

 <p>República de Colombia Ministerio de Hacienda y Crédito Público <b>Supersolidaria</b> Superintendencia de la Economía Solidaria</p>	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b>	<b>Código formato:</b> <b>F-COIN-021</b> <b>Versión: 00</b>
---	--	---

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	29	<b>Mes:</b>	Octubre	<b>Año:</b>	2020
-------------------------------------	-------------	----	-------------	---------	-------------	------

<b>Unidad Auditada:</b>	<b>Aplicativo del Sistema de Gestión Documental - Esigna</b>
<b>Dependencia(s):</b>	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
<b>Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)</b>	Leonardo Peña Ovando – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas ( E )
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	Verificar el adecuado funcionamiento y operatividad del Aplicativo Sistema de Gestión Documental eSigna, así como en las prácticas operativas, estableciendo las diferentes falencias y problemas que se presentan en dicho aplicativo para que se implementen los correctivos y adecuaciones que permitan reducir los problemas existentes y facilitar el desempeño de las actividades propias de cada dependencia.
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	Teniendo en cuenta que el Sistema de Gestión Documental que opera en la entidad inicia desde la planeación y valoración documental, la producción, recepción, direccionamiento y organización de documentos, distribución, consulta, transferencia y disposición, y preservación, así como el establecimiento de tablas de retención documental y la valoración de la información, se revisará el adecuado funcionamiento y operación del Sistema de Gestión documental eSigna.
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	Ley 594 de 2000 Circular 004 de COINFO de 6 de agosto de 2010: “Estándares mínimos en procesos de administración de archivos y gestión de documentos electrónicos”. Circular 004 de 2010: “Guía de Lineamientos para la Gestión de Archivos Electrónicos en la Administración Pública”. Norma NTC ISO 15489-1 Norma NTC ISO 15489-2

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría									Reunión de Cierre		
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	
21	09	2020		21	09	2020		29	10	2020	29	10	2020	

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor</b>
Mabel Astrid Neira Yepes	Ana Larissa Niño Collantes

## I. DECLARACION

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.

<b>Proceso(s) relacionado(s):</b>	<b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Aprobó:</b>
	<b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020

	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b>	<b>Código formato: F-COIN-021 Versión: 00</b>
---	--	---

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:

- i. Código de Ética del Auditor Interno que tiene como bases fundamentales, la integridad, objetividad, confidencialidad, conflictos de interés y competencia de esté.
- 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 auditoría efectuada al aplicativo del Sistema de Gestión Documental eSigna y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, los cuales fueron presentados a la (Dependencia) a través del correo electrónico del 21 de septiembre de 2020, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso:
- 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) La apertura de la auditoría se realizó a través del correo electrónico del 7 de agosto de 2020 donde se envió la carta de representación.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de fallas detectadas en el aplicativo eSigna para efectos de analizar la muestra.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo del proceso del aplicativo eSigna.

<b>Proceso(s) relacionado(s):</b>  <b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Aprobó:</b>
	<b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020



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**

Es importante señalar que aun cuando la Oficina de Control Interno, tiene conocimiento de la aprobación de la Resolución No. 2020121006745 del 4 de junio de 2020 en donde fue actualizada la metodología para la evaluación del Riesgo, código D-MECO-003 versión 03, dispuesta en iSolución, se realizó la revisión y verificación de la matriz de riesgos, formato F-018 Matriz de Gestión Integral de Riesgos” y el formato F-019 Mapa de Gestión integral de Riesgos, que se encuentran en dicha plataforma y se observa que no han sido actualizadas, por lo que se permite presentar la recomendación relacionada más adelante frente a los riesgos determinados por la Entidad, para que sea tenida en cuenta por parte de la administración.

PROCESO	PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD	RUTINA	CONDICION ESPECIAL DE OPERACION	IDENTIFICACION DEL RIESGO / OPORTUNIDAD				CODIGO DEL RIESGO (PLANEACION)	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIA / AMENAZAS / ACTIVOS / IMPACTO AMBIENTAL	CONTROLES / FACILITADORES		
					PELIGRO / VULNERABILIDAD / ASPECTO AMBIENTAL	DESCRIPCION DEL PELIGRO	RIESGO	RIESGO					FUENTE (equipo, producto)	MEDIO / ADMINISTRATIVO (método y entorno)	INDIVIDUO
Gestión de Infraestructura	4 F-GEIN-004 Dar soporte técnico a las áreas. 5 D-GEIN-005 INSTRUCTIVO PARA LA CONFIGURACION DEL EQUIPO DE COMPUTO PARA EL USUARIO FINAL 16 D-GEIN-001 INSTRUCTIVO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLOGICOS 32 F-GEIN-005 MANTENIMIENTO RED. 33 F-GEIN-006 MANTENIMIENTOS	Todas	SI	NO	Mala prestación de servicio de cara a los usuarios de recursos tecnológicos	Interrupción parcial o total de alguno de los servicios que componen la plataforma tecnológica de la entidad	Perdida de la continuidad en las operaciones de tecnología	GEINI	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	1. Deficiencia en los controles de seguridad. 2. Ataques de Virus informático. 3. Falta de mantenimiento preventivo. 4. Equipos desactualizados. 5. Mal manejo de los equipos. 6. Falta de entrenamiento en el manejo de las herramientas tecnológicas. 7. Complejidad de los sistemas de Información. 1. Pérdida y deterioro de los equipos. 2. Fallas en los aplicativos. 3. Falta de conformidad de los usuarios. 4. Crecimiento exponencial de solicitud de soportes técnicos. 5. Dificultades en la ejecución de los procesos, generando reprocesos	1. Pérdida y deterioro de los equipos. 2. Fallas en los aplicativos. 3. Inconformidad de los usuarios. 4. Crecimiento exponencial de solicitud de soportes técnicos. 5. Dificultades en la ejecución de los procesos, generando reprocesos	1. Perfiles y roles de usuario con permisos y restricciones. 2. Redundancia a nivel de servicios de TI. 3. Mantenimientos correctivo. 4. Mantenimiento preventivo.	5. HelpDesk para todos los usuarios informáticos. 6. Registro electrónico de huella del personal autorizado. 7. Concentración del manejo de las claves de seguridad. 8. Solicitud de garantía de los equipos. 9. Alert open para servidores. 10. Detectores de incendios		

Se evidencia un riesgo relacionados con el procedimiento auditado, que se refiere a la pérdida de continuidad en las operaciones de tecnología, cuya consecuencia es la falla en los aplicativos, por ende, en el proceso de actualización que actualmente se está llevando a cabo, sería conveniente incluir riesgos dirigidos a la formulación, gestión, seguimiento y evaluación del aplicativo eSigna como, por ejemplo: 1. “Pérdidas de información en el aplicativo. 2. Riesgos en otros ámbitos como pérdidas financieras, multas, acciones legales, 3. afectación sobre la imagen de la organización, sobre los mismos se recomienda realizar el análisis de las posibles causas, estableciendo los controles existentes para cada una de las causas determinadas de conformidad con los parámetros establecidos en la Guía de Administración de Riesgo y el diseño de Controles en Entidades Públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4.

Proceso(s) relacionado(s):	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
CONTROL INTERNO	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b>	<b>Código formato: F-COIN-021 Versión: 00</b>
---	--	---

De igual manera, teniendo en cuenta que se encuentra vigente la METODOLOGIA DE GESTION INTEGRAL DE RIESGOS D-MECO-003, es importante tener en cuenta que, de acuerdo a la valoración del riesgo, se debe realizar un seguimiento a los mismos.

<b>DESARROLLO DEL EJERCICIO DE AUDITORÍA</b>
--

## 1. Plataforma eSigna

La Superintendencia de la Economía Solidaria cuenta con un Sistema de Gestión Documental, denominado eSigna de propiedad de inDenova, lo que permite administrar de forma automatizada, el recibo, trámite, organización, consulta y conservación de los documentos que han sido producto del desarrollo de la gestión administrativa, asegurando su producción, integridad y posibilidad de consulta o reproducción en cualquier momento del tiempo.

La arquitectura de la plataforma de eSigna la conforman siete (7) servidores, en donde se alojan los servicios que presta la plataforma, los cuales se requieren para su correcto funcionamiento, y trabajan de manera integral. A continuación, se presenta una descripción de su funcionalidad:

**Servidor Frontal:** En este servidor está instalado el servicio web Apache el cual se encarga de redirigir las peticiones de los usuarios mediante proxy inverso AJP hacia los servidores de aplicación de la Plataforma y la Sede Electrónica, además se encuentra configurado el certificado de SSL para realizar conexión segura (HTTPS).

**Servidor Plataforma:** En este servidor están instaladas las aplicaciones del portal eSigna Plataforma, que proporcionan acceso a los usuarios a las características de ésta. Para ello, estos servidores disponen del servidor de aplicaciones Tomcat necesario para el funcionamiento de la aplicación, además del módulo eSigna® Report para generación de informes y estadísticas.

**Servidor Sede Electrónica:** En este servidor están instaladas las aplicaciones del portal y Sede Electrónica, que proporcionan acceso a los usuarios a las características de esta plataforma. Para ello, estos servidores disponen del servidor de aplicaciones Tomcat requerido para el funcionamiento de la aplicación.

**Servidor Servicios y DigitalScanDocu:** En este servidor está instalado el servicio automático para la digitalización certificada (captura, proceso de OCR y firma) de documentos, que una vez procesados, son almacenados en el gestor documental. Además, este servidor también cuenta con el servicio de automatización de documentos Officeservice que permite a la aplicación generar documentos en formatos pdf y doc a partir de plantillas para que los usuarios puedan descargarlos.

**Servidor ECM Gestor Documental:** En este servidor está instalado el servicio de gestión documental, el cual se encarga de almacenar y gestionar todos los documentos y archivos que se guardan en los repositorios y en la base de datos. La Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) ha definido utilizar el gestor documental: Alfresco.

<b>Proceso(s) relacionado(s):</b>  <b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Aprobó:</b>
	<b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020

**Servidor Base de datos:** Servidor en el cual está instalado el motor de base de datos, contiene las bases de datos usadas desde los servidores de aplicaciones. En el entorno de Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) se dispone del motor mysql; se utiliza una para Plataforma y Sede Electrónica, una para Alfresco, y otra para eSigna Report.

**Servidor de Almacenamiento NAS:** Recurso de almacenamiento administrado por la Superintendencia de la Economía Solidaria, que se utiliza para almacenar el repositorio de ficheros y/o documentos comunes de uso de los servidores de aplicaciones y servicios.

Así mismo se evidencia que el aplicativo está conformado por diferentes módulos como son:

1. eSigna® BPM (Gestor de Expedientes): el Sistema interpreta automáticamente los gráficos y realiza la programación del proceso de forma automática, integra la firma automática y la encriptación en cualquier estado del proceso permitiendo la generación, tramitación y conservación de archivos electrónicos.
2. eSigna® RM (Archivo). El archivo electrónico es el sistema que ofrece almacenamiento seguro para los documentos y ficheros relacionados con cada expediente, gestionando el ciclo de vida de cada documento y su clasificación, conservación y disposición final
3. eSigna® Sede Electrónica: plataforma para la realización de diferentes trámites por parte del ciudadano
4. eSigna® Digital Scan: El proceso de digitalización certificada es un proceso automático que escanea, firma y sella en tiempo, puede integrar el gestor documental y el aplicativo de terceros.

Teniendo en cuenta la anterior información esta auditoria se centrará en el sistema de gestión documental y en la sede electrónica, por lo cual se realizó un cuestionario para que fuera respondido por todas las áreas e informaran sus inquietudes, necesidades propias y requerimientos respecto al aplicativo eSigna.

**A. MODULO GESTOR DOCUMENTAL:**

**1. Cuestionario para todas las áreas:**

1. ¿Cómo evalúa el desempeño del sistema eSigna en la actualidad?
2. El sistema cubre las necesidades de su área.
3. ¿Cuáles son los aspectos funcionales requeridos por su área que no atiende el sistema? ¿Se solicitaron a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas?
4. Relación de los problemas identificados en su área, sobre el uso y funcionamiento del Sistema eSigna (conectividad, soporte, políticas de gestión documental, memorandos, resoluciones, capacitación y sede electrónica); esta información debe ser presentada de manera precisa y con los respectivos soportes, señalando las repercusiones de dichos incidentes en el desarrollo de los procesos a su cargo.

<b>Proceso(s) relacionado(s):</b>  <b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Aprobó:</b>
	<b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020

5. Relación de todos y cada uno de los requerimientos presentados a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas mediante el envío de memorandos, correos y tickets de mesa de ayuda durante el período comprendido entre julio de 2019 y los corrido del presente año, respecto de las solicitudes y peticiones sobre: nuevas funcionalidades, mejoras y el mal funcionamiento del Sistema eSigna, indicando su estado (atendida, no atendida, no tuvo solución) e incluyendo una breve descripción de la causa por la cual no fue atendida o no tuvo solución.

La Oficina de Control interno no obtuvo respuesta por parte de la dependencia del Despacho, área a la que se solicitó la información por medio del memorando No 20201300013433 del 11 de septiembre de 2020, en el seguimiento del ciclo de vida 1548/2020/MEM demuestra que fue reenviado a la OAPS el día 14 de septiembre, se solicita nuevamente la información por correo electrónico el día 25 de septiembre, pero tampoco se recibió respuesta.

A continuación, se presenta un cuadro de resumen por cada una de las áreas sobre las cuales se solicitó información sobre la percepción e inconvenientes presentados con el Sistema documental eSigna:

**a. Oficina de Comunicaciones:**

<b>Dependencia</b>	<b>Oficina de Comunicaciones</b>
<b>Memorando Respuesta</b>	Correo
<b>Fecha</b>	16/9/2020
<b>Desempeño del sistema</b>	Impedida
<b>Necesidades del área</b>	Ninguna
<b>Requerimientos</b>	N/A
<b>Se solicitaron a OAPS</b>	N/A
<b>Problemas</b>	N/A
<b>Solicitudes a OAPS</b>	Apoyo oportuno

La Oficina de Comunicaciones indica que no puede hacer uso del sistema debido a que no es compatible con equipos Mac, Las necesidades del área en el día a día se cubren a través de otros canales: correo electrónico personal, hangouts, chat, llamada por celular que son canales de información inmediatos. Para cumplir con la actividad de información hacia el público externo utiliza canales como la página web, redes sociales, la plataforma para envío de correos masivos y el correo [comunicaciones@supersolidaria.gov.co](mailto:comunicaciones@supersolidaria.gov.co) y para público interno la intranet, carteleras virtuales y correo de comunicaciones.

**b. Oficina Asesora Jurídica**

<b>Dependencia</b>	<b>Oficina Asesora Jurídica</b>
<b>Memorando Respuesta</b>	20201100013893
<b>Fecha</b>	16/9/2020
<b>Desempeño del sistema</b>	* Sistema robusto con posibilidades de mejora. * Presenta intermitencias, velocidad pausada en búsquedas, revisión y firma
<b>Necesidades del área</b>	* No se ajusta. * No crea expedientes unificados en un solo ciclo de vida, generando multiplicidad de expedientes

<b>Proceso(s) relacionado(s):</b>  <b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Aprobó:</b>
	<b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020



<b>Requerimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Flujograma de tutelas solicitado en Memo 20191100016163 del 27-11-2019</li><li>* Reinicios reiterativos</li><li>* Reprocesos en la creación del ciclo de vida.</li><li>* Incompatibilidad con equipos Mac.</li><li>* Permisos de consulta limitados y uniformidad de la información</li></ul>
<b>Se solicitaron a OAPS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Flujograma de tutelas solicitado en Memo 20191100016163 del 27-11-2019</li><li>* Reinicios reiterativos (correos electrónicos)</li><li>* Reprocesos en la creación del ciclo de vida. (correos electrónicos)</li></ul>
<b>Problemas Identificados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Inestabilidad de la plataforma.</li><li>* Intermitencia</li><li>* Falta de velocidad</li><li>* Reprocesos en el cargue de la información.</li><li>* Falta de expediente único.</li><li>* Creación estandarizada de resoluciones</li></ul>
<b>Solicitudes a OAPS</b>	Anexa soportes de 37 correos

**c. Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria**

<b>Dependencia</b>	<b>Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria</b>
<b>Memorando Respuesta</b>	20203000013923
<b>Fecha</b>	17/9/2020
<b>Desempeño del sistema</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Constante intermitencia en algunos procesos (firma)</li><li>* El sistema se cae totalmente de 10 a 15 minutos ocasiona reprocesos en subir, editar y firmar documentos</li></ul>
<b>Necesidades del área</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Tiene la ventaja de trabajo en casa.</li><li>* No genera expediente único, generando inconvenientes para intervenciones forzosas administrativas como para investigaciones administrativas sancionatorias.</li><li>* No es amigable para usuarios internos ni externos</li><li>* No se tiene certeza de recibo de información considerando su motor de búsqueda ineficaz.</li><li>* No se puede utilizar la correspondencia masiva, no se puede consultar por las intencencias</li></ul>

<b>Proceso(s) relacionado(s):</b>  <b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Aprobó:</b>
	<b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020

<b>Requerimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Se requiere crear expedientes unificados para entidades en proceso de toma de posesión y de control.</li> <li>* En algunos casos el sistema no permite ver los radicados de los compañeros, por lo que se tramita una misma petición por diferentes gestores.</li> <li>* Genera reprocesos en la tarea de firmar.</li> <li>* Actualización de datos de las entidades directamente relacionados con la información de la RUES.</li> <li>* Consolidación automática de trámites que genere indicadores.</li> <li>* Consolidación de información por expediente.</li> <li>* Unificar recepción de documentos por tema.</li> <li>* Generar comunicaciones masivas, con respuestas asociadas al NIT no al radicado.</li> <li>* Proceso de Tipificación incorrecto: Solo comunicaciones oficiales y PQRS, sin estadísticas de clase de solicitud, ni diferenciación entre PQRS, respuesta, control de ley o investigación administrativa sancionatoria.</li> <li>* A la fecha no hay aplicación de TRD en eSigna y continua la acumulación de documentos electrónicos sin ningún criterio.</li> </ul>
<b>Se solicitaron a OAPS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Los aspectos funcionales se han mencionado en comités directivos o mediante memorandos a la OAPS. (Ver soportes)</li> </ul>
<b>Problemas Identificados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El Sistema en general no funciona</li> <li>* No genera firmas</li> <li>* No permite visualizar documentos</li> <li>* No genera tipo de expediente</li> <li>* Duplicidad de firmas</li> <li>* No permite la creación de oficios</li> <li>* No permite editar</li> <li>* No permite realizar búsqueda de información</li> <li>* No permite cargue de documentos</li> <li>* Errores en la generación del acta de comunicaciones</li> <li>* Oficios sin número de radicado, ni fecha en el encabezado</li> <li>* No permite asociar varios ciclos de vida a una sola carpeta</li> <li>* Demoras y reprocesos en revisión, aprobación de memorandos, resoluciones, oficios, etc. lo cual puede generar incumplimientos en tiempos de respuesta</li> </ul>
<b>Solicitudes a OAPS</b>	<p>Se anexa memorando remitido a la OAPS solicitando mejoras en el sistema con respecto a las PQRS, radicación de tramites de entidades y del sistema de gestión documental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Anexa soporte de 65 Tckets de mesa de ayuda, 181 correos de soporte</li> </ul>

**d. Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo**

<b>Dependencia</b>	<b>Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo</b>
<b>Memorando Respuesta</b>	20202000013883
<b>Fecha</b>	16/9/2020

<b>Proceso(s) relacionado(s):  CONTROL INTERNO</b>	<b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Aprobó:</b>
	<b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020

<b>Desempeño del sistema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actualmente no es el mejor</li> <li>* Estado de intermitencia</li> <li>* Es lento en ocasiones</li> <li>* No permite descargar documentos, editarlos o firmarlos</li> <li>* Genera demora en la atención oportuna de las solicitudes teniendo en cuenta que se debe acceder en tres ocasiones para generar un resultado: cuando se proyecta, cuando se revisa, cuando se firma</li> </ul>
<b>Necesidades del área</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El sistema debería tener un solo expediente en los procesos sancionatorios, ya que se desarrolla por diferentes abogados, por la diferentes vigencias presupuestales.</li> <li>* Los tramites de PQRS no pueden ser tipificados conforme a las tablas de retención documental (TRD).</li> <li>* Es imposible realizar la trazabilidad a los requerimientos y respuestas por lo que se debe hacer una minería de datos ardua e innecesaria que acarrea pérdida de tiempo</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Creación de expedientes únicos, para manejar la trazabilidad de expediente sancionatorio.</li> <li>* Tipificación de PQRS y tipificación en procesos de vigilancia para identificar tipo de solicitud.</li> <li>* Creación de archivos por tipo de organización y tipo de expediente que permita acceso a información de procesos de investigación, sin acceso a archivos de reserva.</li> <li>* Reprocesos generados por devolución de documentos para ser archivados por quien los proyectó o continúen el proceso después de su firma.</li> <li>* Opción de crear expedientes para tener la trazabilidad de ellos y la posibilidad de crear números de resoluciones y autos para seguir un consecutivo de actuaciones administrativas.</li> <li>* Fortalecer desde la plataforma el sistema de alertas para la atención a tiempo de radicados y el estado de envío de las comunicaciones</li> <li>Archivar automáticamente actuaciones una vez el sistema realice validación de notificación exitoso.</li> <li>* Generar un aviso vía correo electrónico una vez sea firmados los certificados de vigilancia.</li> </ul>
<b>Se solicitaron a OAPS</b>	No se ha hecho solicitud formal pero es de conocimiento de la OAPS
<b>Problemas Identificados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Errores en la tipificación de documentos que se remiten a otras dependencias y no permite darle un trámite oportuno.</li> <li>* Fallas en el sistema.</li> <li>* Error en el documento al momento de editarlo.</li> <li>* El servidor ha tardado más de lo esperado.</li> <li>* No se puede acceder al sitio web.</li> <li>* Descargas fallidas.</li> <li>* No es posible contactar con el servidor.</li> </ul> <p>No se realizó la generación de acta de envío, por consiguiente no le llegó el oficio requerido a la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* No cargue de oficios.</li> </ul>
<b>Solicitudes a OAPS</b>	Anexan soportes de 20 correos y 82 tickets

<b>Proceso(s) relacionado(s):</b>  <b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Aprobó:</b>
	<b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020



**e. Secretaria General**

<b>Dependencia</b>	<b>Secretaria General</b>
<b>Memorando Respuesta</b>	Correo electrónico
<b>Fecha</b>	16/9/2020
<b>Desempeño del sistema</b>	La Herramienta actualmente presenta fallas frecuentes y debe cumplir con los requisitos para ser un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDA)
<b>Necesidades del área</b>	Aunque el sistema permite gestión y trámite de comunicaciones oficiales de entrada, salidas e internas en la entidad, el sistema debe ser el gestor de los documentos electrónicos de archivo para organización y conformación de expedientes electrónicos a partir de la clasificación de documentos según las tablas de retención documental - TRD y el cuadro de clasificación documental - CCD vigente
<b>Requerimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Funcionalidad de la tabla de retención documental - TRD para la clasificación de documentos, la cual debe permitir la gestión, tramite, organización, transferencias documentales electrónicas y disposición final.</li><li>* Gestión de expedientes y documentos electrónicos para su conformación (documentos electrónicos, metadatos, foliado electrónico, índice electrónico y firma del índice).</li><li>* Búsqueda y recuperación de la información.</li><li>* Esquema de metadatos mínimos alineados al cuadro de clasificación documental - CCD y la TRD.</li><li>* Generación del inventario documental para los expedientes electrónicos y el cargue de los expedientes físicos al sistema.</li><li>* Administración y reportes de TRD.</li></ul>
<b>Se solicitaron a OAPS</b>	Se han adelantado mesas de trabajo con la OAPS para validar requisitos archivísticos y verificaciones previas para solicitar soporte técnico

Proceso(s) relacionado(s):

CONTROL INTERNO

**Elaboró:** Mabel Astrid Neira Yepes

**Revisó:** Mabel Astrid Neira Yepes

**Aprobó:**

**Fecha de creación:** 23 de junio de 2020

**Problemas**

**1. Conectividad:** en cuanto a la conectividad para el uso de la herramienta se han presentado fallas en la conexión al sistema eSigna, afectando y retrasando los procesos de correspondencia y cargue de información:

- \* Pérdida de conexión y acceso a la herramienta
- \* Lentitud en el sistema al momento de digitalizar la comunicaciones
- \* Fallas de conexión y cargue de la información
- \* Fallas de comunicación con el servidor
- \* Error en la búsqueda y visualización de la información

De agosto de 2019 a agosto de 2020 se han presentado 42 requerimientos y un promedio de nueve (9) días de baja de conectividad en 2019 entre agosto y diciembre y para 2020 en los meses de enero a agosto se presenta un promedio de nueve (9) días.

**2. Soporte:** Cada vez que se presenta una falla se solicita en la mesa de ayuda y se ha resuelto el tema, por lo general son temas de compatibilidad del sistema con los equipos, impresoras y escáneres dispuestos por la entidad. Se sugiere que las ventanas de mantenimiento sean realizadas en horarios no laborales para que no afecte la operación institucional.

**3. Políticas de Gestión Documental:** Se requiere revisar en la herramienta eSigna entre el grupo de gestión documental y la OAPS, los instrumentos y la conformación de expedientes electrónicos:

- Tablas de retención documental
- Cuadro de clasificación documental - CCD
- Procedimientos que deben ser incorporados para gestión y trámite de los documentos electrónicos que produce la entidad.

**4. Memorandos y Resoluciones:** Se reitera la solicitud de actualización de M-GECO-001 Manual para la elaboración y actos administrativos, V5, el cual debe indicar las firmas autorizadas y responsables de documentos electrónicos que produce eSigna, como oficios internos y externos, memorandos, circulares internas y externas, actas, resoluciones y correo electrónico de acuerdo al decreto 2150 de 1995 y acuerdo AGN 060 de 2001.

**5. Capacitación y sede electrónica:** Se requiere contar con un ambiente de pruebas para la revisión de la funcionalidad de la TRD, para dirigir las capacitaciones a la conformación de los expedientes electrónicos a partir de documentos producidos por eSigna, ya que esta contiene módulos relacionados con la gestión documental y se requiere conocer su uso, funcionalidad, operación y realización de pruebas para la gestión de documentos electrónicos de archivos

**Solicitudes a OAPS**

Se ha solicitado a la OAPS la información cargada, configurada y parametrizada sobre el cuadro de clasificación documental - CCD, tabla de retención documental - TRD y estructura orgánica.

- \* Igualmente para la eliminación o anulación de radicados que realiza el administrador de la herramienta, según solicitudes allegadas por correo, se solicita se documente el procedimiento sobre el tema y se identifique el rol específico que realiza la administración de esta acción, que se tiene en cuenta para eliminar y qué criterios se aplica. Mesa de trabajo.
- \* Memorando 20194000015543 de 15 de noviembre de 2019, solicitud de información frente al sistema y requerimientos de gestión documental.
- \* De octubre de 2019 a agosto de 2020 se han realizado 17 solicitudes de las cuales once (11) fueron atendidas, cuatro (4) están en trámite o pendientes, una (1) no tienen solución y una (1) no fue atendida.

Proceso(s) relacionado(s):

CONTROL INTERNO

Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes

Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes

Aprobó:

Fecha de creación: 23 de junio de 2020

**f. Oficina de Control Interno**

<b>Dependencia</b>	Oficina de Control Interno
<b>Memorando Respuesta</b>	Correo electrónico
<b>Fecha</b>	29/9/2020
<b>Desempeño del sistema</b>	* Regular * Intermitente * No carga los documentos o se demora en cargar
<b>Necesidades del área</b>	El sistema cubre las necesidades del área pues solo se sacan memorandos y algunos oficios
<b>Requerimientos</b>	No aplica
<b>Se solicitaron a OAPS</b>	No aplica
<b>Problemas</b>	* Conectividad intermitente * Problemas en la firma de documentos
<b>Solicitudes a OAPS</b>	Soporte de 40 ventanas de mantenimiento y 40 reinicios de sistema

Fuente: Elaboración Oficina de Control interno con información proporcionada por las áreas

La anterior información corresponde al resumen de las respuestas emitidas por cada una de las áreas requeridas, así como de los soportes suministrados por ellas.

**2. Principales problemas Informados:**

De lo anterior se resumen los principales problemas identificados por las áreas, en el aplicativo eSigna, de la siguiente manera:

<b>Problemas</b>
Inestabilidad de la plataforma
Intermitencia en la conexión
Fallas de velocidad
Genera Reprocesos
No genera un Expediente único
Se demora o se bloquea en la generación de firma
Se demora o se bloquea en el Cargue y descargue de documentos
No Genera actas de envío de documentos
Fallas de comunicación con el servidor
No permite asociar varios ciclos de vida a una sola carpeta

Aunque son evidentes los esfuerzos de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas por mantener el sistema, este posee falencias identificadas por las áreas, que producen reprocesos, pérdidas de tiempo y bloqueos al momento de cargar la información haciendo que se deba repetir el proceso generando un alto riesgo de incumplimiento en sus procesos y riesgo reputacional, por ende, la Oficina de Control Interno sugiere la revisión de cada uno de los problemas detectados por las

<b>Proceso(s) relacionado(s):</b>  <b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Aprobó:</b>
	<b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020

diferentes áreas en su calidad de usuarios del sistemas, por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas con el fin de verificar si posee las herramientas suficientes para solucionarlos presentando su propuesta de acción y/o escalarlos al proveedor en busca de soluciones definitivas.

**3. Principales requerimientos y necesidades de las áreas:**

Requerimientos
Flujograma de tutelas
Compatibilidad con equipos Mac
Expedientes unificados
Actualización de datos de las entidades directamente relacionados con la información de la RUES.
Consolidación automática de tramites que genere indicadores.
Proceso de Tipificación de PQRSD acorde
Proceso de Tipificación en procesos de vigilancia
Archivos por organización y por expediente
Crear expedientes, crear número de resoluciones y número de Actos para seguir consecutivo se actuaciones administrativas
Fortalecer desde la plataforma el sistema de alertas para la atención a tiempo de radicados y el estado de envío de las comunicaciones
Generar un aviso vía correo electrónico una vez sea firmados los certificados
Funcionalidad de la tabla de retención documental - TRD para la clasificación de documentos, la cual debe permitir la gestión, tramite, organización, transferencias documentales electrónicas y disposición final.
Gestión de expedientes y documentos electrónicos para su conformación (documentos electrónicos, metadatos, foliado electrónico, índice electrónico y firma del índice).
Esquema de metadatos mínimos alineados al cuadro de clasificación documental - CCD y la TRD definidos y parametrizados
Generación del inventario documental para los expedientes electrónicos y el cargue de los expedientes físicos al sistema.
Administración y reportes de TRD.
Búsqueda y recuperación de la información.

<b>Proceso(s) relacionado(s):</b>  <b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Aprobó:</b>
	<b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020

La Oficina de Control Interno sugiere se realicen mesas de Trabajo con las diferentes áreas para identificar que requerimientos están al alcance y disposición de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, y teniendo en cuenta los lineamientos del contrato vigente con el proveedor del aplicativo, verificar si se pueden realizar las modificaciones requeridas teniendo en cuenta el costo-beneficio en su implementación, así como su viabilidad o facilidad para poder satisfacer estas necesidades establecidas por cada una de las área en su calidad de usuarios del sistema, con el fin de robustecer el sistema de gestión documental de la entidad.

#### **4. Contratación**

Teniendo en cuenta el cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000, que indica las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, y determinó como obligación para las Entidades Públicas, el elaborar programas de gestión documental, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos Archivísticos y el alcance del Decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012, por el cual se reglamenta el título V de la Ley 594 de 2000, dispone en su artículo 3º que *“la gestión de documentos está asociada a la actividad administrativa del Estado, al cumplimiento de las funciones y al desarrollo de los procesos de todas las entidades del Estado; por lo tanto, es responsabilidad de los servidores y empleados, aplicar las normas que en esta materia establezca el Archivo General de la Nación.”*

Se revisa el proceso y procedimiento del Sistema de Gestión documental eSigna, en su enfoque informático de la Superintendencia de la Economía Solidaria desde su origen en la compra, instalación, puesta en marcha, adecuación, fallas y mantenimiento.

##### **a. Contrato No. LP- 060 de 14 de abril de 2014**

###### **Objeto del Contrato:**

*“Contratar el outsourcing para la gestión electrónica en los procesos de recepción y registro de comunicaciones, digitalización certificada, distribución, organización del punto de atención de la sede central”*

##### **b. Contrato No. CD- 069 de 7 de abril de 2015**

###### **Objeto del Contrato:**

*“Contratar la adquisición del licenciamiento de la suit eSigna, soporte, implementación de flujos y acompañamiento en la operación de la solución de gestión documental basado en BPM (Sistema Integrado Electrónico Documental) de la Superintendencia de la Economía Solidaria”.*

##### **c. Contrato CD-143 del 23 de diciembre de 2015:**

###### **Objeto del Contrato:**

*El Objeto del presente contrato lo constituye la ADQUISICIÓN DE LA LICENCIA ESIGNA DESIGNER en propiedad no exclusiva y a perpetuidad para uso interno de la entidad. SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO POR UN AÑO PARA LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA.*

Proceso(s) relacionado(s):  CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

 <p>República de Colombia Ministerio de Hacienda y Crédito Público <b>Supersolidaria</b> Superintendencia de la Economía Solidaria</p>	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA</b>	<b>Código formato: F-COIN-021 Versión: 00</b>
---	--	---

**d. Contrato CD- 178 de 14 de octubre de 2016:**

**Objeto del Contrato:**

*Su objeto es la renovación del licenciamiento de la suite de eSigna y servicios de soporte e implementación de nuevos flujos al sistema de gestión documental de la Supersolidaria.*

**e. Contrato CD-245 de 19 de diciembre de 2017:**

**Objeto del Contrato:**

*Su objeto es servicio de soporte de la suite eSigna del sistema de gestión documental de la Supersolidaria.*

**f. Contrato CD-086 de 2019:**

**Objeto del Contrato:**

*Suministrar a la SUPERSOLIDARIA cincuenta mil (50.000) correos electrónicos certificados con vigencia igual a la vigencia del contrato, que cuenten con el aval una entidad de certificación abierta autorizada en Colombia y que sea cien por ciento (100%) compatible con el sistema de gestión documental eSigna®, para ello el contratista debe proporcionar la certificación correspondiente en el que confirma ambos criterios*

**g. Contrato 175 de 2020:**

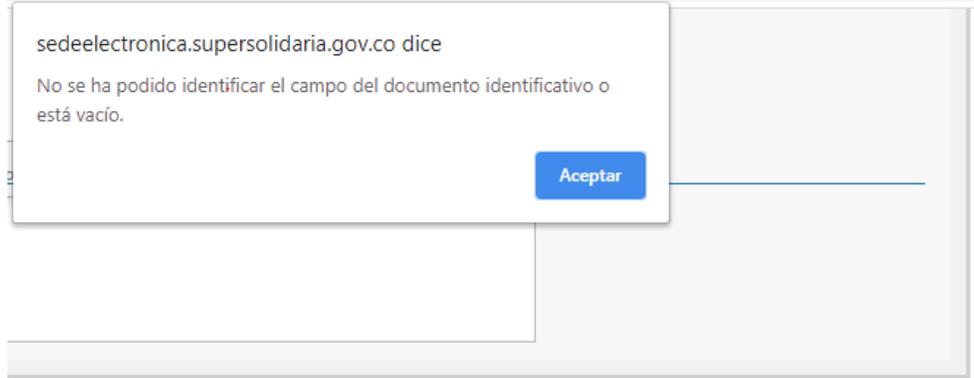
**Objeto del Contrato:** Contratar la prestación de servicios para brindar soporte, mantenimiento y actualización del sistema de gestión documental de la superintendencia de la economía solidaria.

Se hace una revisión y análisis de los Contratos establecidos con el proveedor de la plataforma y se evidencia que es un sistema que inicialmente se compró con el objetivo de hacer la Gestión Electrónica en los procesos de recepción y registro de comunicaciones, digitalización, distribución, y organización del punto de atención; al cual se le han agregado categorías para su funcionamiento de acuerdo a las necesidades de la entidad, sin embargo se recomienda que la OAPS presente un informe detallado al proveedor, de estos requerimientos, solicitando posibles soluciones, costos y su viabilidad teniendo en cuenta la reestructuración, crecimiento y desarrollo de la entidad.

**5. Sede Electrónica:**

Se verifica que al entrar a la sede electrónica para hacer una PQRS, se debe llenar un formulario inicial con los datos de la persona que va a realizar la queja, los cuales se deben registrar de manera obligatoria para continuar el proceso.

<b>Proceso(s) relacionado(s):</b>  <b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Aprobó:</b>
	<b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020



Guardar

Continuar

Teniendo en cuenta que este es un canal importante de comunicación para el ciudadano se considera necesario permitir que los usuarios llenen el formato de manera anónima si así lo desean, pensando en su protección y seguridad ya que el aplicativo no cuenta con esta opción para el ciudadano.

## 6. Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda realizar un análisis de riesgos relacionados con el procedimiento auditado, que se refiere a la pérdida de continuidad en las operaciones de tecnología, cuya consecuencia es la falla en los aplicativos, por ende, en el proceso de actualización que actualmente se está llevando a cabo, sería conveniente incluir otros riesgos dirigidos a la formulación, gestión, seguimiento y evaluación del aplicativo eSigna como, por ejemplo: 1. "Pérdidas de información en el aplicativo. 2. Riesgos en otros ámbitos como pérdidas financieras, multas, acciones legales, 3. afectación sobre la imagen de la organización.
- ✓ La Oficina de control interno recomienda que la OAPS presente un informe detallado al proveedor y solicite las posibles soluciones, costos y su viabilidad teniendo en cuenta la reestructuración, crecimiento, desarrollo de la entidad y la necesidad de un sistema de gestión documental completo y robusto.
- ✓ Teniendo en cuenta que la sede electrónica es un canal importante de comunicación para el ciudadano se considera necesario permitir que los usuarios llenen el formato de manera anónima si así lo desean, pensando en su protección y seguridad, ya que el aplicativo no cuenta con esta opción para el ciudadano.

Proceso(s) relacionado(s):  CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

**OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA**

**1. Observación # 1: Problemas detectados en el Sistema de Gestión documental eSigna**

**Condición:** La evidencia recogida de cada una de las áreas respecto de los problemas que se han generado con el uso del sistema de gestión documental eSigna como aplicativo tecnológico usado en la entidad.

**Criterio:** Ley 594 de 2000 en su artículo 4, ítem h) *Modernización. El Estado propugnaré por el fortalecimiento de la infraestructura y la organización de sus sistemas de información, estableciendo programas eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos*

**Causa:** La suit eSigna, el soporte, implementación de flujos y acompañamiento en la operación de la solución de gestión documental basado en BPM (Sistema Integrado Electrónico Documental) aunque se le han realizado adiciones es un sistema de gestión documental con falencias plenamente identificadas por las áreas, que producen reprocesos, pérdidas de tiempo y bloqueos al momento de cargar la información haciendo que se deba repetir el proceso

**Efecto:** Alto riesgo de que las fallas continuas del sistema generen perdidas de información y reprocesos que ocasionen incumplimientos jurídicos y legales y por ende baja reputación de la entidad.

**Recomendación:** la Oficina de Control interno sugiere la revisión de cada problema por parte de la Ofician Asesora de Planeación y Sistemas con el fin de verificar si posee las herramientas suficientes para solucionarlos presentando su propuesta de acción y/o escalarlos al proveedor en busca de soluciones definitivas.

**Respuesta Oficina Asesora De Planeación y Sistemas:**

Conforme al informe de auditoría remitido vía correo electrónico el pasado 2 de octubre, respecto al Sistema de Gestión Documental y sus componentes, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas se pronuncia a cada observación reportado:

**- Inestabilidad de la plataforma**

Desde la adquisición del Sistema en el año 2014 y su delegación a la OAPS para que esta área sea quien la administre, se han provisto los recursos para su adecuado funcionamiento, no obstante, son necesarias las ventanas de mantenimiento y los reinicios programados con el fin de estabilizar el sistema.

Hay que considerar la concurrencia frente al uso del sistema y las distintas acciones que se ejecutan en el mismo, esto incide en el rendimiento del mismo.

Proceso(s) relacionado(s):  CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

- **Intermitencia en la conexión**

Al ser un sistema web, se debe considerar la conexión a internet del usuario, en revisiones con los usuarios se han encontrado canales de internet no tan adecuados para que el sistema opere.

- **Fallas de velocidad**

Este punto está relacionado con el anterior, en consideración a ello, se amplió la conexión de internet de la entidad para responder a la demanda de acceso al Sistema de Gestión Documental y los demás sistemas que se encuentran alojados.

- **Genera Reprocesos**

No es claro este punto, sin embargo, se adelantarán mesas de trabajo con las áreas para determinar cuáles son los reprocesos y evaluar sus posibles soluciones.

- **No genera un Expediente único**

Actualmente, nos encontramos realizando una evaluación al modelo de requerimientos de los sistemas de gestión documental, lineamientos dados por el Archivo General de la Nación, en tal sentido, se generaron requerimientos de desarrollo y entre ellos, el relacionado con la conformación de expedientes

- **Se demora o se bloquea en la generación de firma**

Al momento de procesar la firma electrónica, se producen varios procesos internos que van desde ingresar la clave y validar la firma con el proveedor del certificado digital, hasta la generación de metadatos, conversión a PDF/A del documento y asignación de No. consecutivos. En dicho proceso, el sistema puede tardar un poco en responder, sin embargo, hemos bajado los tiempos de respuesta pasando de los cinco minutos a menos de un minuto por documento. Es importante mencionar que, dependiendo de la cantidad de documentos a firmar, el sistema opera con mejores tiempos.

- **Se demora o se bloquea en el cargue y descargue de documentos**

El tamaño del archivo incide en la velocidad de carga o descarga del mismo, adicional, es conveniente que se valide las condiciones de conexión a internet para que esta operación sea más ágil.

- **No Genera actas de envío de documentos**

En los casos en los que no se han generado actas de envío, se ha reportado al proveedor y se han generado posteriormente, las causas por las que no se habían generado en su momento se debía al espacio asignado para las comunicaciones oficiales y los cupos de envío, sin embargo, dichas situaciones ya fueron solventadas.

Se insta a todos los usuarios a reportar todos los casos que requieran revisión.

Proceso(s) relacionado(s):  CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

- **Fallas de comunicación con el servidor**

Se ha provisto de infraestructura requerida para el funcionamiento del sistema.

- **No permite asociar varios ciclos de vida a una sola carpeta**

Este punto se relaciona con la conformación del expediente electrónico, tal y como se comentó en un punto anterior, se encuentra en fase de levantamiento de requerimientos.

**Respuesta Oficina de Control Interno:**

La Oficina de Control interno reconoce las mejoras realizadas a la infraestructura, de parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas este año; así mismo se reconoce que los problemas de conexión y velocidad pueden ser propios de cada funcionario en lo que se refiere a trabajo en casa. Sin embargo, la Oficina de Control interno reitera la observación con el fin de que dichos inconvenientes sean subsanados desde la OAPS o sean allegados al proveedor para que tenga conocimiento de las falencias y proponga soluciones definitivas.

La Oficina de Control Interno está al tanto de las actividades de mejora las cuales son en sí mismas acciones del plan de mejoramiento, cuyo objetivo es plasmar la trazabilidad del progreso en problemas identificados y finalmente mejorar la percepción de los funcionarios respecto al aplicativo eSigna.

**2. Observación # 2: Requerimientos del Sistema de Gestión documental eSigna**

**Condición:** La evidencia recogida de cada una de las áreas respecto de los requerimientos que se han generado con el uso del sistema de gestión documental eSigna como aplicativo tecnológico usado en la entidad.

**Criterio:** Según la Guía de Implementación de un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo – SGDA: las entidades no se pueden limitar a formular y desarrollar proyectos con enfoque netamente tecnológico o archivístico, sino debe tener una visión integradora que involucre el trabajo articulado de archivistas, ingenieros, además de la participación activa de cada uno de los dueños y ejecutores de los procesos como productores de la información en sus diferentes niveles: estratégicos, misionales y de apoyo.

**Causa:** Cada área o dependencia tiene necesidades especiales que deben ser resueltas por el sistema de gestión documental que, a su vez, debe suplir dichas necesidades y cumplir con su objetivo de ser una herramienta tecnológica que soporta la gestión documental y promueve la eficiente prestación de tramites, servicios, contenidos y aplicaciones en la Supersolidaria.

**Efecto:** Alto riesgo de incumplimientos en sus procesos por pérdidas de tiempo en reprocesos, incumplimientos de términos legales por no tener las debidas alarmas ni la claridad en las tipificaciones necesarias de peticiones

**Recomendación:** La Oficina de Control Interno sugiere se realicen mesas de Trabajo con las diferentes áreas para identificar que requerimientos están al alcance y disposición de la oficina asesora de planeación y sistemas y teniendo en cuenta los lineamientos del contrato vigente con

Proceso(s) relacionado(s):  CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

el proveedor verificar que puede ser realizable o que costos, viabilidad o facilidad posee para satisfacer estas necesidades específicas de cada área, para robustecer el sistema de gestión documental de la entidad.

**Respuesta Oficina Asesora De Planeación y Sistemas:**

**PRINCIPALES REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DE LAS ÁREAS**

**1. Flujograma de tutelas**

Se adelantó mesa de trabajo con la Oficina Asesora Jurídica para validar el requerimiento, al respecto se informó que es un modelo adoptado por el Ministerio de Hacienda y en tal sentido, se remitirá al proveedor para su correspondiente valoración.

**2. Compatibilidad con equipos Mac**

La compatibilidad con equipos MAC está condicionada a los diferentes componentes de la plataforma y los demás servicios que operan con la misma, es decir:

- eSigna DocSecure, componente para editar documentos,
- eSigna Desktop, componente para firma
- Driver del token, provisto por una empresa externa.

Los requisitos del sistema están disponibles en:  
<https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/info/requisitosTecnicos.jsp#no-back-button>.

De otra parte, el 99% de los equipos que se encuentran en la entidad son de Sistema Operativo Windows®, los equipos Mac se utilizan para diseño gráfico, razón por la cual los componentes están enfocados en sistema Windows, no obstante, se hará la consulta respectiva con el proveedor para validar esta opción.

**3. Actualización de datos de las entidades directamente relacionados con la información de la RUES.**

Las Cámaras de Comercio nos remiten informes de entidades del sector solidario que se suscriben con el fin de actualizar los datos, así mismo, en el formato de actualización de datos de SICSES cada entidad nos remite información correspondiente a su entidad y los cambios que correspondan.

**4. Consolidación automática de trámites que genere indicadores.**

Se están adecuando los trámites y servicios disponibles en la Sede Electrónica para automatizar los servicios de la Superintendencia.

**5. Proceso de Tipificación de PQRSD acorde**

En el ambiente de pruebas, se desarrollará lo concerniente a la creación de los motivos de las PQRSD conforme a lo remitido por las áreas.

Proceso(s) relacionado(s):  CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

## 6. Proceso de Tipificación en procesos de vigilancia

En el ambiente de pruebas, se desarrollará lo concerniente a la adecuación de la Sede Electrónica para los procesos de vigilancia conforme a lo remitido por las áreas.

7. Expedientes unificados
8. Archivos por organización y por expediente
9. Funcionalidad de la tabla de retención documental - TRD para la clasificación de documentos, la cual debe permitir la gestión, tramite, organización, transferencias documentales electrónicas y disposición final.
10. Gestión de expedientes y documentos electrónicos para su conformación (documentos electrónicos, metadatos, foliado electrónico, índice electrónico y firma del índice).
11. Esquema de metadatos mínimos alineados al cuadro de clasificación documental - CCD y la TRD definidos y parametrizados
12. Generación del inventario documental para los expedientes electrónicos y el cargue de los expedientes físicos al sistema.
13. Administración y reportes de TRD.
14. Búsqueda y recuperación de la información.
15. Crear expedientes, crear número de resoluciones y número de Actos para seguir consecutivo se actuaciones administrativas

Para los puntos 7 al 15, nos encontramos realizando una evaluación al modelo de requerimientos de los sistemas de gestión documental, lineamientos dados por el Archivo General de la Nación, en tal sentido, se generaron requerimientos de desarrollo y entre ellos, el relacionado con la conformación de expedientes, TRD, CCD y metadatos.

16. Fortalecer desde la plataforma el sistema de alertas para la atención a tiempo de radicados y el estado de envío de las comunicaciones. Se adecuó el sistema de notificaciones para alertar sobre los tiempos de gestión de cada radicado.
17. Generar un aviso vía correo electrónico una vez sea firmados los certificados Este requerimiento no es del todo claro, el aviso puede ser creado en cualquier momento conforme a la necesidad del gestor.

En consideración a la información aquí plasmada, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas reitera su compromiso con el fin de proveer los recursos tecnológicos y humanos con el fin de apoyar a las áreas en su labor misional.

### Respuesta Oficina de Control Interno:

La Oficina de Control interno reconoce la diligencia de la OAPS frente a los requerimientos de las dependencias, reitera la observación e invita la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas a que reúna todas las actividades que ha realizado dentro del plan de mejora ya que son actividades propias del progreso en la satisfacción de requerimientos de las dependencias.

Proceso(s) relacionado(s):  CONTROL INTERNO	Elaboró: Mabel Astrid Neira Yepes
	Revisó: Mabel Astrid Neira Yepes
	Aprobó:
	Fecha de creación: 23 de junio de 2020

**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	<b>Problemas detectados en el Sistema de Gestión documental eSigna</b>	Si
2	<b>Requerimientos del Sistema de Gestión documental eSigna</b>	Si

**CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA**

La Oficina de Control Interno reconoce el esfuerzo que ha realizado la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas por buscar soluciones a las falencias del sistema de gestión documental eSigna y teniendo en cuenta la reestructuración de la entidad, la arquitectura emprendida y los retos de la normatividad vigente como los requisitos para ser un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDA) propuesto por el Archivo General de la Nación, sugiere el fortalecimiento del sistema de gestión documental, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada proceso, estándares de calidad nacionales e internacionales para una eficiente captura, gestión, almacenamiento y distribución de información encaminada a la atención de usuarios internos y externos.

Finalmente, se solicita coordinar la elaboración de un plan de mejoramiento con el área auditada, en el formato "F-COIN-016 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.

*(Original Firmado)*

**MABEL ASTRID NEIRA YEPES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana Larissa Niño Collantes

<b>Proceso(s) relacionado(s):</b>  <b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Elaboró:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Revisó:</b> Mabel Astrid Neira Yepes
	<b>Aprobó:</b>
	<b>Fecha de creación:</b> 23 de junio de 2020