



CONTRALORIA GENERAL DE ANTIOQUIA

CONTRALORIA GENERAL DE ANTIOQUIA

PLAN DE MEJORAMIENTO

Entidad Auditada: ESE HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA HOMO 2007

Periodo Auditado: 2008

Año realización auditoría: 2009

Tipo de Auditoría: INTEGRAL ESPECIAL EN SISTEMAS

Nº Hallazgo	Descripción	Acción Correctiva	Responsable	Fecha de Implementación	SEGUNDO AVANCE (A MARZO DE 2011)
4.	RESULTADOS DE LA AUDITORIA				
4.1	CONTRATACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS INFORMATICOS				
1	Durante la ejecución del proceso de la auditoría no se evidenció en la documentación de los contratos las actas de liquidación, las cuales fueron aportadas posteriormente por la entidad, con lo cual se establece que no todos los documentos relacionados con la ejecución de los contratos se archivan en una misma carpeta que permita establecer de manera cierta la fecha de elaboración de los mismos, más aun cuando estos no son radicados, ni foliados para su respectivo control y seguimiento (A)	A partir de esta vigencia por organización del archivo una vez terminen los contratos y se expida la liquidación el cual según el procedimiento de interventoría de la entidad hay un plazo límite de 4 meses una vez se termine el contrato, se guardarán en una sola carpeta todos los documentos tanto del contrato original como de la interventoría los cuales se foliarán.	Interventores y Asesoría Jurídica	Inmediata	Se está dando cumplimiento de conformidad a lo establecido en la acción correctiva presentada.
2	En los contratos relacionados con la prestación de bienes y servicios informáticos, se establecieron las siguientes falencias relacionadas con el cumplimiento de la normatividad aplicable a la contratación en sus diferentes etapas (A):	• Se anexará como parte integral del contrato la justificación de la	Asesoría Jurídica	Inmediata	Se está dando cumplimiento de conformidad a lo

<ul style="list-style-type: none"> No se evidenció la existencia de los estudios previos de oportunidad y conveniencia (Definir o determinar la necesidad que requiera la entidad para realizar), inobservando el cumplimiento del estatuto de contratación de la entidad en su artículo 33 literal C. 	necesidad a contratar.			establecido en la acción correctiva presentada
<ul style="list-style-type: none"> No se dispone de acta de recibo de los bienes donde se pueda constatar, la fecha, cantidad y especificaciones técnicas reales, lo cual dificulta el control y seguimiento de la contratación. 	En el informe de Interventoría de esta entidad (formato CC-FR-07 versión segunda) cada interventor describe las actividades ejecutadas por el contratista o los bienes recibidos según el caso y en esos informes se puede constatar también fecha, cantidad y especificaciones técnicas reales.	Interventores	Inmediata	Se da cumplimiento según lo establecido.
<ul style="list-style-type: none"> No se observa acta de inicio de los contratos la cual es básica para determinar el inicio de su ejecución del mismo y verificar el cumplimiento de los plazos previstos en la minuta. 	Se informará a los interventores la obligación de archivar en las carpetas de interventorías la respectiva acta de inicio	Subgerencia Administrativa y Asesoría Jurídica	Diciembre de 2009	Se verifica el cumplimiento de esta acción y se archiva el acta de inicio en las carpetas de interventoría de cada interventor.
<p>Se evidenció que el contrato No. CFMT018 con XENCO S.A no cumplió con el lleno total de los requisitos en sus etapas pre contractual y pos contractual, las cuales se indican a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acta de Inicio con inconsistencias en el objeto del contrato, número y nombre de la empresa contratista. El plan de interventoría tiene inconsistencias en el valor (en letras) diferentes al que está expresado en números. Actas de interventoría, donde solo se cambia la fecha, notándose errores típicos de procedimiento de copiar y pegar (se realiza alusión a un contrato diferente; contrato 2008CFPS 003). 	Estas inconsistencias ya fueron saneadas por la interventora, así mismo a través de capacitaciones y comunicados se les recordará a los interventores la obligación de revisar todos los informes y documentos relacionados con la ejecución de los contratos para evitar que se presenten esa clase de inconsistencias.	Subgerencia Administrativa y Asesoría Jurídica, Interventores	Inmediato	Se subsanó de manera inmediata, y se recuerda a los interventores el correcto diligenciamiento de las actas de inicio, y de las actas de interventoría.
<ul style="list-style-type: none"> Se observó el aval de la factura No. 15646 del mes de junio con fecha de aprobación del 12 de junio de 2008, sin haberse cumplido aun el periodo de labores aprobadas. 	Se informará a los interventores a través de capacitación y	Subgerencia Administrativa	diciembre 2009	Se informó a los interventores muy bien la

		Sistemas de Información PESI : una vez esté en marcha, garantizará la sistematización de estos procedimientos contemplados en el plan de Desarrollo 2008-2012	sistemas		Historia Clínica Digital de igual manera se esta gestionando el software de gestión documental.
7	Debido a la falta de un aplicativo alterno, se vienen presentando continuos reprocesos, los cuales hacen que el personal realice sus funciones en forma doble, con un margen de error elevado, ya que cuando no cuentan con el sistema, sus acciones manuales no están siendo controladas por las rutinas que se establecen en los aplicativos (A)	Se implementará en el plan de contingencia la difusión de los procedimientos alternos acompañado de una base de datos que sirva de software de consulta para la validación de derechos de pacientes que es lo mas relevante.	Técnica en sistemas	Febrero 2010	Inicialmente se grababa la base de datos de la DSSA en disco duro portátil, debido a las indicaciones de la D.S.S.A, la base de datos valida es la del Fosyga el cual se verifica desde el día anterior, para evitar fallas técnicas de esa pagina al momento de la atención, y así no incurrir en demoras con el usuario además de implementar procedimientos manuales, revisados previamente para evitar errores por parte de los funcionarios.
8	El aplicativo ORACLE de Xenco S.A Laboratorio Clínico no cuenta con las restricciones en sus roles y perfiles, toda vez que el funcionario ingresa con el usuario HOWO, el cual puede tener acceso tanto a laboratorio como a la administración del sistema, también se	A partir de la fecha se restringirá el perfil únicamente para el digitador el cual ya no tendrá	Técnica en Sistemas	A diciembre 31 de 2009	Se organizaron los perfiles y reportes necesarios

	observar que no se cuenta con ayudas en línea, algunos reportes no funcionan (Ej.: consulta de pacientes,) y otros no están arrojando información veraz (ej: Estadística área clínica) (A)	acceso a la administración del sistema. Y en cuanto al administrador del sistema tendrá otra clave diferente al digitador y se implementará las ayudas en línea del modulo creando los reportes necesarios con la asesoría de Xenco.			
	MODULO GESTION HOSPITALARIA (Facturación)				
	Revisado el archivo de facturación correspondiente al año 2008, se pudieron establecer las siguientes situaciones relacionadas con el proceso al interior de la entidad.				
9	Se observan consecutivos faltantes que no se encuentran en la relación de facturas anuladas lo que indica que no existe un control adecuado en cuanto a la operación del sistema (A):	Se oficiará a cada usuario encargado de facturar que debe llevar un estricto orden y control de los consecutivos de facturación, justificando en caso de anulación de facturas el porque esta eventualidad.	Subgerencia Administrativa y Técnica de facturación y Cartera	Inmediata	Se recuerda a cada facturador de llevar control sobre las facturas que anulan.
10	Valores negativos en facturas cargados a los usuarios o las entidades, lo que indica que el sistema no tiene un control adecuado en este sentido.	Se revisará exhaustivamente el sistema para que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar.	Técnica en facturación y Técnica en Sistemas	A diciembre 31 de 2009	Se continua revisando por parte de los asesores del sistema (Xenco) para verificar que esta situación no se presente, previa comunicación de los líderes de los módulos, quienes son los que los detectan.
11	Se encontraron facturas cuya fecha en el sistema no está en concordancia en cuanto al consecutivo, lo cual indica modificación posterior de los documentos y dificulta su control y seguimiento. A continuación se relacionan los consecutivos, donde se muestran el consecutivo anterior y el siguiente no son coherentes con la fecha de elaboración.	A partir de la fecha se restringirá el modulo de facturación en cuanto al consecutivo de facturas, amarrando a la fecha del	Técnica en sistemas	Inmediata	Con la solución que se dio, esta situación no se ha vuelto a presentar

12	Todos los usuarios que tienen acceso al modulo están habilitados para la realización de la anulación de facturas, lo cual no permite el control total de las mismas (A).	Se implementó en el modulo de facturación el consecutivo automático, el cual no puede ser modificado por el usuario y debe ser terminado en su totalidad. Además se nombró un encargado en cada dependencia donde se factura (Transcripciones, Citas, Laboratorio, Urgencias) para que realice un control a los consecutivos y sea el UNICO encargado de anular documentos, además se adecuó el sistema para que solicite la justificación de anulado y con esto ejercer un mejor control en cuánto a los consecutivos y anulados de los documentos.	Técnica en Sistemas, Técnica en Facturación y Subgerencia Administrativa	Inmediata	Esta situación se organizo de inmediato y se ha realizado seguimiento a través del área de sistemas para verificar que se cumpla lo establecido		
13	Para la señora GIRALDO MARIA DEL SOCORRO documento CC 8.524.342 se registran 77 facturas anuladas de las cuales 62 se realizan solo en 2 meses. Lo anterior no da claridad en cuanto a la calidad de los documentos expedidos y a la falta de control de los mismos, ya que son muchos los anulados para esta usuaria en tan corto tiempo (A).	En el año 2008, el procedimiento para anular era elaborar la factura a un usuario cuya entidad fuera particular como es el caso de la usuaria GIRALDO MARIA DEL SOCORRO o de venta publico 3333 para que el sistema no generara inconvenientes con la entidad y se le cargaba un biperideno que es la droga mas barata y luego se anulaba. En la vigencia 2009 ya se cambió este procedimiento cargando el documento anulado al código	Técnica en Sistemas	Inmediata	Esta situación se organizo de inmediato y se ha realizado seguimiento para verificar que se cumpla lo establecido		

		7777 que corresponde a la facturación anulada y se debe digitar la justificación.			
	CARTERA				
14	Se observa diferencia en el nombre de los usuarios de las siguientes facturas reportadas por facturación por asignación manual. Lo anterior indica que no es totalmente confiable la interfase existente entre dichos módulos, lo que pone en riesgo la calidad de la información que se tiene en cartera (A).	A partir de junio de 2008 se realizó una modificación en el sistema Xenco que asigna automáticamente el consecutivo a los documentos de facturación, evitando la duplicidad de las facturas por asignación manual. Esto ocurría por el ingreso simultáneo de los usuarios al módulo de facturación. Se anexa evidencia tomando un usuario y mostrando los dos módulos el de cartera y el de gestión hospitalaria.	Técnica en sistemas	Inmediato	Esta situación se organizo de inmediato y se ha realizado seguimiento para verificar que esta situación no se presente de nuevo
15	En el siguiente cuadro se detalla diferencias entre los valores existentes en la cartera con los existentes en el modulo de Gestión Hospitalaria (Facturación). (A)	En la actualidad se está realizando una corrección de estas inconsistencias desde la oficina de Cartera tomando un listado de las facturas registradas en el modulo de cartera y comparándola como pasan estas a Gestión Hospitalaria, cuando se ven diferencias, se constata el valor real con la factura física y se hace la corrección en el modulo correspondiente. Sin embargo se notificará a Xenco para que revise esta situación que a pesar de que es solucionada de manera	Técnica en Facturación y Cartera y Técnica en Sistemas Subgerencia Administrativa	Inmediato	Se continúa solicitando el apoyo de los asesores de Xenco la revisión del sistema para que corrijan cualquier inconsistencia .Informando oportunamente al área de sistema, y se revisa de manera permanente por parte del líder de

						facturación para detectar las inconsistencias con el fin de corregirse oportunamente.
	Del reporte de usuarios del sistema, los siguientes no están relacionados en la planta de cargos de la entidad, ni en la base de datos de contratistas, lo que denota falta de depuración, mantenimiento y actualización de los roles y perfiles, colocando en riesgo el manejo de la información, ya que es posible que puedan estar habilitadas personas que ya no pertenecen al HOMQ, con los riesgos que esto implica.	Se depuró la lista de usuarios activos al sistema actualizándose permanentemente	Técnica en Sistemas	Inmediato y permanente	Esta situación se corrigió de inmediato y periódicamente se depura la base de datos de los usuarios	
16	En este sentido se encontró una usuaria que hace dos años atrás trabajaba con el módulo de presupuesto y aun tiene acceso a él. Es de anotar que en el cargo actual maneja los módulos de activos fijos e inventarios que no tienen relación con el módulo de presupuesto (A)				Se organizo para cada usuario el perfil necesario para el acceso al sistema	
17	Se pudo establecer la existencia de cinco usuarios con perfil de administrador del sistema a los cuales se les permite la realización de cualquier operación, o sea consulta, actualización, adición etc., lo anterior además de generar mayores dificultades para la administración y control del sistema puede dificultar el establecimiento de las responsabilidades en caso de usos inapropiados.	Se reorganizarán los perfiles de usuario, creando en cada módulo de un usuario administrador	Técnica en Sistemas	Febrero 2010	Con la organización del perfil de los usuarios se solucióno esta situación, teniendo en cuanta que cada líder debe tener como contingencia un usuario autorizado que lo reemplace.	
18	Los diferentes módulos del sistema, no son administrados por los usuarios líderes de las dependencias, lo cual no permite que estos tengan un control real sobre las operaciones que se desarrollan, con lo cual están siendo responsables por un procesamiento de datos del que no tienen control (A).	En cada dependencia hay un usuario líder el cual debe administrar el sistema con el soporte técnico del área de sistemas es decir, el líder de cartera es la técnica de cartera, el líder de contabilidad presupuestado es la contadora etc.	Líderes del área y Técnica en Sistemas	Febrero 2010 y permanente		
19	No existe una adecuada segregación de funciones y tareas en general en cuanto a la operación del sistema, debido a que una persona tiene el control total de los módulos, lo cual pone en riesgo a la entidad en cuanto a la continuidad en el procesamiento ya que esta persona es la responsable de la parametrización del sistema y a su vez, dificulta el seguimiento y control de las transacciones realizadas (A).	Se delega a dos (2) usuarios con perfil de administrador del sistema los cuales son la Técnica Administrativa de Sistemas y el apoyo externo contratado.	Técnica de Sistemas	Febrero 2010 y permanente	Se organizo el perfil de los usuarios para que la administración de los módulos tenga un responsable.	

				Se ha solicitado a Xenco capacitaciones de los módulos contratados y se han dado capacitaciones de los módulos y procedimientos nuevos de acuerdo a disponibilidad de la empressa y de personal.
<p>20</p> <p>A pesar del tiempo de implementación que tiene el sistema en la entidad no se observa una estabilidad en su funcionamiento conocimiento completo de los usuarios responsables de los módulos, manejo adecuado de la generación de reportes, lo cual obliga a la realización permanente de soportes técnicos de mantenimiento y a una alta dependencia de la firma proveedora del software Xenco S.A (A)</p>	Se solicitará a la empresa Xenco que realice capacitación a los módulos existentes con el fin de actualizar conocimientos, a la fecha ya han capacitado a los funcionarios de Cartera y almacén y se continuará con los demás módulos	Técnica en sistemas Subgerencia Administrativa	A marzo de 2011 y según necesidad	
GESTION Y SEGURIDAD TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN				
<p>21</p> <ul style="list-style-type: none"> No se tiene instalada la consola de antivirus, para permitir una actualización de las estaciones de trabajo más eficiente y permanente 	Se tiene programada la instalación de la consola del antivirus mcafee, esto sumado al a restricción en algunos equipos de los puertos usb, y la creación de jornadas d vacunación de las usb, con el propósito de controlar y erradicar los virus informáticos.	Técnica en Sistemas	Febrero 2011	A principios del año 2011 se actualizó la consola del antivirus, instalando symantec con lo cual los equipos se actualizan permanentemente y buscando la erradicación eficaz de los virus.
<ul style="list-style-type: none"> Falta configuración de políticas en el firewall (Solo se tienen políticas hacia el interior (navegación y descargas), más no para contener ataques externos. 	Se contactó con el proveedor que suministró el firewall e implementó los cambios requeridos para bloquear estos ataques.	Técnica en Sistemas	Inmediata	Con la instalación de la consola de administración del antivirus se complementa la seguridad ante

				posibles ataques externos
<ul style="list-style-type: none"> Lentitud extrema en la red y en estaciones de trabajo. 	<p>Todos estos problemas están relacionados con la infraestructura del cableado de red, la cual se encuentra en malas condiciones. Para dar solución a este problema actualmente está en ejecución el plan de remodelación de la red de voz, datos, energía normal y regulada, el cual está contemplado en el plan estratégico de sistemas de información PESI. Se estima que para el primer semestre de 2010 la institución cuente con esta nueva red.</p>	<p>Técnica en Sistemas y Subgerente</p>	<p>A Diciembre 31 de 2011</p>	<p>Se ha dado solución a estos inconvenientes, con la instalación de antivirus, ampliación de banda ancha y reemplazando algunos dispositivos que intervienen con la red mientras se realiza la remodelación de la infraestructura del cableado de red, estimando su montaje en el año 2011, ya que por tratarse de una obra extensa y costosa ha estado supeditado a disponibilidad financiera, sin embargo a diciembre 31 de 2011 se espera tener el montaje de l cableado estructurado para el cumplimiento de plan de Desarrollo.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Caídas permanentes de la conexión a la red. 	<p>Todos estos problemas están relacionados con la infraestructura del cableado de red, la cual se encuentra en malas condiciones. Para dar solución a este problema actualmente está en ejecución el plan de remodelación de la red de voz, datos, energía normal y regulada, el cual está contemplado en el plan estratégico de sistemas de información PESS. Se estima que para el primer semestre de 2010 la institución cuente con esta nueva red.</p>	<p>Técnica en Sistemas y Subgerente</p>	<p>A Diciembre de 2011</p>	<p>Esta situación ha mejorado notablemente, debido a que se han implementado algunas acciones tales como ampliación de la banda ancha, eliminación de virus, así mismo se continúa con la implementación del cableado estructurado el cual está estimado que a diciembre 31 de 2011 ya esté terminado.</p>
22	<p>La entidad implementó un Directorio activo, para mejorar la administración y ofrecimiento de los servicios informáticos, sin embargo se observa que dicho servicio no ha sido funcional, y adominio, de igual modo se hará de que muchas estaciones de trabajo no pueden establecer conexión con él, viéndose perjudicados para la utilización de los servicios de administrador en el directorio activo.</p>	<p>Se reinstalará el servidor principal se cambiará su nombre de dominio, de igual modo se hará de nuevo el registro de las estaciones de trabajo y se validará su acceso a la red.</p>	<p>Técnica en sistemas</p>	<p>Febrero 2011</p>	<p>Actualmente se encuentra instalado el directorio activo, garantizando con esto que todos los equipos del Hospital tengan acceso a él y se verifica que todos los equipos tengan acceso al servidor de dominio.</p>
23	<p>La entidad cuenta con 3 canales de comunicación para suplir los servicios de Internet en el almacén, investigación y el HOMO, los cuales no cuentan con la suficiente capacidad para sistemas de información de la entidad; numeral 2.1 se encuentra sumado a esto se observó que nos e cuenta con un servicio centralizado de actualización de registros</p>	<p>Dentro del Plan estratégico de los sistemas de información en el numeral 2.1 se encuentra el proyecto para la</p>	<p>Técnica en sistemas Subgerente</p>	<p>A Junio 2011</p>	<p>LA ESE Hospital Mental de Antioquia a través de UNE, adquirió el servicio</p>

<p>estaciones de trabajo para su sistema operativo y antivirus, generando demasiado consumo de ancho de banda por parte de cada usuario. También se evidenció la falta de comunicación en línea de la sede central con Almacentro (A)</p>	<p>conexión de las sedes de la institución, no obstante primero se debe solucionar los inconvenientes que se tienen con al red actual, para luego dar conexión permanente con las sedes remotas, tal como está expuesto en el documento PESI.</p>	<p>a</p>	<p>LAN TO LAN (conexión en línea entre las sedes de Bello) solo falta las pruebas finales con Xenco quien es la empresa dueña del software para verificar su correcto funcionamiento y estar totalmente en línea en tiempo en la sede Bello y sede almacentro, actualizaciones del antivirus</p>
<p>24 Se evidenció que no existe un procedimiento detallado y documentado para el aseguramiento y respaldo de la información de la entidad; además no se cuenta con las herramientas adecuadas para dicho proceso (Hardware y Software). Lo anterior pone en riesgo la información y continuidad del sistema (A).</p>	<p>Dentro del Plan estratégico de los sistemas de información PESI, en el numeral 2.2 se encuentra registrado el proyecto de seguridad informática, el cual incluye la reestructuración de los sistemas de copia de seguridad, configuración del firewall y todas las medidas necesarias para fortalecer la seguridad en el sistema de información de la institución.</p>	<p>Técnica en sistemas</p>	<p>Febrero 2011</p> <p>Se ha revisado todas las actividades concernientes al proceso de Sistemas de Información en lo que tiene que ver con el Área de Sistemas y se estableció el proceso de la copia de seguridad de los datos, dos veces al día 12:00 de medio día y otra a las 12 de la noche y otra del sistema operativo dos</p>

					<p>veces, una que está programada para mitad de semana y otra el fin de semana.</p> <p>Adicionalmente se copia en CD los datos actualizados mensualmente y se llevan a una entidad externa.</p>
					<p>Se han reemplazado algunos dispositivos que intervienen con la red mientras se realiza la remodelación de la infraestructura del cableado de red, el cual estará implementado a diciembre 31 de 2011 por la magnitud de la obra y su costo.</p>
25	<p>Se evidenció que la entidad cuenta con un cableado de datos obsoleto y poco funcional que admite una apropiada administración, debido a la falta de organización, diversidad de categorías de cable y falta de marcación, esto ha generado altos costos y tiempos de respuesta en su administración y mantenimiento, deteriorando la prestación de los servicios que requieren la utilización de los recursos informáticos (Hardware, software y comunicaciones) (A).</p>	<p>Actualmente está en ejecución el plan de remodelación de la red de voz, datos, energía normal y regulada (cotizaciones), el cual está contemplado en el plan estratégico de sistemas de información PESI.</p>	<p>Técnica en sistemas Subgerente Administrativo a</p>	<p>A Diciembre de 2011</p>	<p>Se adquirieron dos aires acondicionados y para el inconveniente del cableado se esta a la espera de la remodelación de la infraestructura del</p>
26	<p>El centro de computo y centros de cableado donde se encuentran instalados los servidores y equipos de comunicación no cuentan con las minimas normas técnicas EIA/TIA 568 y 569 (seguridad, aire acondicionado, UPS suficientes, rack y bitácoras de control de accesos, etc.); lo anterior permite avizorar deficiencias en la continuidad y efectividad de los servicios de comunicación y enlaces. También se tiene cables de red expuestos al aire que no están dentro de canaletas, permitiendo su mayor deterioro y así dejando sin red algunas oficinas de la entidad (A).</p>	<p>El Plan de remodelación de la red de voz, datos, energía normal y regulada, contemplado en el plan estratégico de sistemas de información (PESI), dará solución a esta observación.</p>	<p>Técnica en sistemas Subgerente Administrativo a</p>	<p>A Diciembre de 2011</p>	<p>Se adquirieron dos aires acondicionados y para el inconveniente del cableado se esta a la espera de la remodelación de la infraestructura del</p>

				cableado de red, que estará implementado a diciembre 31 de 2011.	
27	<p>Se cuenta con una página Web estática www.hommo.gov.co, ya que solo tiene contenido de datos. Una vez implementado tipo informativo de la entidad, desconociendo la importancia de darle el espacio a los usuarios este software, se planeará el desarrollo de aplicativos Web que permitan la actualización y consulta en línea de las citas medicas, pagos, estados de cuenta, proveedores y demás módulos que permitan una mejor comunicación entra la institución y los clientes externos. Además siguiendo las directrices del Comité antitramite y de Gobierno en línea el cual se está implementando y a diciembre 15 de 2009 deben estar identificados todos los trámites y servicios que la entidad tenga para los usuarios</p>	<p>Por el tipo de aplicativo con el que cuenta la institución (Xenco desarrollado en cobol) es difícil la inter. conectividad Web de este software, sin embargo dentro del plan estratégico de los sistemas de información numeral 2.5, proyecto de historia clinica, se incluye la sustitución o actualización del aplicativo de Xenco por un aplicativo desarrollado en una plataforma Web o con un motor de base de datos.</p>	<p>Técnica en sistemas Subgerente Administrativo</p>	<p>Diciembre de 2010</p>	<p>Ya la entidad cuenta con una página Web de acuerdo a los lineamientos de Gobierno en Línea, donde los usuarios tienen la oportunidad de interactuar con la entidad y comunicarse a través de Chat en línea, solicitud de citas o enviar quejas, reclamos y felicitaciones entre otros.</p>

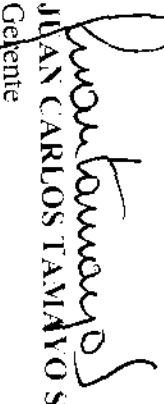
Es...



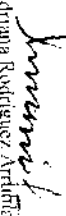
28	Se evidenció la ausencia de políticas y documentación de los procesos desarrollados por el procedimiento de sistema lo que complementará en el área de sistemas, que permitan regular, controlar y establecer estándares de manejo de los recursos informáticos (hardware y software) de la entidad (A).	Se complementará en el procedimiento de sistema lo referente a esta observación en cuanto a actividades y políticas del área de sistemas.	Técnica en sistemas y Grupo de Expertos	Proceso de Sistemas de Información.	Octubre de 2010	Se hizo un estudio de todo lo referente al área de Sistema creándose un nuevo proceso llamado Sistema de Información y fue aprobado por el Comité de Calidad.	
29	Se evidenció que los empleados no utilizan el correo interno de la institución y mediante encuestas realizadas expresan no haber recibido capacitación sobre el manejo del mismo, poniendo en riesgo la información institucional debido a que los usuarios utilizan sus buzones de correo personal. Sumando a lo anterior se percibe falta de divulgación para que los usuarios se concienticen de la importancia de utilizar las herramientas de trabajo corporativas (AA).	Se ha capacitado en el manejo de Outlook, se anexa evidencia de capacitación) sin embargo se seguirá capacitando en este tema además de que la institución también utiliza el sistema Borgchat del cual se ha dado capacitación (se anexan evidencias).	Técnica de sistemas y Líder de proceso de Sistemas de Información	Febrero 2011	Se creó un correo institucional para cada empleado y se envió instructivo de manejo y política de manejo para su correcta utilización		
30	Se evidenció que los equipos de cómputo tienen instalados programas no institucionales, como el antivirus (AVAST), un software de control remoto (VNC) y un Chat interno (Borgchat), contraviniendo lo estipulado en el compendio institucional, en sus políticas	Se hará una corrección al compendio institucional de las políticas informáticas sobre la	Técnica en sistemas	Marzo 2011	Se desinstaló de todos los equipos el antivirus AVAST y		

<p>informáticas donde dice que el software free, que considere útil para la entidad, debe ser adquirido legalmente siguiendo los procedimientos de uso y compra establecidos por sistemas (A).</p>	<p>de adquisición de software, debido a que el software shareware y free no se pueden comprar porque es de libre distribución. No se puede comprar un software que es gratis.</p>			<p>el VNC y se instaló el antivirus adquirido por la entidad. Y al actualizar las políticas en el procedimiento de Sistemas de Información queda aclarada la utilización de los software free.</p>
<p>31 Se observó que el área de informática cuenta con un inventario de hardware poco confiable y exacto ya que en él solo se tienen relacionados los computadores dejando por fuera los demás periféricos como impresoras, scanner, UPS, switches etc. Dicha situación expone los activos de la entidad, ya que el área de informática realiza movimientos y cambios sin comunicárselo al área de activos fijos.</p>	<p>Como acción correctiva se mejorarán los canales de comunicación con el área de almacén informándole oportunamente de cualquier cambio en los equipos.</p>	<p>Técnica en sistemas y Almacén</p>	<p>Diciembre 31 de 2009 y Permanente</p>	<p>Dentro del inventario están incluidos todos los equipos de computo y sus periféricos y se hace estricto control con el área de Almacén</p>
<p>32 Existe un plan de contingencia donde se conocen los riesgos inherentes pero no se describe la operación y funcionamiento en caso de ocurrencia de alguno de ellos. Durante la ejecución de la auditoría se presentó daño en uno de los equipos activos, dejando gran parte del hospital sin servicio de red por mas de 4 días, demostrando con esto la falta de efectividad y oportunidad en la prestación de los servicios informáticos del HOMO (A).</p>	<p>Se modificará el plan de contingencia vigente, estableciendo los procedimientos aplicados para cada riesgo, con respecto a la falta de efectividad y oportunidad en la prestación de servicios informáticos del HOMO, se ha reconocido en varias oportunidades los inconvenientes que se tienen con el cableado de datos y la acción de mejora descrita en el plan estratégico de los sistemas de información para dar solución a</p>	<p>Técnica en sistemas</p>	<p>Febrero 2010</p>	<p>Se organizo y adecuo el plan de contingencias de acuerdo a las necesidades del Hospital y en cuanto a los equipos se tiene uno de respaldo para reponer en caso de que falle alguno de atención al público, mientras se repara</p>

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL - AREA DE SISTEMAS

	este problema.			
<p>33 En el área de informática se evidencia una sobrecarga de funciones debido a que solo se cuenta con un cargo de técnico administrativo en la planta de personal de la entidad, para cumplir con todas las labores tecnológicas, este a su vez es apoyado por dos ingenieros que desempeñan sus labores pro medio de contratos de prestación de servicios. Lo anterior genera deficiencias y riesgos en cuanto a la administración, conservación y continuidad de los sistemas de información y telecomunicaciones. En conclusión la entidad no cuenta con un área de sistemas definida acorde a su estructura (A).</p>	<p>Debido a la situación financiera de la ESE HOMO por la carga pensional, que en la actualidad cuenta con 325 pensionados no es posible la creación de cargos en la planta; a raíz de eso desde el mes de mayo de 2009 se contrato los servicios de apoyo de una persona para el área de sistemas con el fin de contrarrestar los posibles riesgos del área de sistemas. Para el año 2010 según disponibilidad y normatividad se tratará de seguir contratando un apoyo para dicha área.</p>	<p>Gerente y Subgerente Administrativo a</p>	<p>Mayo 2010</p>	<p>A la fecha existe un contrato con la empresa ASM Tecnología, cuyo objeto es brindar apoyo a la técnica de Sistemas en lo referente al mantenimiento de equipos de sistemas tanto en hardware como en software, y la asesoría permanente de los asesores de Xenco en cuanto al manejo de los módulos informáticos (programas)</p>


JUAN CARLOS TAMAYO SUAREZ
 Gerente

Revisó:  Mariana Rodríguez Ardiñá
 Liliana Martínez Gómez
 Adriana Rodríguez Ardiñá


JENNY PATRICIA CARDONA RESTREPO
 Asesora de Control Interno