



<b>PROCESO</b>	SISTEMAS
<b>RESPONSABLE</b>	CLAUDIA ESPERANZA HERNANDEZ BUITRAGO
<b>PERIODO</b>	Enero-Febrero y Marzo 2022
<b>FECHA</b>	Marzo 31 d 2022

## 1. ANALISIS GENERAL DE LOS INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

**Primer trimestre del 2022.**

### **% EFICIENCIA SOLUCIÓN SISTEMAS A LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO TANTO DE HARDWARE COMO SOFTWARE**

Durante el primer trimestre 2022, la oficina de sistemas no contó con el soporte del contrato de mantenimientos de equipos, la oficina de sistemas realizó la necesidad y fue enviado a la gerencia para la autorización para proceder a realizar el estudio de mercado con el fin de llevar a cabo proceso precontractual. Se atendieron diez y seis (16) solicitudes y catorce (14) solicitudes se realizaron antes de 24 horas. Lo anterior, se atendieron con el apoyo de sistemas Ing Edwin Orlando. Arrojando un 87.50% con una calificación excelente.

### **% EFICACIA SOLUCIÓN NECESIDADES AL SISTEMA FINANCIERO XEO**

En el primer trimestre 2022 se puede evidenciar que el indicador obtuvo un porcentaje del 100%, debido a que todas las solicitudes que se realizaron fueron solucionadas. Las solicitudes en su totalidad fueron 16 solicitudes vía correo electrónico, las demás son por skype y son solucionadas de manera inmediata. La Empresa Tecnoinformática a través de visitas presenciales, vía telefónica y vía internet han venido solucionando los requerimientos. La oficina de sistemas realiza actividades de seguimiento.

### **% EFECTIVIDAD EQUIPOS DE CÓMPUTO**

En el primero trimestre 2022, la efectividad de computo es del 84,62%, debido a que la Entidad no a comprado nuevos equipos de cómputo, impresoras, portátiles ni scanner, A finales del mes de noviembre del 2021 se dañó el equipo del tesorero, también la oficina de convenios realizo la solicitud de cambio de equipo, por lo tanto



en la vigencia 2022 se va a llevar a cabo la revisión de las necesidades que presenten los funcionarios respecto a los equipos de cómputo para poder llevar a cabo un solo proceso de compras de equipos e impresoras si se requiere..

### **% EFECTIVIDAD SERVICIO DE LA OFICINA DE SISTEMAS**

En el primer trimestre 2022 se puede evidenciar que la efectividad en la oficina de sistemas es del 96.36%, con una calificación excelente.

### **ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB INSTITUTO**

En el primer trimestre 2022 se recibieron 13 solicitudes para actualizar la página del Instituto, los cuales fueron actualizados en la página antes de 3 días 12 solicitudes. Arrojando un resultado del 100%.

### **% AVANCE DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO:**

En esta vigencia 2022, la oficina gestora hablo telefónicamente con el Dr. Juan Carlos Maldonado e informo que en esta vigencia no se iba a llevar a cabo este proceso de contingencia del Negocio.

## **2. RETROALIMENTACION DEL CLIENTE EN EL PROCESO**

Debido a que el proceso de sistemas es de apoyo, se retroalimenta al cliente interno en lo siguiente:

1. Se cuenta con contrato de mantenimiento para el software financiero Xeo.
2. NO se cuenta con contrato el mantenimiento para los equipos e impresoras, scanner del Instituto.
3. El proveedor que desarrollo el software DOCUADMIN- Administrador de Documentos, manifestó que ya no podía prestar el servicio de mantenimiento del mismo.
4. Se cuenta con la renovación de Antivirus por tres años (enero 2021 a enero 2024), con el fin de que la información que se maneje en la Entidad sea confiable.
5. Se da asistencia permanente a los funcionarios cuando lo requieren.



6. Se realiza Backup de la información macro del Instituto en el servidor.
7. Se cuenta con usuario de administrador para la página web del Instituto.

### 3. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS DEL PROCESO

1. Se debe realizar capacitaciones en copias de seguridad en los diferentes métodos que tiene el Instituto Server Compat en los servidores locales. (cerrada).
2. Se debe desmontar el sistema de gestión de calidad en la intranet ya que no cumple con las expectativas que necesita el sistema de gestión de calidad del Instituto. (cerrada).
3. Se debe realizar la caracterización de este proceso y ajustar a la actualidad del proceso, se evidencia que se tiene actividades que no corresponden y no se ajustan a sistemas. (cerrada).
4. Se deben revisar los procedimientos de este proceso con el fin de ajustarlos a la realidad del proceso. (cerrada)
5. Mejora en la infraestructura en cuanto al lugar donde se encuentra el servidor para la seguridad y mejorar el ambiente adecuado para su manejo **(cerrada)**
6. Capacitación en la norma 270001 seguridades de la información para fortalecer la seguridad en la Institución. (cerrada)
7. Búsqueda y manejo de la custodia de la información electrónica con un proveedor externo. (cerrada)

### 4. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL PROCESO Y NECESIDADES DE RECURSOS

Continuar con los contratos de mantenimiento de software financiero Xeo y Contrato preventivo y correctivo de los equipos, repuestos de cómputo del Instituto y mantenimiento a las UPS ya que son un apoyo para este proceso y así poder cumplir con las necesidades requeridas por los funcionarios. Mantenimiento al software DOCUADMIN.

A la fecha se cuenta con el apoyo del contrato de Manteniendo Software Financiero XEO y NO se cuenta con el contrato de mantenimiento de quipos de cómputo e impresoras. A la fecha no se cuenta con el contrato de administración del software DOCUADMIN, debido a que el proveedor manifestó no poder prestar dicho



		servicio.
Que se continué con la renovación del licenciamiento del software antivirus, esto con el fin de evitar daños en la información y equipos de cómputo.		Se renovó en enero de 2021 hasta enero 2024.
Se realizó un desarrollo nuevo al módulo de convenios de acuerdo a las especificaciones técnicas que solicite la responsable del manejo de convenios.		A la fecha ya se encuentra en funcionamiento total.
Se debe mejorar la página con los requerimientos de la Procuraduría – ITA.		Pendiente hacer la mejora a la página para cumplir con todos los requerimientos de la Procuraduría - ITA.
Tener contrato de mantenimiento y administración del Portal Web del Instituto <a href="http://www.idesan.gov.co">www.idesan.gov.co</a>		A la fecha se cuenta con una clave de administrador de la página web, donde se pueden actualizar los informes del portal web y se cuenta con el apoyo del Ingeniero que revisa la página web del Instituto en cuanto a la imagen institucional.
Se debe contar con un software de seguridad perimetral de la información del Instituto.		Se realizó la adquisición de un FIREWALL en junio de 2017 y en abril de 2019 se renovó por tres años la licencia de Firewall, vence en abril de 2022.
Todos los equipos cuentan con UPS.		Todos cuentan con UPS.
Se cuenta con el 84.62% de efectividad en equipos de cómputo, de 52 equipos, 8 están por debajo de los requerimientos establecidos.		En esta vigencia se va realizar la revisión de los equipos para definir que equipos se deben mejorar , actualizar los licenciamientos.



Se requiere del cambio del cableado estructurado de datos y voz para 48 puntos en categoría 7<sup>a</sup>.

Se llevó a cabo la instalación y puesta en marcha del cableado estructurado en su totalidad.

Se debe actualizar la licencia del servidor de 2008 a 2012 y ampliar las call a 50 usuarios.

Se llevo a cabo la adquisición de la licencia del Server 2012 y 25 call.

Continuidad del Negocio

Según conversación telefónica con el Dr. Juan Carlos Maldonado me informo que este proceso no se va llevar acabo.

#### **5. MEJORA DEL SERVICIO EN RELACION CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE**

1. Se adquirió un servidor de última tecnología tanto en software como en hardware, como requerimiento tecnológico para la implementación del Software Financiero XEO.
2. A la fecha NO se cuenta con la contratación para: El mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo e impresoras.
3. No se cuenta con la contratación de DOCUADMIN (archivo), debido a que el proveedor manifestó no poder prestar dicho servicio.
4. Se cuenta con el mantenimiento y actualización al Software Financiero XEO
5. Se optimizo el funcionamiento en los procesos internos con la implementación de nuevos equipos de cómputo con nueva tecnología.
6. Se realizó el desarrollo del módulo de convenios de acuerdo a las especificaciones técnicas requeridas para dar mejor atención al cliente.
7. Se cuenta con el Botón de pago (PSE).
8. Adquisición del Aplicativo XEO Contabilidad Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF".
9. Desarrollo adicional de Informes SUPERFINANCIERA – 7 informes.
10. Desarrollo adicional del aplicativo de Convenios.
11. Se adquirieron siete computadores Pc.
12. Se adquirirlo un Firewall para preservar la seguridad, privacidad, tener s salvo la información almacenada en nuestra red, servidor y ordenador, evita instrucciones de usuarios no deseados en nuestra red y ordenador y se actualiza las versiones de la plataforma corrigiendo todo el esquema de conectividad en el dominio. En esta vigencia 2022 se debe renovar el licenciamiento.



- 13. Se llevo a cabo la adquisición de las licencias del Server 2012 y 25 call adicionales.
- 14. Se llevó a cabo una mejora al módulo de convenios – Contabilidad en pagos masivos a los convenios con el IDESAN.

### 6. INFORME RELATIVO A LA ADMINISTRACIÓN Y GESTION DE LOS RIESGOS DEL PROCESO

<b>RIESGO R012-01</b>		
Ausencia de Software y Hardware, como soporte tecnológico.		
<b>Impacto:</b> Catastrófico		<b>Tipo de riesgo:</b> Riesgo Operativo
<b>Efecto</b>	<b>Causas</b>	<b>Control</b>
E012-01 La ausencia de Hardware implicaría no contar con equipos de cómputo, impresoras, etc, no se podría cumplir con el desarrollo laboral de los funcionarios, y por ende con los objetivos, misión y visión del Instituto. Con ausencia de Software el Instituto no podría llevar nada sistematizado, todo sería manual, hace lentos los procesos, duplicidad de procesos e información y no se contaría con información veraz, confiable y segura.	CA012-01 No ejecución del plan de presupuestos y de compras del Instituto.	C012-01 - Se cuenta con equipos de cómputo de tecnología de punta, servidor actualizado con discos espejo.
<b>RIESGO R012-02</b>		
Alteraciones en la información suministrada por el Software Financiero de la Entidad		
<b>Impacto:</b> Mayor		<b>Tipo de riesgo:</b> Riesgo Tecnológico
<b>Efecto</b>	<b>Causas</b>	<b>Control</b>
E012-02 Deficiente prestación del servicio, Incumplimiento en la rendición de informes. Pérdida de Tiempo e Información no confiable."	CA012-02 Al ponerse a puesta y marcha el Sistema Financiero no hubo suficiente control, no se revisaron los programas adecuados y los informes que generaba el sistema.	C012-02 - Cada usuario cuenta con su clave y contraseña y con sus permisos.





<b>RIESGO R012-03</b>		
Virus electrónicos y/o a daños de equipos principales y/o auxiliare		
<b>Impacto:</b> Moderado		<b>Tipo de riesgo:</b> Riesgo Operativo
<b>Efecto</b>	<b>Causas</b>	<b>Control</b>
E012-03 Perdida de tiempo, Incumplimiento de labores.	CA012-03 Infección de virus debido al acceso indebido a internet, uso de memorias USB.	C012-03 - Software Antivirus.
<b>RIESGO R012-04</b>		
Intromisión, hackeo y / o robo de información neurálgica de la organización, claves electrónicas.		
<b>Impacto:</b> Mayor		<b>Tipo de riesgo:</b> Riesgo Operativo
<b>Efecto</b>	<b>Causas</b>	<b>Control</b>
E012-04 Perdida de información, Ilícitos Informáticos, Acceso a información clasificada.	CA012-04 Bajo seguridad de acceso a las oficinas y equipos de cómputo. No contar con claves de seguridad tanto en el equipo como en el software. Delitos Informáticos desde los equipos y/o en contra de la entidad.	C012-04 - La Institución cuenta con FIREWALL (seguridad perimetral de la información).
<b>RIESGO R012-05</b>		
Daños en Redes, perdida de comunicación y/o conexión entre equipos		
<b>Impacto:</b> Mayor		<b>Tipo de riesgo:</b> Riesgo Tecnológico
<b>Efecto</b>	<b>Causas</b>	<b>Control</b>
E012-05 Al estar trabajando en el sistema se vuelve lento, se bloquean los procesos de cierre,	CA012-05 Subidas de voltaje, vida útil de la red o daño en la red.	C012-05 - La Institución cuenta con un cableado de Categoría 7a de última tecnología.



generación de informes, pérdida de tiempo y de información e Incumplimiento de labores.		
<b>RIESGO R012-06</b>		
El servidor y la planta de trabajo deje de funcionar.		
<b>Impacto:</b> Catastrófico		<b>Tipo de riesgo:</b> Riesgo Tecnológico
<b>Efecto</b>	<b>Causas</b>	<b>Control</b>
E012-06 No se tendría acceso a la información financiera del instituto y no se podría dar atención al cliente en cuanto a pagos, estados de consulta etc.	CA012-06 Que se dañen los discos duros o daños en el procesador, etc., que no se pueda entrar al Instituto por un incendio, terremoto, etc. Y que se dañe la parte eléctrica.	C012-06 - La Entidad debe contar con un plan de contingencia del negocio, con alta disponibilidad.
<b>RIESGO R012-07</b>		
Desinformación a las partes interesadas a causa de la página WEB institucional desactualizada.		
<b>Impacto:</b> Moderado		<b>Tipo de riesgo:</b> Riesgo de Cumplimiento
<b>Efecto</b>	<b>Causas</b>	<b>Control</b>
E012-07 No se tiene establecido un listado de identificación de la información que se debe publicar, su periodicidad y los responsables del reporte y seguimiento.	CA012-07 Información desactualizada en la página web del instituto.	C012-07 - Que cada funcionario responsable de mandar a subir la información a la página web del instituto tenga claro la información a publicar en la página web.
<b>En la oficina de riesgos del Instituto se encuentra el monitoreo de los riesgos del proceso de sistemas.</b>		
<b>6. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION PREVIAS</b>		
Revisión de Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ % Eficacia Solución Sistemas a los equipos de cómputo tanto de hardware como software</li> <li>✓ %Eficacia Solución necesidades al Sistema Financiero XEO</li> <li>✓ %Eficacia en tiempo de respuesta a las solicitudes e sistemas</li> <li>✓ Efectividad Equipos de Computo</li> </ul>		





AUTOEVALUACION DE LA GESTION

Código: 60.045.01-146

Versión: 04

Fecha: 12/06/2020

Página 9 de

- ✓ Efectividad Sistemas
- ✓ % cumplimiento cronograma de mantenimiento

NIT: 890.205.565-1

PBX: (7) 6430301  
Telefax: (7) 6473850

CALLE 48 No. 27ª – 48 – C.P. 680003  
BUCARAMANGA, SANTANDER

[www.idesan.gov.co](http://www.idesan.gov.co)

Facebook: Idesan

Twitter: @idesan\_infi