30 de octubre de 2025

Doctor
CARLOS ALBERTO YEPEZ GOMEZ
Representante Legal
RYF CONSULTORIA SAS BIC

Carolina Romero
Interventora componente Sistemas
RYF CONSULTORIA SAS BIC

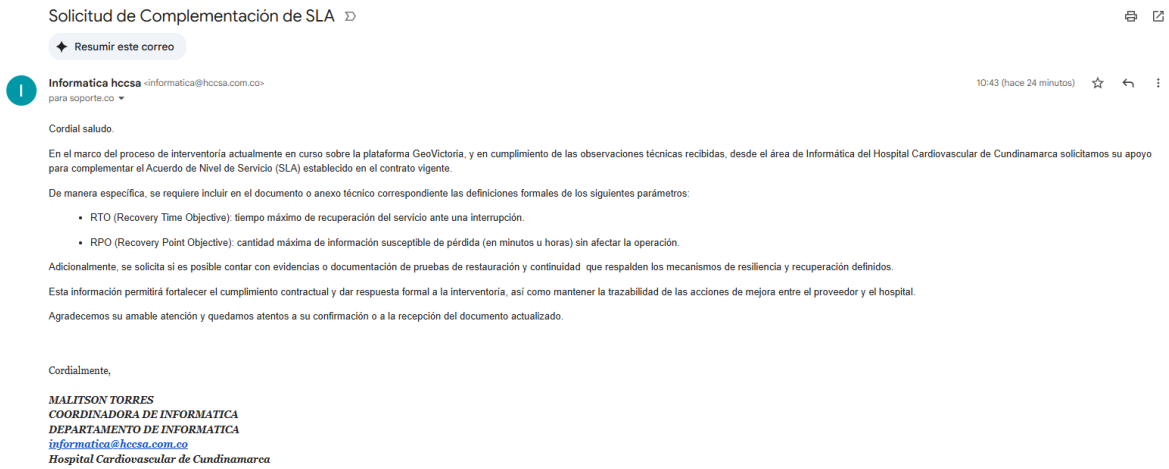
Asunto: Contestación Requerimiento HCC-040-25 – Componente Sistemas

En atención al requerimiento formulado por la interventoría, el Departamento de Informática del Hospital Cardiovascular de Cundinamarca presenta a continuación la respuesta correspondiente al requerimiento **HCC-040-25.**

Recomendación: “Mantener documentado y comunicado el compromiso de uptime del 99.9% en los acuerdos contractuales.

Complementar el SLA con definiciones claras de RTO y RPO, aplicables a cada servicio crítico. Documentar y presentar evidencias de las pruebas periódicas de restauración y de continuidad de la solución GeoVictoria Box, para validar su efectividad en escenarios de desconexión.”

Respuesta: En cumplimiento de la recomendación formulada, desde la Coordinación de Informática se realizó solicitud formal al proveedor GeoVictoria para complementar el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) con la inclusión de los parámetros RTO (Recovery Time Objective) y RPO (Recovery Point Objective), así como para obtener evidencias documentales de las pruebas de restauración y continuidad.



Solicitud de Complementación de SLA

Resumir este correo

Informatica hccsa <informatica@hccsa.com.co>
para soporte.co

10:43 (hace 24 minutos)

Cordial saludo.

En el marco del proceso de interventoría actualmente en curso sobre la plataforma GeoVictoria, y en cumplimiento de las observaciones técnicas recibidas, desde el área de Informática del Hospital Cardiovascular de Cundinamarca solicitamos su apoyo para complementar el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) establecido en el contrato vigente.

De manera específica, se requiere incluir en el documento o anexo técnico correspondiente las definiciones formales de los siguientes parámetros:

- RTO (Recovery Time Objective): tiempo máximo de recuperación del servicio ante una interrupción.
- RPO (Recovery Point Objective): cantidad máxima de información susceptible de pérdida (en minutos u horas) sin afectar la operación.

Adicionalmente, se solicita si es posible contar con evidencias o documentación de pruebas de restauración y continuidad que respalden los mecanismos de resiliencia y recuperación definidos.

Esta información permitirá fortalecer el cumplimiento contractual y dar respuesta formal a la interventoría, así como mantener la trazabilidad de las acciones de mejora entre el proveedor y el hospital.

Agradecemos su amable atención y quedamos atentos a su confirmación o a la recepción del documento actualizado.

Cordialmente,

MALITSON TORRES
COORDINADORA DE INFORMATICA
DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
informatica@hccsa.com.co
Hospital Cardiovascular de Cundinamarca

(Imagen 1)

Recomendación: “Se recomienda evolucionar el actual Plan de Contingencia PT03 DA V3 hacia un Plan de Continuidad del Negocio (PCN) integral, que contemple no solo la indisponibilidad del sistema, sino también la continuidad de procesos críticos hospitalarios y de soporte.

Este PCN debe incorporar como componente específico el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), con definición clara de RTO y RPO, protocolos de comunicación, matriz de riesgos tecnológicos y pruebas periódicas de validación.”

Respuesta: Se anexa documento actualizado por área de sistemas según criterios solicitados “PT03 DA PLAN DE CONTINGENCIA FRENTE A CAIDA DEL SISTEMA V4”

Recomendación: Definir indicadores de desempeño (KPIs) para medir la efectividad de los controles de trazabilidad, tales como:

- Porcentaje de logs revisados dentro de los plazos definidos.
- Número de accesos indebidos detectados y gestionados.
- Tiempos promedio de resolución y cierre de incidentes.
- Mantener evidencia documentada de las auditorías de accesos y revisiones de privilegios, de modo que se garantice trazabilidad verificable ante auditorías externas.

Respuesta: En atención a la recomendación formulada, desde la Coordinación de Informática se tiene previsto implementar el indicador Tiempo Promedio de

Resolución de Incidentes Geovictoria, con el fin de medir la eficiencia del proveedor en la atención de requerimientos y fallas técnicas reportadas.

Actualmente, el contrato no especifica tiempos de respuesta o resolución dentro del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA); por lo anterior, se realizó solicitud formal al proveedor para que complemente dicho SLA con los parámetros RTO (Recovery Time Objective), RPO (Recovery Point Objective) y los tiempos de atención y resolución establecidos en su modelo de soporte.

Una vez el proveedor remita esta información, se ajustará la ficha técnica del KPI y se procederá a iniciar su medición, garantizando así una interpretación basada en los tiempos contractuales definidos.

Recomendación: La interventoría considera este control como favorable, resaltando la importancia de mantener dicho documento actualizado, versionado y formalizado como parte de las políticas de seguridad de la información, asegurando su vigencia y aplicabilidad:

- Formalizar una Política de Gestión de Accesos que defina los procesos de creación, modificación y eliminación de usuarios en GeoVictoria, estableciendo responsables, flujos de aprobación y periodicidad de revisión.

- Mantener y versionar la Matriz de Roles y Perfiles en documento independiente (Word o Excel), asegurando que los permisos de cada tipo de usuario estén actualizados y cuenten con aprobación formal de la Coordinación de Informática.

- Implementar un procedimiento de respaldo documental periódico (exportación de usuarios y roles desde la plataforma), de manera que se cuente con soporte independiente y actualizado en caso de contingencias.

Respuesta:

- Se crea documento “PR01 INF CREACIÓN, MODIFICACIÓN, Y ELIMINACIÓN DE USUARIO EN GEOVICTORIA “ y se adjunta con los

procesos de creación, modificación y inactivación de usuarios en GeoVictoria dando cumplimiento a recomendación.

	TIPO DE DOCUMENTO	Área o Proceso que lo Genera:		
HOSPITAL CARDIOVASCULAR DE CUNDINAMARCA	PROCEDIMIENTO	INFORMÁTICA		
	NOMBRE	**Código**	**Versión**	**Paginado**
	CREACIÓN, MODIFICACIÓN, Y ELIMINACIÓN DE USUARIO EN GEOVICTORIA	PR01 INF	01	Página 1 de 11

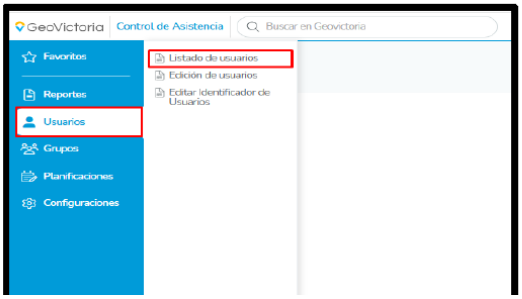
CREACIÓN, MODIFICACIÓN, Y ELIMINACIÓN DE USUARIO EN GEOVICTORIA

1. **Proceso de creación de usuarios.**

   Responsable: Departamento de informática.

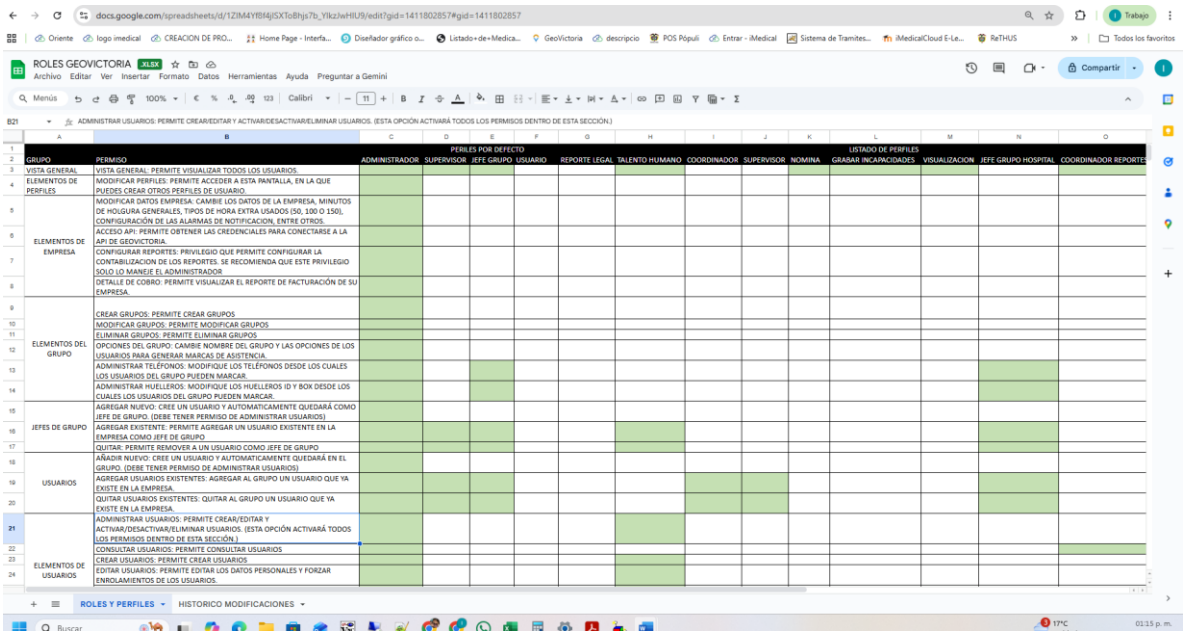
1.1 El usuario es remitido por parte del equipo de talento humano (gestion.humana@flexitemporal.co), quien envía correo notificando la cantidad de usuarios que ingresan para su respectiva creación en el sistema.

1.2 En la pantalla de creación en el módulo usuarios (listado de usuarios) que se visualiza en a imagen 1.1.



(Imagen 2)

- La matriz de Roles se tiene documentada en archivo Excel, “ROLES GEVICTORIA” el cual reposa en el drive del correo institucional y contiene todos los perfiles y se registrara cada modificación.



		PERFILES POR DEFECTO								LISTADO DE PERFILES				
GRUPO	PERMISO	ADMINISTRADOR	SUPERVISOR	JEFE GRUPO	USUARIO	REPORTE LEGAL	TALENTO HUMANO	COORDINADOR	SUPERVISOR	NOMINA	GRABAR INCAPACIDADES	VISUALIZACION	JEFE GRUPO HOSPITAL	COORDINADOR REPORTES
VISTA GENERAL	VISTA GENERAL: PERMITE VISUALIZAR TODOS LOS USUARIOS.													
ELEMENTOS DE PERFILES	MODIFICAR PERFILES: PERMITE ACCEDER A ESTA PANTALLA, EN LA QUE PUEDES CREAR OTROS PERFILES DE USUARIO.													
ELEMENTOS DE EMPRESA	MODIFICAR DATOS EMPRESA: CAMBIE LOS DATOS DE LA EMPRESA, MINUTOS DE HOLGURA GENERALES, TIPOS DE HORA EXTRA USADOS (50, 100 O 150), CONFIGURACIÓN DE LAS ALARMAS DE NOTIFICACION, ENTRE OTROS.													
	ACCESO API: PERMITE OBTENER LAS CREDENCIALES PARA CONECTARSE A LA API DE GEOVICTORIA.													
	CONFIGURAR REPORTES: PRIVILEGIO QUE PERMITE CONFIGURAR LA CONTABILIZACION DE LOS REPORTES. SE RECOMIENDA QUE ESTE PRIVILEGIO SOLO LO MANEJE EL ADMINISTRADOR													
	DETALLE DE COBRO: PERMITE VISUALIZAR EL REPORTE DE FACTURACIÓN DE SU EMPRESA.													
ELEMENTOS DEL GRUPO	CREAR GRUPOS: PERMITE CREAR GRUPOS													
	MODIFICAR GRUPOS: PERMITE MODIFICAR GRUPOS													
	ELIMINAR GRUPOS: PERMITE ELIMINAR GRUPOS													
	OPCIONES DEL GRUPO: CAMBIE NOMBRE DEL GRUPO Y LAS OPCIONES DE LOS USUARIOS PARA GENERAR MARCAS DE ASISTENCIA.													
	ADMINISTRAR TELÉFONOS: MODIFIQUE LOS TELÉFONOS DESDE LOS CUALES LOS USUARIOS DEL GRUPO PUEDEN MARCAR.													
	ADMINISTRAR HUELLEROS: MODIFIQUE LOS HUELLEROS ID Y BOX DESDE LOS CUALES LOS USUARIOS DEL GRUPO PUEDEN MARCAR.													
JEFES DE GRUPO	AGREGAR NUEVO: CREE UN USUARIO Y AUTOMATICAMENTE QUEDARÁ COMO JEFE DE GRUPO. (DEBE TENER PERMISO DE ADMINISTRAR USUARIOS)													
	AGREGAR EXISTENTE: PERMITE AGREGAR UN USUARIO EXISTENTE EN LA EMPRESA COMO JEFE DE GRUPO													
	QUITAR: PERMITE REMOVER A UN USUARIO COMO JEFE DE GRUPO													
USUARIOS	AÑADIR NUEVO: CREE UN USUARIO Y AUTOMATICAMENTE QUEDARÁ EN EL GRUPO. (DEBE TENER PERMISO DE ADMINISTRAR USUARIOS)													
	AGREGAR USUARIOS EXISTENTES: AGREGAR AL GRUPO UN USUARIO QUE YA EXISTE EN LA EMPRESA.													
	QUITAR USUARIOS EXISTENTES: QUITAR AL GRUPO UN USUARIO QUE YA EXISTE EN LA EMPRESA.													
ELEMENTOS DE USUARIOS	ADMINISTRAR USUARIOS: PERMITE CREAR/EDITAR Y ACTIVAR/DESACTIVAR/ELIMINAR USUARIOS. (ESTA OPCIÓN ACTIVARÁ TODOS LOS PERMISOS DENTRO DE ESTA SECCIÓN.)													
	CONSULTAR USUARIOS: PERMITE CONSULTAR USUARIOS													
	CREAR USUARIOS: PERMITE CREAR USUARIOS													
	EDITAR USUARIOS: PERMITE EDITAR LOS DATOS PERSONALES Y FORZAR ENROLAMIENTOS DE LOS USUARIOS.													

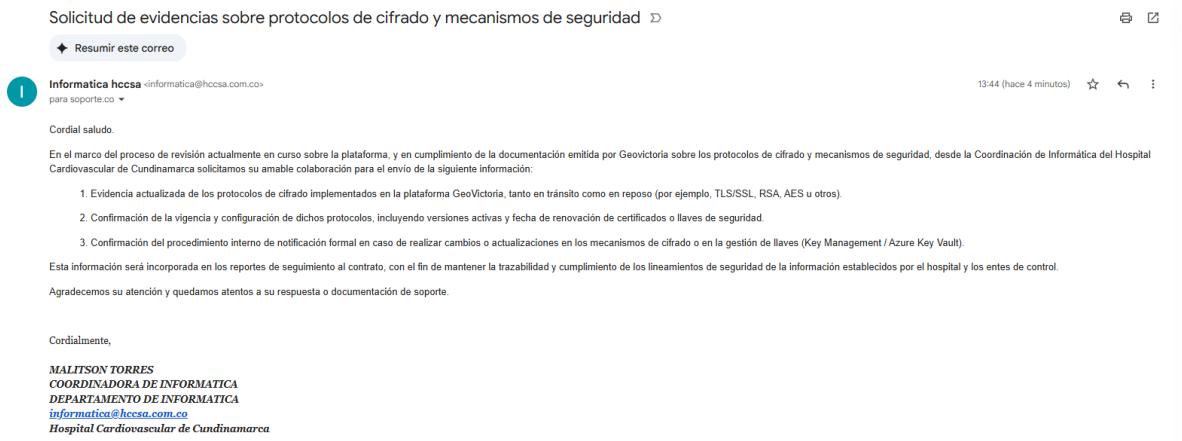
(Imagen 3)

- La plataforma GeoVictoria opera sobre infraestructura Microsoft Azure, con una disponibilidad garantizada del 99.9%, lo que asegura la continuidad operativa y la integridad de los datos asociados a usuarios y roles. En este sentido, el riesgo de pérdida de información por indisponibilidad del sistema es mínimo.
  No obstante, en cumplimiento de buenas prácticas de seguridad de la información y trazabilidad, desde la Coordinación de Informática se implementará un procedimiento de respaldo documental trimestral, consistente en la exportación y almacenamiento seguro de los listados de usuarios, por parte de los roles se conservará el archivo manejado de “ROLES GEOVITORIA “y se mantendrá actualizado.

Recomendación: Incluir en los seguimientos al proveedor (ej. en los comités de servicio o revisiones contractuales) la solicitud de evidencias actualizadas sobre el uso de protocolos de cifrados seguros (TLS/SSL) y la vigencia de las configuraciones aplicadas.
Establecer como requerimiento que el proveedor notifique de manera formal cualquier cambio en los protocolos de cifrado o en los mecanismos de protección de llaves.
Documentar estas revisiones en los reportes de seguimiento al contrato, para garantizar trazabilidad y respaldo en caso de auditorías externas.

Respuesta: En cumplimiento de la recomendación formulada, desde la Coordinación de Informática se realizó solicitud formal al proveedor GeoVictoria para obtener evidencias actualizadas sobre los mecanismos de cifrado implementados (TLS/SSL, RSA 2048 bits, y cifrado de datos en reposo), así como la confirmación de la vigencia de las configuraciones y protocolos aplicados.

De igual manera, se solicitó al proveedor establecer un mecanismo de notificación formal ante cualquier modificación futura en la configuración de cifrado o en los esquemas de protección de llaves.



Solicitud de evidencias sobre protocolos de cifrado y mecanismos de seguridad

Resumir este correo

Informatica hccsa <informatica@hccsa.com.co>
para soporte.co

13:44 (hace 4 minutos)

Cordial saludo.

En el marco del proceso de revisión actualmente en curso sobre la plataforma, y en cumplimiento de la documentación emitida por Geovictoria sobre los protocolos de cifrado y mecanismos de seguridad, desde la Coordinación de Informática del Hospital Cardiovascular de Cundinamarca solicitamos su amable colaboración para el envío de la siguiente información:

1. Evidencia actualizada de los protocolos de cifrado implementados en la plataforma GeoVictoria, tanto en tránsito como en reposo (por ejemplo, TLS/SSL, RSA, AES u otros).
2. Confirmación de la vigencia y configuración de dichos protocolos, incluyendo versiones activas y fecha de renovación de certificados o llaves de seguridad.
3. Confirmación del procedimiento interno de notificación formal en caso de realizar cambios o actualizaciones en los mecanismos de cifrado o en la gestión de llaves (Key Management / Azure Key Vault).

Esta información será incorporada en los reportes de seguimiento al contrato, con el fin de mantener la trazabilidad y cumplimiento de los lineamientos de seguridad de la información establecidos por el hospital y los entes de control.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a su respuesta o documentación de soporte.

Cordialmente,

MALITSON TORRES
COORDINADORA DE INFORMATICA
DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
informatica@hccsa.com.co
Hospital Cardiovascular de Cundinamarca

(Imagen 4)

Recomendación:

- Ampliar el alcance a una política integral: Complementar el protocolo con una Política de Gestión de Turnos y Asistencia, que abarque asignación de turnos, descansos, validación de horas extras y ausencias, para garantizar criterios unificados en toda la gestión de tiempo laboral.

- Alinear la matriz de roles y permisos: Documentar en un archivo independiente (Excel/Word) los tipos de usuario y permisos asignados en GeoVictoria, con el fin de contar con evidencia ágil para procesos de auditoría o contingencias.

- Generar respaldos documentales periódicos: Establecer la práctica de emitir reportes consolidados de asistencia y permisos desde GeoVictoria, validados mensualmente por Talento Humano, como soporte independiente frente a posibles fallas técnicas de la plataforma.

- Fortalecer la capacitación: Realizar sesiones de socialización periódicas con colaboradores y jefes inmediatos sobre el uso del protocolo, soportes válidos y tiempos de gestión, con el fin de mejorar el cumplimiento y reducir reprocesos.

Respuesta:

- El documento “HCC Protocolo Permisos Geovictoria” pertenece al área de Talento Humano, quien es la dependencia responsable de su definición, actualización y socialización institucional.
  Desde la Coordinación de Informática se brindará acompañamiento técnico para la implementación de los lineamientos que se definan en dicha política dentro de la plataforma GeoVictoria.
  En cumplimiento de la recomendación formulada, se solicitó formalmente al área de Talento Humano la actualización del documento, con el fin de ampliar su alcance conforme a los criterios de asignación de turnos, descansos, validación de horas extras y ausencias, garantizando la unificación de criterios en la gestión del tiempo laboral.



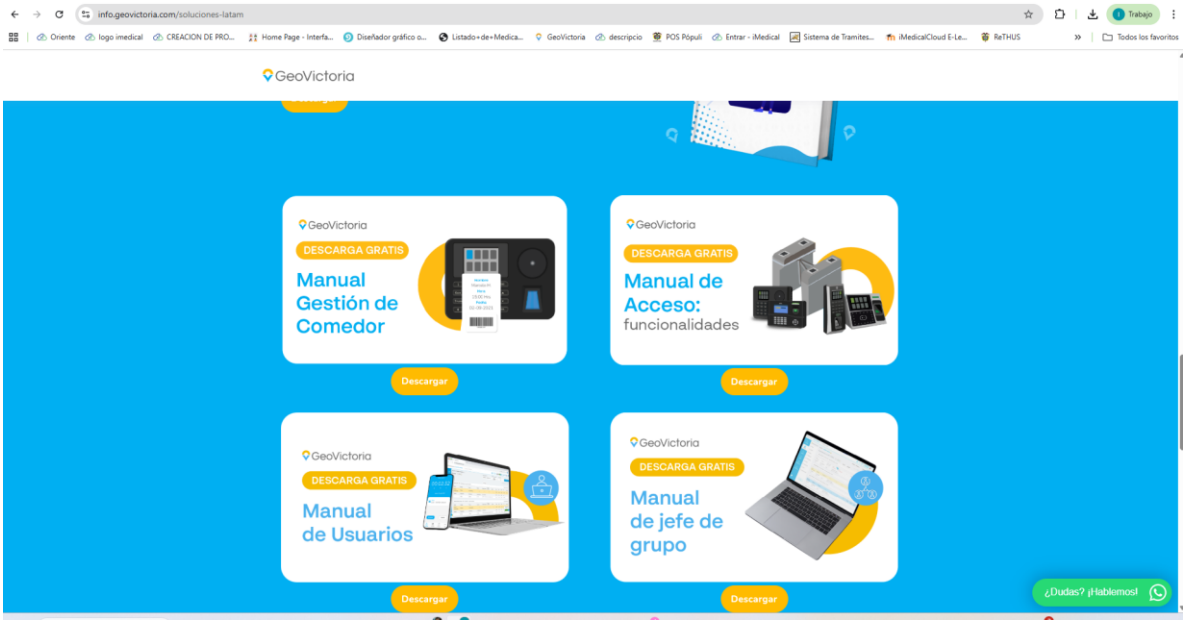
(Imagen 5)

- La matriz de Roles se tiene documentada en archivo Excel, “ROLES GEVICTORIA” el cual reposa en el drive del correo institucional y contiene todos los perfiles y se registrara cada modificación.

- De acuerdo con la documentación técnica del proveedor, la plataforma GeoVictoria garantiza una disponibilidad del 99.9% y cuenta con mecanismos

de sincronización automática y almacenamiento local (GeoVictoria Box) que aseguran la no pérdida de información en caso de desconexión o falla temporal del servicio.
La solución opera sobre infraestructura Microsoft Azure, con replicación de datos y redundancia regional, lo que permite garantizar la continuidad y recuperación ante desastres sin requerir respaldos manuales adicionales.
Teniendo en cuenta lo anterior, la generación mensual de reportes físicos o archivos de respaldo resultaría redundante y representaría un consumo considerable de espacio de almacenamiento, dado el volumen de información de aproximadamente 1.000 empleados.

- La capacitación en la plataforma se realiza por el analista de informática una vez se crea el usuario inicialmente departe del proveedor también se han realizado capacitaciones a los usuarios del hospital periódicamente por perfiles, también se tiene una base de conocimiento a la cual los usuarios pueden acceder y autocapacitarse, Link: https://info.geovictoria.com/soluciones-latam.



(Imagen 6)

Recomendación: Se sugiere evaluar mecanismos de interoperabilidad o integración automatizada entre GeoVictoria y el sistema SIIGO, con el fin de reducir la dependencia de procesos manuales y minimizar el riesgo de inconsistencias en la información. Mientras tanto, es importante documentar y formalizar el control de conciliación periódica entre los soportes físicos, los

archivos en Excel y la información cargada en SIIGO, asegurando la trazabilidad y exactitud de los datos.
Se recomienda diseñar un diagrama de arquitectura de procesos que represente la relación entre el aplicativo GeoVictoria y el sistema SIIGO, identificando los flujos de información, puntos de control y actividades críticas en la gestión de novedades de personal. Este diagrama debe incluir:

- Los procesos actuales (recepción de novedades, validación por Talento Humano, consolidación en Excel, carga manual en SIIGO).
- Los responsables en cada etapa del flujo.
- Los controles establecidos para garantizar integridad, exactitud y trazabilidad de la información. o Las oportunidades de mejora orientadas a una futura interoperabilidad o integración parcial/total entre plataformas.

Este diseño permitirá contar con una visión integral y documentada del proceso, facilitando la gestión de riesgos asociados, el control interno y la definición de un plan de mejora tecnológica a mediano plazo.

Respuesta: En cumplimiento de esta recomendación, desde la Coordinación de Informática se realizó un acercamiento previo con el proveedor del sistema SIIGO, con el fin de evaluar la posibilidad de establecer integración.

Como resultado de dicha gestión, el proveedor informó que actualmente no dispone de servicio de integración con software de terceros, por lo cual no es posible implementar interoperabilidad directa entre ambas plataformas, por tanto, se seguirá manejando como actualmente de realiza.

Cordialmente



Malitson Torres
Coordinadora Informática
Hospital Cardiovascular de Cundinamarca