PROCESO	SISTEMAS
RESPONSABLE	CLAUDIA ESPERANZA HERNANDEZ BUITRAGO
PERIODO	Octubre – Noviembre y Diciembre de 2022
FECHA	Diciembre 31 de 2022

1. ANALISIS GENERAL DE LOS INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO

Cuarto trimestre del 2022.

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

En el cuarto trimestre 2022, la oficina de sistemas aun no cuenta con el soporte del contrato de mantenimientos de equipos de cómputo, impresoras, scanner y UPS, he recibido el apoyo de la gerencia dando solución a unas solicitudes y también desde mi área he dado solución a las solicitudes que han estado a mi alcance. En octubre de la presente vigencia notifique nuevamente a la gerencia la importancia de contar con un contrato de mantenimiento de equipos de cómputo, impresoras, scanner y UPS. Se recibieron 2 solicitudes de las cuales dos fueron solucionadas antes de 24 horas, a partir de nov 05 de 2022 la técnica salió de vacaciones y en el mes de diciembre estuvo incapacitada. El resultado es un 100% pero en la realidad hace falta actualizar equipos, cambio de batería a las UPS, por lo anterior se recomienda a la gerencia para la vigencia 2023 realizar dicho proceso ya que los equipos requieren de un mantenimiento preventivo y correctivo.

% EFICACIA SOLUCIÓN NECESIDADES AL SISTEMA FINANCIERO XEO

En el cuarto 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 15 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 cuarto trimestre 2022, la efectividad de cómputo es del 82.69%, debido a que la Entidad no ha 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, oficina jurídica requiere un equipo de mejor capacidad e impresora que tenga scanner, portátil en gerencia, portátil de financiero administrativo, el equipo de contabilidad requiere de una mejora ya que está muy lento, no tiene audio ni sonido para las capacitaciones de xeo ; 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 cuarto trimestre 2022 se puede evidenciar que la efectividad en la oficina de sistemas es del 95,56%, con una calificación excelente. El problema persiste con el portátil del área financiera, portátil de gerencia del asesor, equipo de contabilidad, lo anterior, debido a que no se cuenta con el contrato de mantenimiento de equipos de cómputo e impresoras y se está realizando la revisión de las necesidades para realizar una sola compra en equipo e impresoras. La oficina de sistemas pudo resolver varias solicitudes con el apoyo de un contrato del Ing. Edgardo.

ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB INSTITUTO

En el cuarto trimestre 2022 se recibieron 6 solicitudes para actualizar la página del Instituto, los cuales fueron actualizados en la página antes de 3 días las 10 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, asesor financiero de la gerencia e informó que en esta vigencia no se iba a llevar a cabo este proceso de contingencia del Negocio, también se envió correo a gerencia solicitando que informen a la oficina de sistemas si se debe seguir con dicho proceso y a la fecha no se ha recibido ninguna autorización.

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 DOCUADAMIN, 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. La

		gerencia debe contratar para que realicen este proceso.
Tener contrato de mantenimiento y administración del Portal Web del Instituto www.idesan.gov.co		A la fecha se cuenta con una clave de administrador de la página web, donde se pueden actualizar los informes del portal web y **NO** se cuenta con el apoyo del Ingeniero que revisa la página web del Instituto en cuanto a la imagen institucional y mantenimiento.
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. En agosto de 2022 se realizó la renovación del Fortinet por un año y medio.
Todos los equipos cuentes con UPS.		Todos cuentan con UPS., pero no han realizado el cambio de baterías por lo tanto unas UPS no están funcionando.
Se cuenta con el 83% de efectividad en equipos de cómputo, de 52 equipos, 9 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 7ª.		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 , asesor financiero de la gerencia, me informo que este proceso no se va llevar a cabo.

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 computadores Pc, portátil y scanner hasta 2019.
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, En agosto de 2022 se realizó la renovación del Fortinet por un año y medio.

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

RIESGO R012-01		
Ausencia de Software y Hardware, como soporte tecnológico.		
Impacto: Catastrófico	**Tipo de riesgo:** Riesgo Operativo	
Efecto	**Causas**	**Control**
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.
RIESGO R012-02		
Alteraciones en la información suministrada por el Software Financiero de la Entidad		
Impacto: Mayor	**Tipo de riesgo:** Riesgo Tecnológico	
Efecto	**Causas**	**Control**
E012-02 Deficiente	CA012-02 Al ponerse a	C012-02 - Cada usuario

prestación del servicio, Incumplimiento en la rendición de informes. Pérdida de Tiempo e Información no confiable."	puesta y marcha el Sistema Financiero no hubo suficiente control, no se revisaron los programas adecuados y los informes que generaba el sistema.	cuenta con su clave y contraseña y con sus permisos.
RIESGO R012-03		
Virus electrónicos y/o a daños de equipos principales y/o auxiliare		
Impacto: Moderado	**Tipo de riesgo:** Riesgo Operativo	
Efecto	**Causas**	**Control**
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.
RIESGO R012-04		
Intromisión, hackeo y / o robo de información neurálgica de la organización, claves electrónicas.		
Impacto: Mayor	**Tipo de riesgo:** Riesgo Operativo	
Efecto	**Causas**	**Control**
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).
RIESGO R012-05		
Daños en Redes, perdida de comunicación y/o conexión entre equipos		

Impacto: Mayor		**Tipo de riesgo:** Riesgo Tecnológico
Efecto	**Causas**	**Control**
E012-05 Al estar trabajando en el sistema se vuelve lento, se bloquean los procesos de cierre, generación de informes, pérdida de tiempo y de información e Incumplimiento de labores.	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.
RIESGO R012-06		
El servidor y la planta de trabajo deje de funcionar.		
Impacto: Catastrófico		**Tipo de riesgo:** Riesgo Tecnológico
Efecto	**Causas**	**Control**
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.
RIESGO R012-07		
Desinformación a las partes interesadas a causa de la página WEB institucional desactualizada.		
Impacto: Moderado		**Tipo de riesgo:** Riesgo de Cumplimiento
Efecto	**Causas**	**Control**
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 tenta claro la información a publicar en la página web.

En la oficina de riesgos del Instituto se encuentra el monitoreo de los riesgos del proceso de sistemas.

6. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION PREVIAS

Revisión de Indicadores:

- ✓ % Eficacia Solución Sistemas a los equipos de cómputo tanto de hardware como software
- ✓ %Eficacia Solución necesidades al Sistema Financiero XEO
- ✓ %Eficacia en tiempo de respuesta a las solicitudes e sistemas
- ✓ Efectividad Equipos de Computo
- ✓ Efectividad Sistemas
- ✓ % cumplimiento cronograma de mantenimiento

PLAN DE MEJORAMIENTO GESTION SISTEMAS:

Acciones Planeadas

1. Contar con el contrato de mantenimiento de software financiero Xeo.
   Acción Cumplida: A la fecha se cuenta con el apoyo del contrato de Mantenimiento Software Financiero XEO.
2. Contar con el contrato de mantenimiento 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.
   Acción NO cumplida: A la fecha NO se cuenta con el contrato de mantenimiento de equipos de cómputo e impresoras y scanner y ups. Cuento con el apoyo de un Ingeniero de Sistemas.
3. 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.
   Acción Cumplida: Se renovó en enero de 2021 por tres (3) años la renovación hasta enero de 2024.
4. Contar con el mantenimiento y administración del Portal Web del Instituto www.idesan.gov.co. Para el rediseño de la nueva imagen.
   Acción NO Cumplida: A la fecha se cuenta con una clave de administrador de la página web, donde se pueden actualizar los informes del portal web, **pero ya no** se cuenta con el apoyo de contrato de la Ing. Lina para la imagen en la página web del Instituto y todo lo relacionado con las noticias y eventos.
5. Se debe contar con un software de seguridad perimetral de la información del Instituto.
   Acción cumplida: 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, se venció la licencia de FIREWAL la oficina de sistemas realizo la parte

precontractual se pasó a la oficina jurídica del Instituto y en agosto de 2022 se llevó a cabo la renovación de la licencia hasta octubre de 2023.

6. Se cuenta con el 83% de efectividad en equipos de cómputo, de 52 equipos, 9 están por debajo de los requerimientos establecidos.
   Acción Cumplida: En esta vigencia se requiere de la adquisición de equipos de cómputo y actualización de licenciamiento.
7. Contingencia del Negocio relacionado con el Servidor.
   Acción NO cumplida: En esta vigencia la Gerencia no ha informa que se debe llevar a cabo dicho proceso.
8. Que la entidad cuente con el Servicio PSE Plataforma de consulta y pagos.
   Acción Cumplida: Se cuenta con el Botón de Pagos y consignaciones, el enlace se encuentra en la página web del Instituto.
9. Que la Entidad cuente con una estructura u oficina que se llame Estrategia Tecnológica de información y las comunicaciones - CIO como esta en el artículo 2.2.35.4 Decreto único reglamentario de función pública 1083 de 2015. Tampoco cuenta con un funcionario en Seguridad de la información: Es muy importante que la Entidad cuente con un Ingeniero de Sistemas especializado en Seguridad de la Información con el fin de cumplir con la Política de Gobierno Digital y MIPG. (Planes Estratégicos de Tecnología de la información - PETI, Plan de Seguridad y privacidad de la información, Implementación de servicios a los ciudadanos digitales, etc).
   Acción NO cumplida.
10. Que el sitio web www.idesan.gov.co cuente con una certificación SSL (Zona Publica), el cual muestra un sello de seguridad.
    Acción Cumplida: En abril de esta vigencia se vence el certificado de seguridad.
11. Que el servidor cuente con el licenciamiento.
    Acción Cumplida: Se llevó a cabo la adquisición de las licencias del Server 2012 y 25 call adicionales.

Elaborado por: Ana Milena Tristancho Ballesteros
Técnica (E)

cód. fto: 60.045.01-146-00