



INTEGRAL CONSULTANCY S.A.S.  
NIT. 900.930.084 - 3

## INFORME DE AUDITORÍA

### Auditoria Especial al subproceso Sistemas Informaticos

Fecha de presentación: 22 de julio de 2020

-  [integralconsultancysas@gmail.com](mailto:integralconsultancysas@gmail.com)
-  Av. Carrera 15 No. 26 - 12 Sur / Oficina 602 Ed. Prohuila
-  857 95 45

Neiva - Huila



## 1. Resumen ejecutivo auditoría Programada Subproceso sistemas informáticos

### Objetivos:

- Verificación de la adherencia de los documentos que corresponden al subproceso de Sistemas Informáticos tales como procedimientos, manuales, y formatos, que nos permitan un mayor cumplimiento de las funciones y actividades del área.
- Determinar el cumplimiento de la normatividad contenida en el normograma institucional.
- Evaluar la eficiencia del proceso para lograr los objetivos específicos.
- Identificar oportunidades de mejora.

**Limitación en el alcance:** No se presentaron limitaciones en el alcance.

## 2. Resultados aspectos evaluados

La auditoría se llevó a cabo en forma oportuna, los auditados estuvieron dispuestos con actitud de colaboración y diligencia en todas las solicitudes que se efectuaron, con lo cual se lograron los propósitos asignados en el proceso del auditor. Los procedimientos que han sido auditados y que fueron relacionados en la apertura de esta auditoría hacen referencia los siguientes documentos:



- Procedimientos:
  1. TIC-S1P1-V5 Administración Sistema Informatico.
  2. TIC-S1P2-V5 Administracion Base Datos Usuarios.
  3. TIC-S1P3-V4 Soporte Tec. de los Recursos Informataticos.
  4. TIC-S1P4-V3 Administración de Servicios WEB.
  5. TIC-S1P5-V2 Auditorias y Gestion Informatica.
  6. TIC-S1P6-V2 Plan Contingencia TIC.
  7. TIC-S1P7-V1 Baja de Licencias de Software.
  8. TIC-S1P8-V1 Reinicio Formateo Equipo de Computo.

### 1. TIC-S1P1-V5 Administración Sistema Informatico.

Administrar el aplicativo Dinámica Gerencial en el cual se soportan los datos financieros, operativos y asistenciales de la ESE Carmen Emilia Ospina.

#### Hallazgo No.1

- El procedimiento administración del sistema informático de la entidad, se encuentra desactualizado. Se evidencia que dentro de su objetivo principal y sus actividades relacionan a el aplicativo Dinámica Gerencial, el cual no corresponde al actual aplicativo Índigo en funcionamiento desde el 1 de abril del 2019 a la fecha.



## CERTIFICADO DE LICENCIA

Fecha de Emisión: 21 de diciembre de 2018

Fecha de Vigencia: No aplica

Software Objeto de la Licencia: Índigo® Vie™ ERP - EHR

Emitida a:

Nit.: 813.005.265 - 7  
E.S.E. Carmen Emilia Ospina  
Carrera 22 con calle 26 sur  
Neiva - Huila  
Colombia

Serial: 8A2880-15DB06-734FFF

Modelo de licencia: Perpetua

Licencia de servidores: Una (1)

Licencias de Cliente: 400

Licencias de Usuario:

CAL Enterprise	: 1
CAL Standart	: 400
CAL de Lectura	: Ninguna
CAL de Escritura	: Ninguna
CAL de acceso remoto	: Ninguna

LA ENTREGA DEL PRODUCTO DE SOFTWARE ESTÁ INSTITUIDA NO COMO VENTA DEL PROGRAMA, SINO COMO LA AUTORIZACIÓN PARA EL USO DEL PROGRAMA, CONSIDERÁNDOSE ESTE COMO HERRAMIENTA PARA EL PROCESO DE LA INFORMACIÓN.

Este documento, incluyendo cualquier anexo, términos de referencia (en conjunto denominados este "Certificado") es un contrato legal celebrado entre el usuario final designado en el inicio de este Certificado (el "Licenciatario") e Índigo® Technologies S.A.S.

JOSE REYES PAEZ ROJAS

Representante Legal

Índigo® Technologies S.A. S

Al cargar el Software o usarlo, el Licenciatario indica que acepta los términos y condiciones que se establecen a continuación.



	LISTA DE CHEQUEO PARA PRUEBAS Y ENTRADA EN PRODUCCION DE INDIGO VIE ERP		CODIGO: M-F-011
			PAGINA: 1 DE 4
			VIGENCIA: 14-12-2016
			VERSION: 1

FECHA	
PARA PRUEBA	PARA ENTRADA EN PRODUCCION <input checked="" type="checkbox"/>
REALIZADA POR	Alexander Quintero Diez Yenny Aracelly Nuñez Rosero

REVISIÓN TÉCNICA

1. Verificación e instalación de servidores			
Base de Datos	SI	NO	OBSERVACIONES
SQL Server	X		
Vitual	X		
Servicios Web	SI	NO	OBSERVACIONES
Entity	X		
XPD	X		
Documents	X		
Indexing	X		
Management	X		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Servicio de Auditoria	X		Auditoria básica
Servicio de Indexación	X		
2. Verificación de instalación de aplicación en clientes por Consola de Administración			
	SI	NO	OBSERVACIONES
Indigo Vie Client	X		
Indigo Vie Ghost	X		
3. Suspender el servicio a todos los usuarios	X		
4. Se Afta el Servidor	X		

	LISTA DE CHEQUEO PARA PRUEBAS Y ENTRADA EN PRODUCCION DE INDIGO VIE ERP		CODIGO: M-F-011
			PAGINA: 4 DE 4
			VIGENCIA: 14-12-2016
			VERSION: 1

Cartera	SI	NO
Subir saldos iniciales	X	
Tesoreria	SI	NO
Subir saldos de cajas y bancos	X	
Facturación	X	
Subir manual Soat año xxx	X	
Actualizar tarifas año xxx	X	
Actualizar topes de contratos EAPB	X	

**COMENTARIOS/ OBSERVACIONES GENERALES DESPUES DE CONCLUIDO EL PROCESO**

Durante las inspecciones no se obtienen evidencias que indiquen riesgo para la puesta en producción, por lo que se toma la decisión de avalar el inicio del uso del sistema conforme a lo planeado.

Se firma en Neiva a los 29 días del mes de marzo del año 2019

Por parte de Indigo Technology SAS

ALEXANDER QUINTERO DIEZ  
Lider de Implantación

Por parte de la ESE Carmen Emilia Ospina

YENNY ARACELLY NUÑEZ ROSERO  
Profesional especializado TIC



Hallazgo No.2

- Se evidenció que la actividad No. 4" se procede a capacitar al usuario en los diferentes módulos a los que tendrá acceso" bajo la responsabilidad del asesor de sistemas, se realiza parcialmente como lo expone la ingeniera Martha Cecilia en la entrevista, refiriendo que estas capacitaciones muchas veces son realizadas por el área de talento humano.

		<b>CONTROL DE ASISTENCIA</b>		CODIGO	GTH-SI-25
				VERSION	4
				VIGENCIA	11/01/2019
				PAGINA 1 DE 2	
FECHA	25 NOVIEMBRE 2019				
LUGAR	CANAIMA				
A QUIEN VA DIRIGIDA LA INFORMACION	PERSONAL INTERNO DE LA E.S.E. <input type="checkbox"/>		PERSONAL EXTERNO DE LA E.S.E. <input type="checkbox"/>		
ÁREA RESPONSABLE DE BRINDAR INFORMACION	TICS - ESE CARMEN EMILIA OSPINA				
NOMBRE DEL RESPONSABLE	LUIS FERNANDO CORREA				
ASUNTO	INDICACIONES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION (USO CONTRASEÑAS) - REGISTRO DE VACUNACION APLICATIVO INDIGO				

No	NOMBRE COMPLETO	CARGO	SEDE	ENTIDAD	FIRMA
1	Silvia Castro	AUX Enfermera	Edorjo Saad	ESE CEO	Silvia Castro
2	María Concepción	Aux. Gf	EPL	ESE CEO	María Concepción
3	Yani Hernández	Aux. ESE	IXX	ESE CEO	Yani Hernández
4	Yani Hernández	Aux. Gf	Canaima	ESE CEO	Yani Hernández
5	Yani Hernández	Aux. Gf	Canaima	ESE CEO	Yani Hernández
6	Yani Hernández	Aux. Gf	Canaima	ESE CEO	Yani Hernández
7	Yani Hernández	Aux. Gf	Canaima	ESE CEO	Yani Hernández
8	Freidy Arce Pérez	AUX. Enfermera	Fortaleza	ESE CEO	Freidy Arce
9	YANNI OSSA TORRES	AUX. Gf. FORTALEZA	Fortaleza	ESE CEO	Yanni Ossa
10	Inda Alejandra	Aux. Enfermera	Orangé	ESE CEO	Inda Alejandra
11	Yuli Johana Olivares	Aux. enfermera	Canaima	ESE CEO	Yuli Johana
12	Adriana Ortega Fingso	Aux. Enfermera	Canaima	ESE CEO	Adriana Ortega
13	Gina Lorena Rodríguez	AUX. Enfermera	Canaima	ESE CEO	Gina Lorena
14	Yagally Andrea Lozada Vera	AUX. Enfermera	Palmas	ESE CEO	Yagally Andrea
15	Yani Hernández	AUX. Gf	Canaima	ESE CEO	Yani Hernández
16	Yani Hernández	AUX. Gf	Canaima	ESE CEO	Yani Hernández



		<b>REGISTRO DE CAPACITACIÓN PROCESO DE IMPLANTACIÓN</b>		CODIGO: IM-F-004 PAGINA: 1 DE 1 VIGENCIA: 18-11-2016 VERSION: 2
<b>INFORMACION GENERAL</b>				
PRODUCTO	Indigo Citas Web			
CLIENTE	Carmen Emilia Ospina		No de Contrato: 462-2019	
FECHA: 07/01/20	TIPO: <input checked="" type="checkbox"/> Magistral <input checked="" type="checkbox"/> Practica - Acompañamiento al usuario		MODULO: Citas Web Crystal - Citas Web Portal	
<b>Archivo:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Actividades de Agendamiento Profesionales <input checked="" type="checkbox"/> Causas de Cancelación Salas <input checked="" type="checkbox"/> Usuarios	<b>Utilidades:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Parámetros	<b>Web:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Acceso <input checked="" type="checkbox"/> Solicitar Cita <input checked="" type="checkbox"/> Cancelar Cita <input checked="" type="checkbox"/> Modificar Usuario <input checked="" type="checkbox"/> Notificaciones		
<b>Procesos:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de Agendas Profesionales por Consultorio <input checked="" type="checkbox"/> Disponibilidad Sala Apoyo Diagnostico <input checked="" type="checkbox"/> Atignación de Citas				
Certifico que recibí capacitación de los todos los módulos chequeados anteriormente por parte del personal de Indigo Technologies S.A.S, en constancia firmo a continuación.				
<b>Nº</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>	<b>AREA</b>	<b>FIRMA</b>
1	Yeny Drianna Duran	Proc TIC	TIC	<i>[Firma]</i>
2	Juan Diego Diaz	Capacitador	Indigo	<i>[Firma]</i>
3				
4				
5				
10				
11				
12				

COPIA NO CONTROLADA

### Hallazgo No.3

- La actividad No. 16” semanalmente se debe guardar en cintas magnéticas la copia más reciente y esta debe ser guardada en un lugar diferente del centro de informática”, Se evidencia que la actividad de guardar la información se realiza a través de disco duro portátil, y estos discos son almacenados en la misma área de sistemas incumpliendo así lo dispuesto de ser guardados en un lugar diferente del centro de informática.



## 2. TIC-S1P2-V5 Administracion Base Datos Usuarios.

Contar con la informacion oportuna, que permita la correcta verificacion de derechos de los usuarios contratados con las EPS o entidades EAPB.

### Hallazgo No. 4

- La actividad No. 11 " para el area rural donde no exista intranet, la promotora o auxiliar encargada debera solicitar semanalmente la version mas actualizada de la base de datos magnetica o impresa para su verificacion manual, deberan firmar el formato de entrega para validar quien realiza dicha actividad". Se evidencia que la actividad no se realiza como lo indica el procedimiento y no llevan los registros de entrega de la informacion de manera continua. En entrevista con la ingeniera Cindy Viviana manifiesta que se entrega una memoria al mes cuando la promotora o auxiliar encargada se acerca a la oficina, y que en los ultimos 6 meses la informacion la estan bajando directamente de la la intranet de la sede mas cercana de la entidad.

FORMATO					
CONTROL DE ASISTENCIA				GRUPO	OTRO/CPA
FECHA	20-01-2020	VERSION	4	UNIDAD	UNIDAD
LUGAR A QUIEN VA DIRIGIDA LA INFORMACION	PERSONAL INTERNO DE LA E.S.E. <input type="checkbox"/>		PERSONAL EXTERNO DE LA E.S.E. <input type="checkbox"/>		
AREA RESPONSABLE DE BRINDAR INFORMACION	TIC				
NOMBRE DEL RESPONSABLE	CINDY VIVIANA SOLANO VANE GAS				
ASUNTO	ENTREGA DE BASE DE DATOS				
Nº	NOMBRE COMPLETO	CARGO	SEDE	ENTIDAD	FIRMA
1	Jaidy Arevalo	Asesora	(Sede Atacama)	E.S.E.	Jaidy Arevalo
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					



FORMATO

ENTREGA DE BASE DE DATOS DE USUARIOS

CURSO: OTRO  
VERSION: 4  
VIGENCIA: 11/03/2015  
PAGINA 1 DE 2

AREA RESPONSABLE DE BRINDAR INFORMACION: TIC

NOMBRE DEL RESPONSABLE: YENY ARACELY NUÑEZ ROSERO

No.	NOMBRE COMPLETO	FECHA	CARGO	SEDE	ENTIDAD	JUSTIFICACION	FIRMA
1	Natalia Santolaria Silva	06/03/2015	Administrativa	A. Asesoria	ESE CEO	Resolución de ingeniería	Aracely OS
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

### 3. TIC-S1P3-V4 Soporte Tecnico de los Recursos Informataticos.

Garantizar el buen funcionamiento de los recursos informaticos, de informacion y comunicacion e la ESE CEO.

Se evidencia dentro del procedimiento algunas actividades desactualizadas tales como :

Actividad No. 6 " Registrar mediante el aplicativo de solicitudes: //192-168.24.102/solicitud de servicios, todas y cada una de las peticiones de los funcionarios, con el detalle claro y el tiempo de respuesta", Esta tiene una ruta numerica diferente en ejecucion.

Actividad No. 18 "generar un numero de tiket especificando el tipo de falla o necesidad de toner la cual debe ser respondida en menos de 2 horas habiles", Argumenta la ingeniera Martha Cecilia que solo se hace via telefonica y es casi que inmediato la respuesta o solucion.



Actividad No. 23 " realizar interventorias a contratos", manifiesta la ingeniera Martha Cecilia que solo es de seguimiento por la especificacion de contrato actual.

### Hallazgo No. 5

- Se evidencia dentro del procedimiento algunas actividades desactualizadas tales como : actividad No. 6, actividad No. 18, y actividad No. 23.

### Hallazgo No. 6

- La actividad No. 29 "generar una reunion con el equipo de trabajo trimestral que permita analizar temas como mantenimiento preventivo y correctivo, soporte tecnico, compra de equipos y licencias entre otros " , se evidencia ultima acta con fecha 12 de marzo del 2020, y a la fecha no se ha cumplido con la del mes de junio.

FORMATO		CODIGO	GC-S1-F8
ACTA		VERSION	3
		VIGENCIA	05/02/2019
		PAGINA 1 DE 3	

  

DATOS GENERALES		No. ACTA: 01	
ASUNTO	Reunión Área TIC	HORA INICIO	2:45 p.m.
FECHA	Marzo 12 de 2020	HORA FINAL	4:20 p.m.
RESPONSABLE	YENY ARACELY NUÑEZ ROSERO		

**OBJETIVOS**

Presentar el Plan de trabajo a realizar para la vigencia 2020 al equipo TIC

**TEMAS**

1. Sistemas de Información  
2. Gestión de Datos Estadísticos  
3. Gestión Documental  
4. Gestión de la Información

**COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA			CUMPLE		OBSERVACIONES
		D	M	A	SI	NO	

**DESARROLLO**

1. Sistemas de Información. En este subproceso se evidencia que hay disponibles para utilizar 3 formatos habilitados por calidad y cargados en el mapa de procesos. TIC-S1-F9 Asignación de usuarios, TIC-S1-F10 Indicaciones sobre la seguridad de la información Y TIC-S1-F14 Control de cambios sistemas de información, lo anterior motivado por solicitudes externas al área.

2. Gestión de Datos Estadísticos. Desde este subproceso se generan cada uno de los informes internos y externos de la ESE Carmen Emilia Ospina.



#### 4. TIC-S1P4-V3 Administración de Servicios WEB.

Proporcionar al personal, los funcionarios y la comunidad una adecuada infraestructura de comunicación por la WEB que permita compartir conocimientos, principios corporativos, calendarios y demás información de interés interno y externo.

Se evidencia desactualización en sus actividades No:

La actividad No 2 “valorar la importancia de cada requerimiento, diseñar la imagen o banner respectivo y su ubicación”, actualmente se maneja en conjunto con el área de comunicaciones.

La actividad No. 3 “Verificar que la información diseñada se publicara correctamente y con la ruta requerida para su aplicación” actualmente la realiza el área comunicaciones.

La actividad No. 6 “ administrar el correo corporativo de la ESE CEO asignando usuario y contraseña a todo personal administrativo, se evidencia solo asignarlos a líderes de procesos.

La actividad No. 8 “administrar el servidor FIREWALL incluyendo cada uno de los equipos a los niveles de navegación predeterminados según las funciones del personal” al igual que la actividad No. 9 “administrar el servidor de monitoreo realizando consultas frecuentes al tráfico de la red y al funcionamiento de cada uno de los servidores”, actualmente está a cargo del proveedor.

#### Hallazgo No. 7

Se evidencia desactualización en el procedimiento, en alguna de sus actividades No: 2, 3, 6, 8, y 9.

#### Hallazgo No. 8

La actividad No. 10 “ generar un informe de las actividades realizadas en este procedimiento mensualmente”, se evidencia que no se cumple, ya que este se lleva a cabo trimestral. Último reporte 12 de marzo de 2020.



### 5. TIC-S1P5-V2 Auditorias y Gestion Informatica.

Establecer una metodologia clara para el seguimiento y control de uso de los recursos informaticos a cargo del personal administrativo y operativo.

#### Hallazgo No. 9

El procedimiento en su totalidad no se cumple, argumentando los miembros del equipo no tener conocimiento del proceso, la manera de ejecutarlo y que nunca lo han aplicado.

### 6. TIC-S1P6-V2 Plan Contigencia TIC.

Establecer el plan de contingencia que permita el desarrollo ágil y estructurado que garantice la continuidad de las operaciones de Tecnología de a información y la comunicación de la ESE CEO ante una situación crítica que pueda amenazar de manera parcial o total la prestación de los servicios de salud. Se encuentra desactualizado en diferentes actividades:

La actividad No 3. Daño base de datos sistema de informacion DGH " se busca la copia de seguridad mas reciente internas: la ubicación de esta se encuentra en el servidor SERVECEO2, ruta: C:/COPIADIA O C:/COPIANOCHE O E:/COPIASDIAS O E:/COPIASNOCHES, copia de seguridad externas: ubicadas en la caja fuerte de palmas Daño base de datos sistema de informacion DGH, Se evidencia ruta desactualizada.

La actividad No. 4 daño del hardware servidor DGH "tomar copias externas, solicitarlas si es necesaria", en cintas magneticas, se lleva en disco duro portatil y reposa en la oficina TIC.

La actividad No. 10 " detener la base de datos para sacar la copia de seguridad actualizada" documento cintas magneticas, se lleva a cabo en disco duro portatil y reposa en la oficina TIC.



La actividad No. 3 daño servidor intranet “ este servidor no cuenta con maquina de respaldo, por consiguiente la verificacion de derechos que es lo mas urgente y necesario para atencion de nuestros usuarios se debe verificar de la siguiente forma: la oficina genera un archivo tipo texto, por cada una de las actualizaciones realizadas durante el mes, la cual se encuentra ubicada en la red en la siguiente ruta://192.168.145/base de datos alli encontrara año a año y mes a mes, la base de datos de usuarios para la verificacion de derechos requerida. Los archivos se encuentran denominados asi: AFI\_INTRANET.txt con un numero consecutivo”. Se encuentra esta ruta desactualizada por cambio del aplicativo.

### **Hallazgo No. 10**

Desactualizacion del procedimiento en sus actividades No 3. Daño base de datos sistema de informacion DGH, No. 4 daño del hardware servidor DGH , No. 10, y No. 3 daño servidor intranet .

### **7. TIC-S1P7-V1 Baja de Licencias de Software.**

Establecer una metodologia clara para el destino final de las licencias de software vigentes y de propiedad de la ESE CEO. Lo anterior atendiendo directrices de la circular 004 de 2006 del CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL. Este procedimiento en su totalidad actividades de la No. 1 a la No. 8, no se ha llevado a cabo según como lo certifica el area de tic ,argumentando no haber sido necesario hasta el momento.

### **8. TIC-S1P8-V1 Reinicio Formateo Equipo de Computo.**

Garantizar el buen funcionamiento de los recursos informaticos, de informacion y comunicaci3n de la ESE CEO

Se evidencia que las actividades del proceso se cumplen en su totalidad.



## 4. Recomendaciones

1. Actualizar el procedimiento TIC-S1PA-V5 Administración del sistema informático de la entidad según los hallazgos ya que se encuentran relacionados con el antiguo aplicativo Dinámica gerencial.
2. Determinar la responsabilidad de capacitación del usuario en los diferentes módulos a los que tendrá acceso cada uno.
3. Determinar el lugar diferente al centro de informática para guardar las copias de seguridad de la información.
4. Especificar o modificar la actividad actualmente para el acceso a la base de datos por parte de la promotora o auxiliar para el área rural o urbana donde no exista intranet.
5. Actualizar procedimiento TIC-S1P3-V4 Soporte Técnico de los Recursos Informativos en sus actividades No. 6, No. 18, y actividad No. 23.
6. Dar cumplimiento a las reuniones trimestrales como lo disponen los procedimientos, de la misma forma generando el informe.
7. Actualizar procedimiento TIC-S1P4-V3 Administración de Servicios WEB en sus actividades No: 2, 3, 6, 8, y 9 .
8. Dar cumplimiento a las reuniones mensuales como lo dispone el procedimiento, de la misma forma generando el informe
9. Dar cumplimiento al procedimiento Auditorías y Gestión Informática.



INTEGRAL CONSULTANCY S.A.S.  
NIT. 900.930.084 - 3

10. Actualizar el procedimiento TIC-S1-P6-V2 baja de licencias de software en sus actividades: No 3. Daño base de datos sistema de informacion, No. 4 daño del hardware servidor, No. 10 detener la base de datos para sacar la copia de seguridad actualizada, y No. 3 daño servidor intranet .

Orlando Rodríguez Alfaro  
Representante Legal Integral Consultancy S.A.S  
Nombre de quien emite el informe

Olga Milena Martínez Laguna  
Líder Grupo Auditor

Gela Goretty Vera Pérez  
Auditor Externo