPGST. De igual forma, la MIAVIA evidenció que los controles establecidos no cumplen con los parámetros definidos en el instructivo de diligenciamiento de la Secretaría Distrital de Ambiente.

³³ Fecha de la Resolución 03, por la cual se incorporó el proceso evaluado

6. RECOMENDACIONES

- 1 Fortalecer el sistema de control interno con la identificación y puesta en práctica de controles efectivos adoptados al procedimiento y bajo los principios del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) de autorregulación, autocontrol y autogestión con el propósito de garantizar un adecuado cumplimiento de las funciones de supervisión y el fortalecimiento del desarrollo individual de quienes ejercen funciones administrativas, financieras y operativas.
- 2 Continuar, ante la OAP, el trámite de los procesos, procedimientos y demás documentación necesaria para el adecuado cumplimiento del objetivo trazado por el MP y avanzar en la implementación de los procesos asociados, teniendo en cuenta que deben estar documentados y caracterizados, así como los controles, riesgos e indicadores y sus seguimientos.
- 3 Fortalecer los controles desde las funciones de supervisión a los distintos contratos que se suscriben desde la OARP para garantizar la adecuada prestación de los servicios TIC; así como, la implementación de la figura de *interventoría integral*, debido a los montos contratados y la especialidad de los objetos contractuales.
- 4 Procurar que las decisiones y líneas de acción que se toman desde el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL) y el Comité de Estratégico de las TIC incorporen puntos comunes, instrucciones de implementación, de manera coordinada entre esos órganos institucionales.
- 5 Fortalecer el seguimiento de los riesgos identificados en los procesos asociados al MP y documentar los seguimientos o adoptar acciones preventivas. Así mismo, reformular el MR con base en la Guía Metodología de Administración del Riesgo.
- 6 Realizar la validación de los indicadores que están en la caracterización del MP y en los procesos y procedimientos asociados; además de elaborar y oficializar la hoja de vida de cada uno de ellos con la respectiva aplicación.
- 7 Utilizar los medios de comunicación disponibles en la SED para la socialización, comunicación de las políticas institucionales aprobadas por el Comité Estratégico de las TIC, así como para familiarizar a los usuarios de la SED sobre el catálogo de servicios de la Mesa de Ayuda.
- 8 Continuar con las gestiones tendientes a conformar el documento definitivo en cumplimiento de la Norma Técnica Distrital, relacionada con el subsistema de Seguridad de la Información.
- 9 Documentar las actividades adelantadas producto de las decisiones del Comité Antitrámites y Gobierno en Línea y Comité de Estratégico de las TIC y los respectivos seguimientos, que permitan evidenciar la efectividad de las reuniones.
- 10 Mejorar los contenidos de las actas de los Comités e incluir con precisión las decisiones y aprobaciones adoptadas debido a que se presentaron errores en registros de fechas, años, número de resoluciones en actas, presentaciones y documentos que dan lugar a equívocos posteriores, razón por la cual se considera adoptar correctivos inmediatos.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Evaluación Macroproceso Gestionar la Tecnología de Información y Comunicaciones

Fecha elaboración: 18 de noviembre de 2016

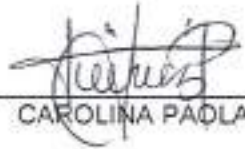
Página 48 de 48

- 11 Adaptar la matriz de actividades e impactos ambientales al instructivo de la Secretaría Distrital de Ambiente.
- 12 Ajustar y asociar el MPGSTIC al proyecto de inversión correspondiente de acuerdo al nuevo Plan de Desarrollo de "Bogotá Mejor para todos".


MARÍA LUCY SOTO CARO
Jefe Oficina de Control Interno

Equipo Auditor Oficina de Control Interno:


FERNANDO JENARO DELGADO ACEVEDO


CAROLINA PAOLA JIMÉNEZ JIMÉNEZ