

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	20	Mes:	09	Año:	2023
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	Aplicativo eSigna
Dependencia(s):	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	LINA MARCELA GRISALES GÓMEZ - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Objetivo de la Auditoría:	Verificar la gestión de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas sobre el aplicativo eSigna
Alcance de la Auditoría:	Backups y restauración de información, Planes de contingencia implementados, administración de usuarios, administración de base de datos, gestión de incidentes y/o fallos, validación del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS, seguimiento a planes de mejoramiento suscritos con anterioridad (en caso de aplicar), para lo correspondiente a la vigencia 2022 y lo corrido de la actual
Criterios de la Auditoría:	Procedimientos asociados al aplicativo Mapa de riesgos Institucional Metodología para la Evaluación de Riesgos - MT-PLES-001 COBIT - Versión 5 NTC ISO/IEC 27001 PR-GEDO-001 Planificación de la Gestión Documental Acuerdo AGN 002 de 2014 - Decreto 1080 de 2015

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría									Reunión de Cierre		
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	
01	08	2023		01	09	2023		14	09	2023	20	09	2023	
Jefe oficina de Control Interno						Auditor								
Mabel Astrid Neira Yepes						Jorge Armado Marimón Acosta Contratista								

I. DECLARACIÓN

La auditoría se realiza con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por el auditor y se fundamenta en el siguiente soporte documental: expedientes fuente, procesos y procedimientos del sistema de gestión, reportes de los sistemas de información, cruces y validaciones, página web y normas internas y externas.

En aplicación al Decreto 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.8, la Oficina de Control Interno incorpora los siguientes instrumentos para la Actividad de la Auditoría Interna:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

- i. Código de Ética del Auditor Interno que tiene como bases fundamentales, la integridad, objetividad, confidencialidad, conflictos de interés y competencia de este.
- ii. Estatuto de auditoría, en el cual se establecen y comunican las directrices fundamentales que definen el marco dentro del cual se desarrollan las actividades de la Oficina de Control Interno, según los lineamientos de las normas internacionales de auditoría.

II. COMPROMISO DEL AUDITADO

Carta de representación en la que se establezca la veracidad, calidad y oportunidad de la entrega de la información presentada a las Oficinas de Control Interno.

III. NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Este documento contiene información de interés exclusivo del auditor y el auditado para surtir los trámites establecidos en la Guía de Auditoría. En ese sentido, hasta tanto no se constituya como informe final y sea publicado en la página Web de la Superintendencia de la Economía Solidaria, no podrá ser distribuido ni utilizado por terceros, ni se podrá hacer referencia a él en ningún otro asunto, sin el consentimiento previo y por escrito del jefe de Control Interno.

IV. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la actividad Auditoría Aplicativo eSigna, y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, los cuales fueron presentados a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas mediante memorando 20231300022753 del 1 de agosto de 2023, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso: Se realizó verificación del mapa de riesgos institucionales vigentes para el año 2022 y para la vigencia actual, con el fin de identificar los riesgos asociados a la gestión del aplicativo eSigna, comprobando la aplicación de controles para mitigar su materialización y su efectividad.
- b) Diseño del plan de auditoría: Se estableció la programación del plan de trabajo para el desarrollo de la auditoría, de modo que permitiera lograr el objetivo propuesto.
- c) Reunión de apertura: la apertura de la auditoría se realizó mediante memorando 20231300022753 del 1 de agosto de 2023, remitido a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, en el cual se describió la metodología a utilizar para el desarrollo de la actividad, se reiteró el alcance, los objetivos y se indicaron los plazos para la ejecución de la misma.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada información suficiente relacionada con la administración del aplicativo eSigna para comprobar el desarrollo de la gestión documental de la

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

 Supersolidaria <small>Superintendencia de la Economía Solidaria</small>	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

entidad y el cumplimiento de metas planteadas, validar la administración de usuarios y base de datos, la atención de incidentes y/o fallos, el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) suscritos, entre otros aspectos, para efectos de determinar la gestión efectuada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, así como el adecuado funcionamiento y operatividad del Sistema de Gestión Documental eSigna.

- e) Ejecución de pruebas: Se realizó verificación de los soportes remitidos por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, a través de memorando 20231200024403 de fecha 23 de agosto de 2023, afines a la gestión del aplicativo eSigna.
- f) Definición de observaciones y recomendaciones: Surgieron producto de la comparación entre el estado correcto del requisito (criterio) y el estado actual, socializando cada uno de ellos con el líder del proceso y personal a cargo de la gestión.

RIESGOS EVALUADOS (Riesgos evaluados en el proceso de auditoría)

La Oficina de Control Interno verificó la Matriz de Riesgos Institucionales de la vigencia 2022 y vigencia actual, teniendo en cuenta el alcance establecido para la presente actividad, con el objetivo de determinar los riesgos relacionados con la gestión del aplicativo eSigna, identificando los siguientes riesgos:

- GSTI-2 Inaccesibilidad a los servicios de TI
- GSTI-3 Pérdida de información digital de la Entidad
- GEDO-2 Inoportuna recepción y trámite de las comunicaciones oficiales.

La identificación de los riesgos trae consigo sus respectivas actividades de control ejecutadas por los líderes del proceso, las cuales van desde seguimientos y monitoreos trimestrales realizados por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, de acuerdo con la metodología y periodicidad definida por la entidad, hasta las posteriores verificaciones efectuadas durante las auditorías y seguimientos que realiza la Oficina de Control Interno.

DESARROLLO DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA (Resultados de los Aspectos Evaluados)

1. Descripción del proceso

La plataforma eSigna es la herramienta tecnológica dispuesta en la Supersolidaria para la producción, trámite y gestión del proceso Documental de la entidad.

Es una solución tecnológica conformada por un conjunto de aplicaciones que facilitan la implementación de la Política de Gobierno Digital que incluye mecanismos de firma electrónica,

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

cifrado de documentos y comunicaciones, sede electrónica, portal del funcionario, buzón del ciudadano, business process management, automatización de procesos y procedimientos, gestión de expedientes electrónicos, archivo electrónico, gestión documental electrónica, seguridad e identidad digital, entre otras características.

2. Detalle de las validaciones realizadas

Con la finalidad de evaluar el estado de la gestión desarrollada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas frente al aplicativo eSigna, se procedió con los respectivos cotejos de aspectos relacionados, como son:

- Seguridad de la Información.
- Planes de continuidad del proceso.
- Administración de usuarios del sistema.
- Gestión de base de datos.
- Atención de incidentes y fallos del sistema.
- Validación de Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) suscritos.

Teniendo en cuenta lo relacionado anteriormente, se identificaron las siguientes situaciones:

- **Seguridad de la Información.**

Se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas allegar evidencias de copias de seguridad de la información de eSigna, realizados en el periodo de octubre a diciembre de 2022 y de enero a julio de 2023, con el propósito de comprobar el cumplimiento de la Política de Backup de la entidad y la aplicación de este control asociado a la seguridad de la información.

Igualmente, de la aplicación de pruebas de restauración de las copias de seguridad de la información del aplicativo, con el fin de determinar si se vienen aplicando acciones para comprobar que los Backups efectuados han sido efectivos.

Para soportar la gestión de esta actividad de control se recibieron evidencias de backups a los servidores de producción del sistema de Gestión Documental realizados desde agosto del año 2022, donde se pudo evidenciar que es una actividad que se encuentra programada en la herramienta de Backups de la entidad para realizarse diariamente, en la cual se encuentran incluidos todos los servidores de los servicios que conforman la aplicación eSigna, como son:

FRONTAL, eSigna® PLATAFORMA, eSigna® SEDE ELECTRÓNICA, ECM (Gestor Documental), eSigna® SERVICIOS, BASE DE DATOS y NAS (almacenamiento).

A continuación, se presentan algunas evidencias de estos soportes de Backups realizados en la vigencia en curso y en el periodo de agosto a diciembre del año 2022:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Backup job: Gestion_Documental_Diario
Created by SUPERSOLIDARIA\sanolivar at 4/02/2021 5:49 p. m..

domingo, 30 de julio de 2023 5:00:20 p. m.

Success	14	Start time	5:00:20 p. m.	Total size	16,4 TB	Backup size	75,1 GB
Warning	0	End time	5:15:43 p. m.	Data read	75,2 GB	Dedupe	2,9x
Error	0	Duration	0:15:23	Transferred	75,1 GB	Compression	1,0x

Details

Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
PRE_ALFRESCO	Success	5:03:11 p. m.	5:05:12 p. m.	250 GB	764 MB	764 MB	0:02:01	
PRE_FRONTAL	Success	5:03:11 p. m.	5:05:16 p. m.	100 GB	692 MB	692 MB	0:02:05	
PRE_MYSQL	Success	5:03:12 p. m.	5:05:38 p. m.	500 GB	1,6 GB	1,6 GB	0:02:26	
PRE_NAS	Success	5:03:12 p. m.	5:05:21 p. m.	600 GB	832 MB	832 MB	0:02:09	
PRE_PLATAFORMA	Success	5:05:18 p. m.	5:06:59 p. m.	100 GB	796 MB	796 MB	0:01:41	
PRE_SEDE	Success	5:05:18 p. m.	5:07:18 p. m.	100 GB	972 MB	972 MB	0:02:00	
PRE_SERVICIOS	Success	5:05:23 p. m.	5:08:50 p. m.	100 GB	6,1 GB	6,1 GB	0:03:27	
PRO_ALFRESCO	Success	5:05:43 p. m.	5:07:38 p. m.	300 GB	932 MB	932 MB	0:01:55	
PRO_FRONTAL	Success	5:07:03 p. m.	5:09:01 p. m.	100 GB	864 MB	864 MB	0:01:58	
PRO_MYSQL	Success	5:07:18 p. m.	5:14:56 p. m.	2 TB	27,6 GB	27,6 GB	0:07:38	
PRO_NAS	Success	5:03:12 p. m.	5:07:57 p. m.	12 TB	17,4 GB	17,3 GB	0:04:45	
PRO_PLATAFORMA	Success	5:07:39 p. m.	5:11:40 p. m.	100 GB	8,2 GB	8,2 GB	0:04:01	
PRO_SEDE	Success	5:09:04 p. m.	5:11:32 p. m.	100 GB	2,1 GB	2,1 GB	0:02:28	
PRO_SERVICIOS	Success	5:09:04 p. m.	5:13:06 p. m.	100 GB	6,6 GB	6,6 GB	0:04:02	

Backup job: Gestion_Documental_Diario
Created by SUPERSOLIDARIA\sanolivar at 4/02/2021 5:49 p. m..

sábado, 29 de julio de 2023 5:00:14 p. m.

Success	14	Start time	5:00:14 p. m.	Total size	16,4 TB	Backup size	77,6 GB
Warning	0	End time	6:35:29 p. m.	Data read	77,6 GB	Dedupe	2,8x
Error	0	Duration	1:35:15	Transferred	77,5 GB	Compression	1,0x

Details

Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
PRE_ALFRESCO	Success	5:03:04 p. m.	5:04:52 p. m.	250 GB	692 MB	692 MB	0:01:48	
PRE_FRONTAL	Success	5:03:04 p. m.	5:05:06 p. m.	100 GB	760 MB	760 MB	0:02:02	
PRE_MYSQL	Success	5:03:04 p. m.	5:06:28 p. m.	500 GB	3,9 GB	3,9 GB	0:03:24	
PRE_NAS	Success	5:03:04 p. m.	5:05:11 p. m.	600 GB	804 MB	804 MB	0:02:07	
PRE_PLATAFORMA	Success	5:04:55 p. m.	5:06:38 p. m.	100 GB	1,5 GB	1,5 GB	0:01:43	
PRE_SEDE	Success	5:05:10 p. m.	5:06:48 p. m.	100 GB	612 MB	612 MB	0:01:38	
PRE_SERVICIOS	Success	5:05:15 p. m.	5:07:27 p. m.	100 GB	5 GB	5 GB	0:02:12	
PRO_ALFRESCO	Success	5:06:30 p. m.	5:08:18 p. m.	300 GB	1008 MB	1008 MB	0:01:48	
PRO_FRONTAL	Success	5:06:40 p. m.	5:08:29 p. m.	100 GB	944 MB	944 MB	0:01:49	
PRO_MYSQL	Success	5:06:50 p. m.	5:13:43 p. m.	2 TB	26,9 GB	26,9 GB	0:06:53	
PRO_NAS	Success	5:03:04 p. m.	5:07:13 p. m.	12 TB	18,3 GB	18,2 GB	0:04:09	
PRO_PLATAFORMA	Success	5:07:31 p. m.	5:10:29 p. m.	100 GB	7,5 GB	7,5 GB	0:02:58	
PRO_SEDE	Success	5:08:31 p. m.	5:11:02 p. m.	100 GB	3,9 GB	3,9 GB	0:02:31	
PRO_SERVICIOS	Success	5:08:31 p. m.	5:12:34 p. m.	100 GB	5,9 GB	5,9 GB	0:04:03	

Backups 2023

Created by SUPERSOLIDARIA\sanolivar at 4/02/2021 5:49 p. m..

sábado, 24 de diciembre de 2022 10:00:07 p. m.

Success	7	Start time	10:00:07 p. m.	Total size	9,5 TB	Backup size	61,7 GB
Warning	0	End time	11:52:30 p. m.	Data read	61,7 GB	Dedupe	2,1x
Error	0	Duration	1:52:23	Transferred	61,6 GB	Compression	1,0x

Details

Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
PRO_FRONTAL	Success	10:01:34 p. m.	10:03:09 p. m.	100 GB	944 MB	944 MB	0:01:35	
PRO_MYSQL	Success	10:02:09 p. m.	10:17:00 p. m.	2 TB	33,1 GB	33,1 GB	0:14:51	
PRO_PLATAFORMA	Success	10:02:19 p. m.	10:06:13 p. m.	100 GB	4,7 GB	4,7 GB	0:03:54	
PRO_SEDE	Success	10:02:40 p. m.	10:04:50 p. m.	100 GB	1,2 GB	1,2 GB	0:02:10	
PRO_SERVICIOS	Success	10:03:10 p. m.	10:07:13 p. m.	100 GB	6,2 GB	6,2 GB	0:04:03	
PRO_NAS	Success	10:02:50 p. m.	10:09:25 p. m.	7 TB	14,3 GB	14,2 GB	0:06:35	
PRO_ALFRESCO	Success	10:04:55 p. m.	10:06:38 p. m.	150 GB	1,2 GB	1,2 GB	0:01:43	

Backup job: Gestion_Documental_Diario
Created by SUPERSOLIDARIA\sanolivar at 4/02/2021 5:49 p. m..

viernes, 23 de diciembre de 2022 10:00:01 p. m.

Success	7	Start time	10:00:01 p. m.	Total size	9,5 TB	Backup size	103,6 GB
Warning	0	End time	10:27:15 p. m.	Data read	103,7 GB	Dedupe	1,7x
Error	0	Duration	0:27:14	Transferred	103,5 GB	Compression	1,0x

Details

Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
PRO_FRONTAL	Success	10:01:59 p. m.	10:03:24 p. m.	100 GB	996 MB	996 MB	0:01:25	
PRO_MYSQL	Success	10:01:59 p. m.	10:27:02 p. m.	2 TB	57,3 GB	57,2 GB	0:25:03	
PRO_PLATAFORMA	Success	10:01:59 p. m.	10:10:48 p. m.	100 GB	15,2 GB	15,2 GB	0:08:49	
PRO_SEDE	Success	10:01:59 p. m.	10:05:01 p. m.	100 GB	3,4 GB	3,4 GB	0:03:02	
PRO_SERVICIOS	Success	10:03:25 p. m.	10:08:55 p. m.	100 GB	7,8 GB	7,8 GB	0:05:30	
PRO_NAS	Success	10:03:10 p. m.	10:11:02 p. m.	7 TB	17,3 GB	17,2 GB	0:07:52	
PRO_ALFRESCO	Success	10:05:05 p. m.	10:07:12 p. m.	150 GB	1,8 GB	1,8 GB	0:02:07	

Backups 2022

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

Backup job: Gestion_Documental_Diario

Created by SUPERSOLIDARIA\sanoliviar at 4/02/2021 5:49 p. m..

miércoles, 24 de agosto de 2022 10:00:09 p. m.								
Success	8	Start time	10:00:09 p. m.	Total size	9,7 TB	Backup size	103,6 GB	
Warning	0	End time	10:59:14 p. m.	Data read	103,7 GB	Dedupe	1,7x	
Error	0	Duration	0:59:05	Transferred	103,5 GB	Compression	1,0x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
PRO_ALFRESCO	Success	10:01:34 p. m.	10:05:50 p. m.	150 GB	0 B	32 B	0:04:16	
PRO_FRONTAL	Success	10:01:34 p. m.	10:06:08 p. m.	100 GB	1 GB	1 GB	0:04:34	
PRO_MYSQL	Success	10:01:39 p. m.	10:59:06 p. m.	2 TB	53,1 GB	53 GB	0:57:27	
PRO_PLATAFORMA	Success	10:01:39 p. m.	10:14:36 p. m.	100 GB	14 GB	14 GB	0:12:57	
PRO_SEDE	Success	10:05:55 p. m.	10:11:49 p. m.	100 GB	3,1 GB	3,1 GB	0:05:54	
PRO_SERVICIOS	Success	10:06:10 p. m.	10:14:33 p. m.	100 GB	7,2 GB	7,2 GB	0:08:23	
PRO_NAS	Success	10:05:20 p. m.	10:17:05 p. m.	7 TB	23,5 GB	23,5 GB	0:11:45	
PRO_ALFRESCO_14_07_22_restored	Success	10:12:51 p. m.	10:17:48 p. m.	150 GB	1,6 GB	1,6 GB	0:04:57	

Backup job: Gestion_Documental_Diario

Created by SUPERSOLIDARIA\sanoliviar at 4/02/2021 5:49 p. m..

martes, 23 de agosto de 2022 10:00:15 p. m.								
Success	8	Start time	10:00:15 p. m.	Total size	9,7 TB	Backup size	108,4 GB	
Warning	0	End time	10:53:56 p. m.	Data read	108,5 GB	Dedupe	1,7x	
Error	0	Duration	0:53:41	Transferred	108,3 GB	Compression	1,0x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
PRO_ALFRESCO	Success	10:00:42 p. m.	10:03:02 p. m.	150 GB	0 B	32 B	0:02:20	
PRO_FRONTAL	Success	10:00:43 p. m.	10:03:31 p. m.	100 GB	1,1 GB	1,1 GB	0:02:48	
PRO_MYSQL	Success	10:00:43 p. m.	10:53:47 p. m.	2 TB	56,8 GB	56,7 GB	0:53:04	
PRO_PLATAFORMA	Success	10:00:43 p. m.	10:09:43 p. m.	100 GB	13,5 GB	13,5 GB	0:09:00	
PRO_SEDE	Success	10:03:18 p. m.	10:09:58 p. m.	100 GB	3,1 GB	3,1 GB	0:06:40	
PRO_SERVICIOS	Success	10:03:33 p. m.	10:09:12 p. m.	100 GB	7,3 GB	7,3 GB	0:05:39	
PRO_NAS	Success	10:02:48 p. m.	10:14:47 p. m.	7 TB	25,1 GB	25 GB	0:11:59	
PRO_ALFRESCO_14_07_22_restored	Success	10:09:14 p. m.	10:12:41 p. m.	150 GB	1,8 GB	1,8 GB	0:03:27	

Backups 2022

Del mismo modo, fue evidente que algunos procesos de backups programados generaron errores en su realización, como se puede ver en la siguiente imagen tomada del reporte generado desde la herramienta de Backups, por lo cual se invita a que sean analizadas las causas que originan este tipo de fallos y se realicen los correctivos pertinentes, para asegurar que la copia de seguridad se realice diariamente sin contratiempos y de forma efectiva.

Backup job: Gestion_Documental_Diario (Retry 1)

Created by SUPERSOLIDARIA\sanoliviar at 4/02/2021 5:49 p. m..

Error

6 of 6 V

martes, 22 de noviembre de 2022 10:18:12 p. m.								
Success	0	Start time	10:18:12 p. m.	Total size	0 B	Backup size	0 B	Error: Failed to call RPC function "PluginsHost.StoreOnceReadFile": OSCLT_ERR_-1809. Failed to create data session to file [192.127.28.173] General\Gestion_Documental_Diario\Gestion_Documental_Diario.vbm.
Warning	0	End time	10:18:23 p. m.	Data read	0 B	Dedupe	1,0x	
Error	6	Duration	0:00:11	Transferred	0 B	Compression	1,0x	
Details								
Name	Status	Start time	End time	Size	Read	Transferred	Duration	Details
PRO_MYSQL	Error	10:18:18 p. m.	10:18:21 p. m.	0 B	0 B	0 B	0:00:03	Job has failed. See logs for details.
PRO_PLATAFORMA	Error	10:18:19 p. m.	10:18:21 p. m.	0 B	0 B	0 B	0:00:02	Job has failed. See logs for details.
PRO_SEDE	Error	10:18:19 p. m.	10:18:21 p. m.	0 B	0 B	0 B	0:00:02	Job has failed. See logs for details.
PRO_SERVICIOS	Error	10:18:19 p. m.	10:18:21 p. m.	0 B	0 B	0 B	0:00:02	Job has failed. See logs for details.
PRO_ALFRESCO	Error	10:18:19 p. m.	10:18:21 p. m.	0 B	0 B	0 B	0:00:02	Job has failed. See logs for details.
PRO_NAS	Error	10:18:19 p. m.	10:18:21 p. m.	0 B	0 B	0 B	0:00:02	Job has failed. See logs for details.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Pruebas de Restauración de Backups de Información.

Se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, informar si se realizan pruebas de restauración sobre las copias de seguridad de la información de eSigna, con el propósito de comprobar que se está verificando que los Backups se estén realizando correctamente y que la información que está siendo respaldada es íntegra y está disponible para ser utilizada en cualquier eventualidad.

Para ello se recibió de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas el documento “FTGSTI002_RESTAURACION_GESTION DOCUMENTAL”, a partir del cual se pudo identificar que durante el año 2022 se realizaron dos procesos de restauración de backups, los días 13 y 22 de octubre de 2022; mientras que, para lo correspondiente a la vigencia en curso, se evidenció que se ha efectuado una restauración de Backup, la cual fue realizada el día 24 de julio del 2023.

A partir de lo anteriormente citado, se determina el cumplimiento de estas acciones de control, afines a la seguridad de la información del aplicativo eSigna.

Se sugiere entonces como una oportunidad de mejora dentro del presente informe, que se mantenga una periodicidad anual para la realización de actividades de restauración de Backups, asegurando que las copias de seguridad de información del sistema se hayan realizado correctamente, que estén completas y disponibles para cuando se requiera.

Continuidad de la Operación gestionada en eSigna.

Se requirió a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, indicar la contingencia que actualmente se tiene implementada para asegurar la continuidad del proceso gestionado a través del aplicativo eSigna, con sus respectivos soportes, con el objetivo de tener claridad de las acciones que se implementan cuando no se tiene acceso y su efectividad.

La citada dependencia procedió a remitir el documento “Plan de contingencia (DRP) Superintendencia de la economía solidaria (SES)”, de fecha 21 de diciembre de 2016, desarrollado por el proveedor Indenova, en el cual se encuentran incluidos aspectos relevantes asociados a la continuidad de la operación adelantada a través de eSigna, como es el caso del Plan de Respaldo, Plan de Recuperación, Plan de Mantenimiento, Estrategias de Copias de Seguridad, Verificación del estado de los servicios, Restablecimiento de los servidores, entre otros.

El objetivo de este documento es el de contemplar cómo abordar cualquier inconveniente que pueda surgir relacionado con la interacción con los servicios de Superintendencia de la economía solidaria (SES) de producción, reflejado desde la prevención de pérdida de información, hasta los procedimientos de restauración de los servicios tanto global como individualmente, para poder continuar trabajando en caso de una emergencia en la que no fueran accesibles dichos servicios.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

En la siguiente imagen se presenta la estructura del citado documento:



inDenova

Portafirmas electrónico
 Seda electrónica
 Gestión de expedientes
 Portal del proveedor

Movilidad con firma electrónica
 Facturación electrónica
 Gestión documental
 Digitalización certificada

Proyecto	Superintendencia de la economía solidaria (SES)
Título	Plan de contingencia (DRP)

Realizado por	Indenova, S.L.		
Dirigido a	Superintendencia de la economía solidaria (SES)		
Fecha	21/12/2016	Versión	1



Deià Traguiners, 14 - 21E3
 Pol. Ind. Viera del Quart
 46014, València
 Tel. (34) 96 381 99 47
 Fax (34) 96 381 99 48
 indenova@indenova.com
 http://www.indenova.com



1	OBJETO	5
2	SOLUCIONES DE CONTINGENCIA	6
2.1	PLAN DE RESPALDO	6
2.2	PLAN DE RECUPERACIÓN	6
2.2.1	SERVIDORES DE PRODUCCIÓN	7
2.2.2	ORDEN DE ARRANQUE	7
2.2.3	CASUÍSTICA	8
3	PLAN DE MANTENIMIENTO	10
3.1	MANTENIMIENTO DE SERVIDORES	10
3.2	ESTRATEGIA DE COPIAS DE SEGURIDAD	10
3.2.1	BASES DE DATOS	11
3.2.2	FICHEROS COMPARTIDOS	12
3.2.3	FICHEROS DE APLICACIONES Y CONFIGURACIÓN	12
3.3	MONITORIZACIÓN	13
4	ESTADO DE SERVICIOS	14
4.1	TOMCAT	14
4.2	ESIGNAREPORT	15
4.3	APACHE HTTP	16
4.4	OFFICESERVICE	17
5	REESTABLECIMIENTO DE SERVIDORES	18
5.1	ALMACENAMIENTO	18
5.2	BASE DE DATOS	18
5.3	SERVICIOS	19
5.4	GESTOR DOCUMENTAL	19
5.5	PLATAFORMA	19
5.6	SEDE ELECTRONICA	19
5.7	NAS	19
5.8	FRONTAL	20
6	SERVIDORES DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA	20

Plan de contingencia (DRP) Superintendencia de la economía solidaria (SES)

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

De la misma manera se evidenció que en el sistema de gestión de calidad de la entidad se encuentran documentados y formalizados los siguientes insumos:

- PL-COIN-001 Plan de contingencia eSigna Control Interno.
- PL-GSTI-001 Plan de contingencia eSigna Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
- PL-GEJU-001 Plan de contingencia eSigna Oficina Asesora Jurídica.

Sin embargo, no se evidenció la oficialización del plan de contingencia eSigna de Secretaría General y sus dependencias adscritas, lo cual representa un riesgo en la continuidad de su operación documental, teniendo en cuenta que es la dependencia de la entidad que mayor número de áreas tiene asociadas y por ende donde mayor riesgo existe.

Por lo anterior, se procede a reiterar dentro del presente informe la invitación para que la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y Secretaría General, establezcan las acciones para lograr la pronta estructuración y oficialización del plan de contingencia de eSigna de dicha dependencia y sus áreas adscritas.

Gestión de Usuarios en eSigna.

Se solicitó información para comprobar la gestión respecto a los controles de acceso, parametrización de contraseñas, activación e inactivación de usuarios, detección de accesos no autorizados al sistema, asignación de roles, entre otros temas.

Fue recibido el documento “INFORME DE ADMINISTRACIÓN ESIGNA”, en el cual se pueden evidenciar los logs o registro de los eventos gestionados por el profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, con el rol de administrador de la plataforma, junto con la fecha, hora y dirección IP desde la que se ejecutó la acción.

Algunos de los eventos gestionados que se pueden evidenciar a partir de dicho documento son:

- Delegación de tareas.
- Creación de usuarios.
- Actualización de usuarios y contraseñas (activación de usuarios, desactivación de usuarios).
- Asignación de perfiles.
- Eliminación de perfiles.
- Asignación de roles.
- Eliminación de roles.
- Modificación de grupos de usuarios.

A continuación, se puede evidenciar el reporte recibido de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, donde se aprecian algunas de las acciones ejecutadas durante el proceso de administración de la plataforma eSigna, entre las que figuran la gestión de los usuarios:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno



INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA

Código:
FT-COIN-007

Nov-2020

Revisión: 00

A	B	C	D	E	F
2	Servicio	Usuario	Evento	IP	Fecha
3	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Rol Rol delegar tareas-SG (Id = 3.000.754) aplicado al usuario DELGADO VEGA, JUAN SEBASTIAN (Id = 1.295)	192.127.28.7	16/08/23 11:29
4	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Rol Rol delegar tareas-OFI (Id = 3.000.641) aplicado al usuario DELGADO VEGA, JUAN SEBASTIAN (Id = 1.295)	192.127.28.7	16/08/23 11:29
5	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Rol Rol delegar tareas-OFI (Id = 3.000.641) aplicado al usuario ALVAREZ RAMIREZ, MYRIAM ROCIO (Id = 919)	192.127.28.7	15/08/23 15:56
6	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Usuario AREVALO JIMENEZ, LUIS FERNANDO (Id = 1.135) desactivado	192.127.28.7	15/08/23 10:49
7	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Usuario y contraseña, jlsanchez@supersolidaria.gov.co y *****, actualizados para el usuario SANCHEZ VARGAS, JOSE LUIS (Id = 1.453)	192.127.28.7	15/08/23 10:46
8	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Perfil 5 añadido al usuario 1.454	192.127.28.7	15/08/23 10:45
9	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Perfil 24 añadido al usuario 1.454	192.127.28.7	15/08/23 10:45
10	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Rol Por defecto-Grupo Jurídico - Delegatura Financiera (Id = 3) aplicado al usuario CABARCAS BURGOS, JAIME ANDRES (Id = 1.454)	192.127.28.7	15/08/23 10:45
11	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Usuario CABARCAS BURGOS, JAIME ANDRES (Id = 1.454) añadido al grupo Grupo Jurídico - Delegatura Financiera (Id = 22)	192.127.28.7	15/08/23 10:45
12	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Rol Rol Por defecto-Ayto. XYZ (Id = 3) aplicado al usuario Cabarcas Burgos, Jaime Andres (Id = 1.454)	192.127.28.7	15/08/23 10:43
13	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Usuario Cabarcas Burgos, Jaime Andres (Id = 1.454) añadido al grupo Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) (Id = 1)	192.127.28.7	15/08/23 10:43
14	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Rol Empleado Ayto-Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) (Id = 2) aplicado al usuario Cabarcas Burgos, Jaime Andres (Id = 1.454)	192.127.28.7	15/08/23 10:43
15	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Usuario Cabarcas Burgos, Jaime Andres (Id = 1.454) añadido al grupo Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) (Id = 1)	192.127.28.7	15/08/23 10:43
16	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Activado usuario Cabarcas Burgos, Jaime Andres (Id = 1.454)	192.127.28.7	15/08/23 10:43
17	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Rol Por defecto-Grupo de Facturación (Id = 3) eliminado del usuario VEGA VEGA, MARYURI (Id = 1.352)	192.127.28.7	15/08/23 09:02
18	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Rol Por defecto-Grupo de Correspondencia (Id = 3) eliminado del usuario VEGA VEGA, MARYURI (Id = 1.352)	192.127.28.7	15/08/23 09:02
19	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Rol Por defecto-Grupo de Promoción para la Participación Social y Atención del Ciudadano (Id = 3) eliminado del usuario VEGA VEGA, MARYURI (Id = 1.352)	192.127.28.7	15/08/23 09:02
20	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Rol Por defecto-Grupo de Talento Humano (Id = 3) eliminado del usuario VEGA VEGA, MARYURI (Id = 1.352)	192.127.28.7	15/08/23 09:02
21	Admin. Portal	GERARDO MATIZ REY	Rol Por defecto-Grupo Financiero (Id = 3) eliminado del usuario VEGA VEGA, MARYURI (Id = 1.352)	192.127.28.7	15/08/23 09:02

Informe de Administración eSigna

Administración de la Base de Datos de eSigna.


En relación con este ítem, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas señaló: “La administración de la Base de datos se encarga el proveedor Indenova, a través del contrato de CD 539-2022, a la fecha no se han presentado reportes del proveedor frente a accesos no autorizados por tal motivo no se tienen acciones emprendidas a corregir”.

Es importante señalar que para poder tener acceso a la plataforma eSigna, se tiene implementado el control de ingreso a través de la cuenta creada en el directorio activo de la entidad, lo que reduce la posibilidad de violaciones de seguridad.

Gestión sobre incidentes y/o fallos en eSigna.

La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas informó lo siguiente: “Se relaciona el informe (INFORME DE GESTIÓN REALIZADA A INCIDENTES PROVEEDOR.xls) de gestión realizada sobre los incidentes, reportados con el proveedor que desde agosto de 2022 a agosto 18 agosto de 2023, se han creado 125 casos que de acuerdo a su tipificación de desagregan de la siguiente manera: Consulta: 60 casos Error: 44 Mejora: 1 Tarea: 20. Informe (INFORME DE GESTIÓN REALIZADA A INCIDENTES INTERNOS SUPERSOLIDARIA.xlsx) gestión de atención de tickets a los usuarios de la entidad en la cual hemos gestionado a la fecha las cuales se discriminan soporte como capacitaciones a usuarios, creación de usuarios, paz y salvos, solicitudes de frecuentes de requerimientos e incidentes reportados de la plataforma”.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Teniendo en cuenta los 125 casos registrados en el documento “INFORME DE GESTIÓN REALIZADA A INCIDENTES PROVEEDOR”, la Oficina de Control Interno evidenció que 26 de estos casos se encuentran pendientes de cerrarse, habiendo aún algunos que fueron creados en la vigencia 2022, por lo cual se sugiere analizar las causas por las cuales no se ha realizado su cierre y emprender las medidas necesarias para lograr su finiquito.

Así mismo, en razón al documento “INFORME DE GESTIÓN REALIZADA A INCIDENTES INTERNOS SUPERSOLIDARIA”, la Oficina de Control Interno evidenció un total de 4454 casos registrados, correspondientes a: 1166 de tipo “Incidente”, 3287 de tipo “Llamada de Servicio”, 1 de tipo “Problema”. De estos registros, un total de 57 casos fueron anulados, mientras que 331 casos aún se encuentran pendientes de cerrarse, razón por la cual se invita a que se les dé pronta atención y trámite, toda vez que para algunos de estos casos ya pasó su fecha máxima de solución sin que hayan sido subsanados.

Gestión sobre los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS

La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas remitió las evidencias de los seguimientos realizados a los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS del contrato CD 379-2021 y CD 539-2022, indicando que mensualmente realizan la verificación al cumplimiento de estos en conjunto con el proveedor Indenova.

Para ello se procedió a verificar la documentación remitida, en la cual se apreció lo siguiente:

- Contrato CD 379-2021: Se evidenciaron 12 informes de "Prestación de servicios para brindar soporte, mantenimiento y actualización del sistema de gestión documental de la Superintendencia de la Economía Solidaria", correspondiente a los meses de enero a diciembre del año 2022.
- Contrato CD 539-2022: Se evidenciaron 7 informes de "Prestación de servicios para brindar soporte, mantenimiento y actualización del sistema de gestión documental de la Superintendencia de la Economía Solidaria", correspondiente a los meses de enero a julio de la vigencia en curso. Adicionalmente se evidenciaron 2 actas de reunión para revisión de los ANS 2023, realizadas los días 13 de julio y 10 de agosto del 2023.

A partir de lo anteriormente registrado, se determina una buena gestión en relación con la verificación del cumplimiento de los ANS suscritos respecto al aplicativo eSigna.

Capacitaciones a los usuarios de eSigna.

Respecto a la gestión efectuada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en relación con el proceso de transmisión de conocimiento a los usuarios del aplicativo eSigna, se evidenciaron los videos de las capacitaciones realizadas por el grupo de soporte a los servidores de la entidad durante el último trimestre del año 2022 y lo corrido del actual.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Por consiguiente, se evidenciaron grabaciones de las capacitaciones realizadas en las siguientes fechas:

- 3 de febrero de 2023.
- 10 de febrero de 2023.
- 20 de febrero de 2023.
- 3 de marzo de 2023.
- 10 de marzo de 2023.
- 14 de marzo de 2023.
- 28 de marzo de 2023
- 26 de abril de 2023.
- 9 de mayo de 2023.

Seguimiento al proceso Gestión Documental - GEDO

Se realizó validación del riesgo asociado a la gestión del aplicativo eSigna, para lo correspondiente a la vigencia 2022, en el cual se encontró afinidad con el siguiente:

- Riesgo: GEDO-2 Inoportuna recepción y trámite de las comunicaciones oficiales.

Controles C-42, C-43: El auxiliar administrativo asociado a la ventanilla única de correspondencia realiza un control de calidad al proceso de radicación, en contraste con lo registrado en el aplicativo eSigna con el fin de identificar que todas las comunicaciones recibidas hayan sido radicadas y direccionadas correctamente. Las evidencias de esto serán el reporte que se descarga del aplicativo eSigna y el reporte de control de calidad que se encuentra en el drive del equipo de gestión documental.

SEGUIMIENTO OCI: este control fue programado para ejecutarse de enero a diciembre del año 2022. Se evidenciaron los soportes de los reportes de control de calidad, los cuales son registrados sobre un formato en Excel no oficializado en el sistema de gestión de calidad de la entidad; se evidenciaron entonces los formatos correspondientes a los meses de enero a diciembre de 2022.

Así mismo, los formatos del periodo de enero a agosto de 2023, por lo cual se avala el cumplimiento de las acciones de control suscritas, lo cual se soporta también en el seguimiento trimestral que es realizado por la Oficina de Control al proceso GEDO - Gestión Documental, en el cual fue registrado que no se materializó el riesgo.

De acuerdo con lo anterior, se registra como oportunidad de mejora dentro del presente informe, la formalización en el sistema de gestión de calidad, del formato sobre el cual se registra el control de calidad del proceso de radicación.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

3. Oportunidad de Mejora (Relacionada con la evaluación realizada)

- Se recomienda verificar y subsanar las causas que originan errores durante el proceso de Backups a los servicios de eSigna, con el fin objetivo de controlar que su realización se efectúe diariamente de forma correcta.
- Se sugiere que se mantenga una frecuente realización de las actividades de restauración de Backups, asegurando que las copias de seguridad de información del sistema se hayan realizado correctamente, que estén completas y disponibles para cuando sean requeridas.
- Se sugiere establecer las causas por las cuales no se ha realizado el cierre de algunos casos registrados en las bases de datos INFORME DE GESTIÓN REALIZADA A INCIDENTES PROVEEDOR e INFORME DE GESTIÓN REALIZADA A INCIDENTES INTERNOS SUPERSOLIDARIA, priorizando su atención, trámite y adoptando las medidas necesarias para lograr su finiquito.
- Se reitera la invitación para que la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas en conjunto con Secretaría General, realicen la estructuración y oficialización del plan de contingencia de eSigna de dicha dependencia y sus áreas anexas.
- Se recomienda que se mantenga un programa anual de capacitaciones en el aplicativo eSigna, a los funcionarios de las diversas áreas de la entidad que tienen alguna interacción con el sistema.

4. Seguimiento al plan de mejoramiento (Verificación de la ejecución de acciones de mejora del plan de mejoramiento del proceso)

Es importante resaltar que, durante el seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con la Oficina de Control Interno, a corte 30 de abril de 2023, se registró el cumplimiento de las siguientes acciones de mejora suscritas en el plan de mejoramiento derivado de la auditoría efectuada en la vigencia 2022:

- Solicitar al proveedor INDENOVA dejar en blanco el campo "Nueva dependencia interesada", con el fin de minimizar el posible riesgo de errores en el envío de memorandos que requieren respuesta.
- Socializar y validar el diagnóstico por parte del Grupo de Gestión Documental a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas con el fin de realizar con el proveedor la valoración de los requerimientos técnicos-archivísticos solicitados por la Entidad.

Durante el presente informe de auditoría fue evidente que ambas acciones de mejora han sido gestionadas y adelantadas, sin embargo, aún no se ha logrado su total cumplimiento, razón por la cual, las observaciones que originaron estas acciones de mejora son reiteradas dentro del presente informe, con el fin que se puedan completar y subsanar las acciones de mejora establecidas.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA (Principales Situaciones Detectadas)

Observación 1: Posible riesgo de errores en la radicación de documentos que requieren respuesta.

Condición: Ha sido evidente que la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas ha realizado gestiones con el proveedor del aplicativo eSigna, procurando dar solución a la situación identificada en la auditoría de la vigencia 2022, sin embargo, no se ha logrado a la fecha ejecutar la acción para mitigar el riesgo de error, el cual está presente al momento de seleccionar la dependencia destino durante la radicación de memorandos que requieren respuesta, razón por la cual se reitera la observación.

Criterio: Decreto 1080 de 2015 (Art. 2.8.2.6.1 al 2.8.2.8.3), Acuerdo AGN 002 de 2014 (Art. 17 al 26).

Causa: De acuerdo con lo informado por el personal encargado de la administración de eSigna, no ha sido posible finiquitar esta acción de mejora, en razón a que el proveedor Indenova ha realizado una valoración del ajuste por encima de lo presupuestado, y no se ha contado con los recursos necesarios para su ejecución.

Efecto: GEDO-2 Inoportuna recepción y trámite de las comunicaciones oficiales.

Recomendación: Se invita a la aplicación de acciones efectivas que faciliten la realización de este ajuste sobre el campo "Dependencia Interesada".

Observación 2: Esigna no cumple en su totalidad con la normativa en materia del componente técnico - archivístico.

Condición: A pesar de que se ha evidenciado la gestión de acciones entre la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas junto al Grupo de Gestión Documental, no se ha logrado que el aplicativo eSigna de un total cumplimiento a los lineamientos normativos en materia de gestión documental.

Criterio: Decreto 1080 de 2015 (Art. 2.8.2.6.1 al 2.8.2.8.3), Acuerdo AGN 002 de 2014 (Art. 17 al 26).

Causa: Se trata de un proceso que requiere de un completo entendimiento de los requerimientos técnico-archivísticos que se deben cumplir a través del Sistema de Gestión Documental, para poder realizar con el proveedor de eSigna la valoración de las necesidades solicitadas por la entidad.

Efecto: GEDO-2 Inoportuna recepción y trámite de las comunicaciones oficiales.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

Recomendación: Se impulsa a que se dé continuidad en la realización de las acciones de mejora vinculadas al plan de mejoramiento suscrito en el año 2022, con el fin de lograr un debido cumplimiento de los lineamientos normativos en materia de Gestión Documental.

Observación 3: Debilidades en el reporte de PQRS que es generado a través de eSigna.

Condición: El reporte “PQRS por tipo”, que es exportado de eSigna, no contiene una columna que permita filtrar las PQRS de acuerdo con su tipo, lo cual no facilita disponer de la información de forma instantánea.

Criterio: ISO/IEC 27001, COBIT V. 5.

Causa: Probablemente en la parametrización del reporte no fue contemplado lo citado anteriormente, afectando la disponibilidad de la información de las PQRS.

Efecto: GEDO-2 Inoportuna recepción y trámite de las comunicaciones oficiales.

Recomendación: Se sugiere incluir en el reporte “PQRS por tipo”, una columna a partir de la cual se puedan filtrar los registros contenidos en el mismo a través de las opciones: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

RESUMEN DE OBSERVACIONES

Producto de la evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno, fueron evidenciadas las siguientes observaciones las cuales requieren de la formulación de acciones de mejora que permitan subsanar la causa que las generó:

No	OBSERVACIONES	REPETITIVO
1	Posible riesgo de errores en la radicación de documentos que requieren respuesta.	Si
2	Esigna no cumple en su totalidad con la normativa en materia del componente técnico - archivístico.	Si
3	Debilidades en el reporte de PQRS que es generado a través de eSigna.	No

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: FT-COIN-007
		Nov-2020
		Revisión: 00

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA (Pueden incluir, antecedentes y resúmenes)
--

Al concluir la presente actividad auditora, la Oficina de Control Interno reconoce una buena gestión de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas como administradora del sistema de Gestión Documental eSigna, sin embargo, han sido identificadas algunas debilidades que persisten en el aplicativo y que requieren ser enmendadas para lograr el fortalecimiento y mejoramiento del proceso de Gestión Documental de la entidad, en atención a las necesidades específicas del proceso y a los lineamientos normativos asociados a su gestión, por lo cual se invita a tener en cuenta las recomendaciones y oportunidades de mejora señaladas en el presente informe, con la finalidad de propiciar la mejora continua del sistema y por ende del proceso.

Finalmente, se solicita coordinar la elaboración de un plan de mejoramiento con el área auditada, en el formato "F-COIN-008 Seguimiento Cumplimiento Planes de mejoramiento" adjunto al presente informe, que permita subsanar las debilidades identificadas, el cual deberá ser presentado a la Oficina de Control Interno dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de remisión del presente informe.

Cordialmente,

(Original Firmado)

MABEL ASTRID NEIRA YEPES

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Jorge Armando Marimón Acosta

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Rocío Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno