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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	11	Mes:	06	Año:	2021
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Unidad Auditada:	Sistema de Gestión Documental - eSigna
Dependencia(s):	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Líder de la Unidad Auditada (Nombre y Cargo)	Hilda Cristina Alzate Martínez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Objetivo de la Auditoría:	Llevar a cabo la verificación de Controles, funcionalidades, Seguridad de la Información, Planes de Contingencia, Gestión de Cambios, Procedimientos relacionados y otros que surjan durante el desarrollo de la misma.
Alcance de la Auditoría:	Verificación de la gestión al Aplicativo eSigna, por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 y lo corrido de la actual vigencia.
Criterios de la Auditoría:	NTC ISO/IEC 27001, COBIT V. 5. Circular 4 de 2010 del Archivo General de la Nación (por medio de la cual se definen los estándares mínimos en procesos de administración de archivos y gestión de documentos electrónicos). Ley 594 de 2000 (artículo 4, ítem h)

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría						Reunión de Cierre				
Día	Mes	Año	Desde	Día	Mes	Año	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
19	05	2021			02	06		2021		11	06	2021	18

Jefe oficina de Control Interno	Auditor
MABEL ASTRID NEIRA YEPES	JORGE ARMANDO MARIMÓN ACOSTA

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.

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.

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

- 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 Sistema de Gestión Documental - eSigna y teniendo en cuenta el objetivo y alcance mencionados anteriormente, los cuales fueron presentados a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, a través del memorando 20211300010883 del 19 de mayo de 2021, se desarrollaron las siguientes actividades:

- a) Entendimiento del proceso: se realizó recopilación de información correspondiente a manuales de usuario y manuales para los administradores del aplicativo, soportes de licenciamiento, esquema de soporte técnico y funcional, acuerdos de niveles de servicio suscritos y demás información relacionada a eSigna.
- 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 a través del memorando 20211300010883 del 19 de mayo de 2021, donde se describió la metodología a utilizar para esta actividad.
- d) Obtención y análisis de la información: Fue solicitada la información suficiente, relacionada con el universo de la auditoría al Sistema de Gestión Documental de la Superintendencia de la Economía Solidaria – eSigna, para efectos de realizar su verificación.
- e) Ejecución de pruebas: Se realizó la verificación sobre el cumplimiento de los requisitos normativos internos y externos, sobre el desarrollo de la unidad auditada.

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

- 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)

Conforme a la nueva actualización del mapa de procesos de la entidad, formalizado a través del Sistema de Gestión de Calidad (Isolución), es posible identificar que el aplicativo eSigna se encuentra vinculado al proceso de apoyo Gestión de Servicios de TI (GSTI), cuyo objetivo es Proveer, administrar y soportar los servicios de TI institucionales (infraestructura tecnológica, servicios digitales y sistemas de información), con el fin de generar información y garantizar la continuidad, disponibilidad y seguridad de los servicios; lo anterior, por tratarse de un sistema de información que soporta la ejecución de actividades de índole misional, como es caso de la gestión documental de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anteriormente enunciado, y de acuerdo a la caracterización del proceso Gestión de Servicios de TI (GSTI), se relacionan los siguientes riesgos al Sistema de Gestión Documental - eSigna:

1. Interrupción en la operación de la plataforma tecnológica
2. Inaccesibilidad a los servicios de TI
3. Pérdida de información de la Entidad
4. Sistemas de información obsoletos e inadecuados

Los tres primeros riesgos se encuentran calificados dentro de la matriz de evaluación de riesgos institucionales, con un nivel de riesgo inherente de extremo, mientras que el cuarto riesgo tiene una calificación de alto, por lo que es necesario que estos riesgos sean monitoreados con frecuencia y que sobre los mismos sean validados los controles implementados, verificando su efectividad, de acuerdo a la metodología de seguimiento definida por la entidad, evitando su materialización.

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

1. Descripción del proceso

eSigna: es el sistema de Gestión Documental de la Superintendencia de la Economía Solidaria, aplicación diseñada por la firma inDenova, parametrizado de acuerdo a los procesos misionales de la entidad, permitiendo administrar de forma automatizada, el recibo, trámite, organización, consulta y conservación de los documentos que han sido producto del desarrollo de la gestión

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

administrativa, asegurando su producción, integridad y posibilidad de consulta o reproducción en cualquier momento del tiempo.

2. Detalle de las validaciones realizadas

Durante el desarrollo de la actividad auditora se realizó verificación de la información recopilada, sobre la cual se pudo evaluar algunas situaciones, las cuales se relacionan a continuación:

INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA AL APLICATIVO

A través de la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, se pudo identificar que el eSigna se encuentra soportado en una solución denominada simplivity “HPE DL 360 GEN 10 EN 3 NODOS EN HA”, que ofrece alternativas de hiperconvergencia, propiedad que permite combinar recursos informáticos, almacenamiento y redes en un solo sistema.

La estructura del eSigna consta de 7 servidores de producción, cada uno de estos alojando un servicio relacionado al sistema, como son:

- **FRONTAL:** servicio web Apache, el cual dirige las peticiones a los servidores de aplicación.
- **eSigna® PLATAFORMA:** contiene instaladas las aplicaciones del portal eSigna Plataforma.
- **eSigna® SEDE ELECTRÓNICA:** están instaladas las aplicaciones del portal y de la Sede Electrónica.
- **ECM (Gestor Documental):** servicio de gestión documental, encargado de la administración de los documentos y archivos.
- **eSigna® SERVICIOS:** servicio automático para la digitalización certificada.
- **BASE DE DATOS:** motor de bases de datos utilizadas por los servidores de aplicación.
- **NAS (almacenamiento):** almacena el repositorio de ficheros y documentos comunes de uso de los servidores de aplicaciones y servicios.

LICENCIAMIENTO O PROPIEDAD INTELECTUAL

Se realizó comprobación de los siguientes documentos:

- Acuerdo de Licencia de uso: eSigna®RM V.1.9.1
- Acuerdo de Licencia de uso: eSigna®BPM V.3.12
- Acuerdo de Licencia de uso: eSigna®SedeElectrónica V.3.5
- Acuerdo de Licencia de uso: eSigna®DigitalScan V.3.1
- Acuerdo de Licencia de uso: eSigna®RM V.1.10

Se evidenció la adquisición de estas licencias por parte de la Supersolidaria, entre las vigencias 2014 y 2015, a modo perpetuidad y sin límite de usuarios.

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

PLAN DE CONTINGENCIA

Se evidenció la definición del documento:

- Plan de contingencia (DRP) “Superintendencia de la economía solidaria (SES)”

Dicho documento contiene los lineamientos para la recuperación de los elementos dependientes de la infraestructura propuesta por inDenova y contempla cómo abordar los inconvenientes que pueda surgir relacionados con la interacción con los servicios 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.

El documento define además la forma de prevenir cualquier pérdida de información, a través de copias de seguridad de todos los registros, ficheros y bases de datos que utiliza la infraestructura, de modo que en cualquier momento se pueda restaurar y volver a un punto anterior.

CONTROLES DEL SISTEMA

Métodos de ingreso a eSigna

Para ingresar al Sistema de Gestión Documental eSigna existen dos maneras de hacerlo:

- A través de la Intranet de la entidad: en la siguiente dirección <http://intranet.supersolidaria.gov.co/>, posteriormente en la pestaña aplicativos por medio de la opción Internos y luego dando clic en el enlace Plataforma eSigna.

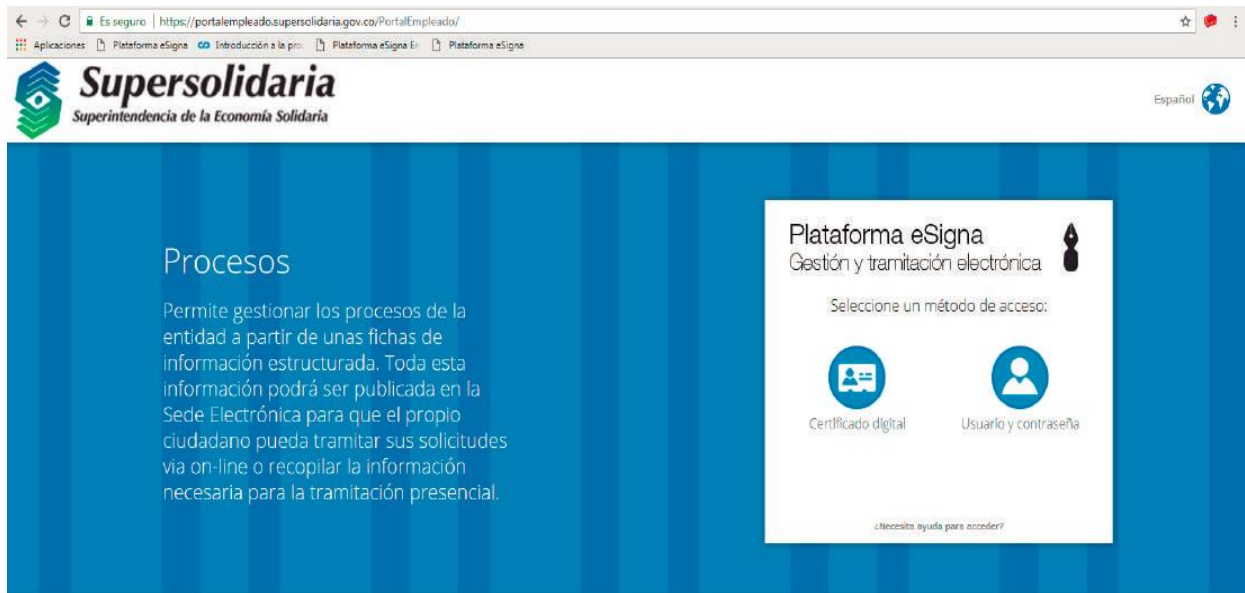


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Martha Roció Yanquén Parra Cargo: Profesional Especializado - Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Nombre: Mabel Astrid Neira Yepes Cargo: Jefe Oficina de Control Interno

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

Cabe señalar, que teniendo en cuenta la situación de pandemia ocasionada por el COVID19, este medio de ingreso se encuentra suspendido.

- A través de la URL: en la siguiente dirección <https://portalemployado.supersolidaria.gov.co/PortalEmpleado>.




Acceso al eSigna

Se puede acceder al aplicativo a través de dos medios, los cuales son:

- Certificado Digital: para ello se debe contar con un certificado digital asignado por la entidad, ingresando por la citada opción y realizando la autenticación en el aplicativo con el ingreso de la clave de la llave digital.



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

- Usuario y Contraseña: a través del nombre de usuario y password que fue asignado para ingreso al sistema.



MANUALES TÉCNICOS DEL SISTEMA

Se realizó comprobación de los siguientes documentos:

- **MANUAL DE USUARIO: ROLES DE LOS PRODUCTOS ESIGNA:** permite la visualización y la gestión de las diferentes vistas, así como el uso de las diferentes funcionalidades disponibles en cada una de las vistas del servicio.
- **MANUAL DE USUARIO: ADMINISTRACIÓN DEL PORTAL:** permite a la persona administradora de la entidad, gestionar las tareas a realizar por todos los usuarios de la plataforma eSigna, por medio de roles, perfiles y grupos asignados, así como gestionar los propios servicios de la plataforma eSigna.
- **MANUAL DE USO: CONFIGURACIÓN SEDE ELECTRÓNICA:** El objeto de este manual es asistir a todas las personas usuarias en la gestión y uso de este servicio. Ofrece además un acceso directo al servicio que permite la gestión de los ciudadanos dados de alta en la Sede Electrónica, así como un acceso directo al servicio de gestión de los trámites propios de la entidad.

El objetivo de estos manuales es asistir a todos los usuarios del aplicativo en la gestión y uso de los servicios asociados al mismo.

MANUALES DE USUARIO DEL SISTEMA

Se realizó comprobación de los siguientes documentos:

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

- MANUAL DE ACCESO A PLATAFORMA Y CAMBIO DE CONTRASEÑA: describe los métodos de acceso al Sistema de Gestión Documental eSigna.
- MANUAL DE RECONOCIMIENTO DE PLATAFORMA: describe las características, funcionalidades y beneficios del eSigna, así como el flujo de la documentación gestionada a través del mismo.
- MANUAL DE CREACIÓN DE EXPEDIENTES: indica los pasos a realizar para el proceso de crear un nuevo expediente o ciclo de vida en el sistema.
- MANUAL DE CREACIÓN DE OFICIOS: indica las acciones que se deben realizar para crear oficios desde un expediente padre.
- MANUAL DE CREACIÓN DE MEMORANDOS: indica los pasos a ejecutar para crear memorandos desde un expediente padre.
-
- MANUAL DE CREACIÓN DE RESOLUCIONES: indica las acciones que se deben realizar para crear resoluciones desde un expediente padre.
- MANUAL DE CREACIÓN DE CIRCULARES: indica los pasos a ejecutar para crear circulares desde un expediente padre.
- MANUAL DE SUBIR ANEXOS A EXPEDIENTES: describe las acciones que se deben ejecutar al momento de requerir adjuntar algún documento adicional al expediente.
- MANUAL DE POSICIONAMIENTO DE FIRMA: documento que describe el proceso para posicionar la firma sobre un documento en eSigna.
- MANUAL DE ENVÍO DE AVISOS: indica las pautas para realizar el envío de avisos sobre un expediente.
- MANUAL DE PROCESO DE ARCHIVADO DE EXPEDIENTES: señala los lineamientos para archivar expedientes en eSigna.
- MANUAL DE CREACIÓN DE OFICIOS MASIVOS: describe las pautas para elaborar oficios masivos desde un expediente padre.
- MANUAL DE CAMBIO DE ASUNTO EN EXPEDIENTES: documento que da las respectivas indicaciones para modificar el asunto en un expediente.
- MANUAL DE TRASLADO DE EXPEDIENTES: define los lineamientos para realizar el traslado de un expediente una dependencia a otra.
- MANUAL DE RELACIÓN DE RADICADOS DE ENTRADA A EXPEDIENTES: indica los pasos para relacionar radicados de entrada asignados con expedientes ya iniciados en el sistema.

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

- MANUAL DE CAMBIO DE ESTADO Y ARCHIVADO DE RADICADO: manual que da las pautas para realizar el cambio de estado de un radicado ya finalizado y efectuar su archivo en el sistema.
- MANUAL DE USO EXTERNO: documento que describe los requerimientos técnicos mínimos y la instalación de complementos adicionales para la ejecución normal del sistema.

Esta serie de documentos fueron realizados en la vigencia 2020, por lo cual se puede indicar que se encuentran actualizados, los cuales están destinados a dar asistencia a los usuarios que interactúan con el sistema.

INCIDENCIAS REPORTADAS POR MESA DE AYUDA

Se realizó revisión del estado de los incidentes reportados frente al desempeño del eSigna, para la vigencia 2020 y lo corrido de la actual, tomando como base el archivo "Inventario Incidencias Indenova+S.L.xls", allegado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

En el citado documento se pudo identificar que se encuentran relacionadas un total de 166 incidencias, a corte 20 de mayo de 2021, de las cuales todas han sido cerradas con los estados mencionados a continuación:

- 140 solucionadas
- 1 duplicada
- 1 incompleta
- 13 no es una incidencia
- 2 no reproducible
- 5 no se solucionará
- 4 resolved manually

Se sugiere por parte de esta oficina, realizar un análisis de las 7 incidencias relacionadas con los estados "no reproducible" y "no se solucionará", teniendo en cuenta que algunas de estas corresponden a requerimientos para el sistema, validando que acciones de estas son posibles de implementar para la mejora del eSigna.

POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS (CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN, INACTIVACIÓN)

De acuerdo a lo informado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, la administración de usuarios del eSigna es gestionada mediante el formato F-GEIN-015 Creación, modificación y eliminación usuarios y roles.

Dicho formato se encuentra desactualizado, teniendo en cuenta la actualización efectuada al mapa de procesos de la entidad, con lo cual desapareció el proceso Gestión de la Infraestructura, por lo

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

cual dicho formato debe ser actualizado y alineado a los nuevos procesos de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

POLÍTICAS DE RESPALDO (BACKUP) DE LA INFORMACIÓN PRODUCIDA EN EL SISTEMA

En la validación de estos lineamientos que deben asegurar la integridad, seguridad y disponibilidad de la información, el cual es transversal a los sistemas de información de la entidad, incluido el eSigna, se pudo identificar que se trata de un documento en construcción, por ende, al momento de la ejecución de la actividad auditora no se encuentra formalizado y oficializado a través del sistema de gestión de calidad de la entidad, Isolución.

De acuerdo a su relevancia, se sugiere por parte de esta dependencia la priorización en la terminación y puesta en producción de este documento, vital para la seguridad, privacidad e integridad de la información y para la continuidad del proceso.

ESQUEMA DE SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL

Se logró identificar que el esquema de soporte definido para el eSigna está conformado por 3 niveles de atención. Los 2 primeros son atendidos y gestionados a través de la mesa de ayuda de la entidad y el nivel superior es escalado y gestionado por la empresa desarrolladora inDenova.

REVISIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Se realizó verificación del documento "ANEXO 1. ANEXO TÉCNICO", allegado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, cuyo objeto es: "ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA BRINDAR SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA", a través del cual se realiza la descripción de los servicios contratados con la empresa inDenova, las características del soporte técnico y mantenimiento correctivo, las actividades asociadas a las bolsas de hora que hacen parte del contrato, el detalle de las transferencias de conocimiento (capacitaciones) en los módulos que componen el sistema de información, así como también la definición los tiempos estipulados para la atención y resolución de incidencias de tipo correctivo.

A pesar que los acuerdos de nivel de servicio ANS se encuentran definidos, es evidente que con frecuencia se vienen realizando trabajos de reinicio a la plataforma eSigna, en horarios laborales, afectando el normal desarrollo del proceso documental de la Entidad.

VALIDACIÓN ESQUEMA DE ESTABILIZACIÓN DEL ESIGNA

El pasado 11 de marzo de 2021, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas coordinó una socialización del proyecto de estabilización de eSigna, la cual quedó registrada en el siguiente enlace:

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

<https://drive.google.com/file/d/1rKexnVgMoiH3yJVvVTS4-DK3gOYLYwt8/view>

En dicha sesión de trabajo, se presentó las etapas que componen el proyecto, así como el avance registrado a la fecha, donde de igual manera se informó que la fecha de finalización programada para el proyecto, corresponde al 30 de julio de la vigencia actual, por lo cual esta oficina durante el segundo semestre del año estará atenta a la ejecución y a la respectiva implementación de las actividades definidas en el proyecto, validando su efectividad.

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

Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, dar prioridad a la realización de las gestiones que sean necesarias, de manera eficiente y oportuna, con el fin de fortalecer la prestación de los servicios que se llevan a cabo a través del Sistema de Gestión Documental eSigna, teniendo en cuenta que es la plataforma destinada para la gestión de las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación de la Supersolidaria, la cual se ha visto afectada por algunas situaciones presentes en la plataforma, las cuales son registradas dentro del presente informe.

Así mismo, se sugiere a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas efectuar reuniones con frecuencia con las dependencias de la entidad y sus gestores en el eSigna, con el fin de analizar los requerimientos que tienen frente al sistema, teniendo en cuenta algunas inquietudes recibas por esta oficina, las cuales están relacionadas con debilidades del sistema en la gestión de las PQRS, trazabilidad de documentos, reportes que no se generan automáticamente y que deben ser elaborados de manera manual, realizando una oportuna y efectiva validación de cada uno de los casos que expongan las áreas, analizando cuales son factibles de implementar a través de los roles y los perfiles presentes en el aplicativo, con el único propósito de evitar al máximo la gestión manual y la posible ocurrencia de errores.

Finalmente, se recomienda realizar un análisis a fondo de los controles definidos para los riesgos relacionados al proceso Gestión de Servicios de TI (GSTI), validando la oportunidad y efectividad de los mismos, teniendo en cuenta que algunas de las causas que originan estos riesgos se han visto cristalizadas, lo que ha conllevado a la materialización de algunos de estos riesgos, como es el caso del riesgo Interrupción en la operación de la plataforma tecnológica, cuyas consecuencias se reflejan con las fallas en los aplicativos, inconformidad de los usuarios, crecimiento exponencial de solicitudes de soportes técnicos, dificultades en la ejecución de los procesos de la entidad, generando reprocesos e incumplimientos legales.

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

Se realizó validación del plan de mejoramiento suscrito, producto de la auditoría al Sistema de Gestión Documental - eSigna, realizada durante la vigencia 2020, en el cual quedaron plasmadas las siguientes acciones de mejora, como son:

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

- “La OAPS revisará los recursos de infraestructura, soporte, servicios y profesionales que se requieran para el óptimo funcionamiento de la plataforma, en tal sentido, vigilará el proceso pre contractual, la definición de acuerdos de servicio, la identificación de recursos y la ejecución de los mismos a lo largo del tiempo establecido en cada uno. Frente a la percepción que los usuarios tienen del sistema, se solicitará a cada área el espacio necesario para detallar los inconvenientes reportados y dar inicio a las tareas que los solventen”.

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO: La acción de mejora, tal cual como fue suscrita en el plan de mejoramiento, ha sido cumplida, teniendo en cuenta lo evidenciado a través de los documentos informe de supervisión del contrato de inDenova, a las evidencias del seguimiento del proceso de estabilización de eSigna y al informe trimestral de desarrollos en eSigna.

Sin embargo, es importante indicar que la observación que dio lugar a la suscripción de esta acción de mejora será reiterada dentro del presente informe de auditoría, para lo cual será necesaria la suscripción de nuevas acciones de mejora que apunten a subsanar la debilidad señalada.

- Junto con el Grupo de Gestión Documental, se han adelantado las mesas de trabajo requeridas para identificar los principales requerimientos al Sistema de Gestión Documental, se remitirán al proveedor para su análisis, valoración y posible solución.

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO: La acción de mejora fue cumplida, teniendo en cuenta lo evidenciado a través de la identificación de requerimientos frente a eSigna por parte de gestión documental y a los soportes de remisión de solicitudes de ajustes y mejoras al sistema, a la empresa inDenova para validación de su viabilidad.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA (Principales Situaciones Detectadas)

1. Observación 1: Debilidades en el normal funcionamiento del Sistema de Gestión documental eSigna.

Condición: A diario son evidentes los distintos problemas que se vienen presentando en la entidad en el proceso de gestión documental, el cual es adelantado a través del aplicativo eSigna, lo cual viene ocasionando retrasos y afectaciones sobre la normal gestión del proceso.

Algunas de estas falencias que vienen sucediendo reiterativamente, se relacionan con:

- Inestabilidad de la plataforma
- Bloqueos durante el proceso de posicionamiento y generación de la firma
- Retrasos en el proceso de cargue y descargue de documentos
- Fallas de comunicación con el servidor
- No permite asociar varios ciclos de vida a una sola carpeta

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

- Se generan algunos documentos firmados y el sistema no les asigna número de memorando, afectando la trazabilidad de los mismos
- Oficios que han sido revisados y firmados continúan saliendo en blanco y sin membrete
- Oficios que salen truncados a entidades diferentes a la seleccionada o mal firmados

Criterio: Circular 4 de 2010, Ley 594 de 2000 - artículo 4, ítem h, NTC ISO/IEC 27001.

Causa: No se cuenta con un sistema de gestión documental plenamente estabilizado y alineado con la infraestructura tecnológica de la entidad, que permita gestionar de manera eficiente el proceso.

Efecto: Interrupción en la operación de la plataforma tecnológica.

Incumplimiento a la respuesta de los requerimientos y término de las peticiones externas, teniendo en cuenta la remisión errónea de los radicados, lo que podría generar como consecuencia, sanciones de tipo disciplinario y administrativo.

Recomendación: Teniendo en cuenta que se trata de una debilidad reiterativa, se solicita fortalecer la gestión sobre la supervisión del funcionamiento del aplicativo eSigna, analizando cada uno de los problemas presentes en la plataforma, con la finalidad de dar una solución de fondo y definitiva, permitiendo que el proceso de gestión documental sea adelantado de manera eficiente y sin afectaciones sobre la imagen de la entidad y en el normal desarrollo de las labores por parte de los usuarios del sistema.

De igual manera, se recomienda definir con claridad los Acuerdos de Nivel de Servicio que se suscriban con el proveedor de la aplicación, asegurando que los mismos garanticen que la empresa que suministra el soporte técnico cumpla con los requerimientos mínimos para el correcto desempeño del sistema, a través de los medios judiciales pertinentes que permitan certificar que estos pactos se cumplan.

Observación 2: Se realizan con frecuencia y en horarios laborales reinicios al Sistema de Gestión Documental eSigna, por parte de los administradores del aplicativo, afectando la productividad de los usuarios.

Condición: Usualmente se reciben correos de parte de los administradores funcionales del sistema, en horarios laborales, a través de los cuales informan acerca del reinicio de la plataforma, causando con ello reprocesos y retrasos en la ejecución de las actividades asociadas al proceso documental.

Criterio: Circular 4 de 2010, Ley 594 de 2000 - artículo 4, ítem h.

Causa: Ausencia de un plan de contingencia efectivo que asegure gestionar de manera eficiente el proceso de gestión documental y la continuidad del servicio.

Efecto: Interrupción en la operación de la plataforma tecnológica, Inaccesibilidad a los servicios de TI.

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

Recomendación: Acorde con las buenas prácticas para el gobierno y la gestión de las TI, se sugiere evitar los reinicios al sistema en horarios laborales, para el caso de cargar actualizaciones o demás actividades de mejora a los sistemas de información, teniendo en cuenta que afectan el normal desarrollo de las actividades que deben realizar las áreas de la entidad, relacionadas a la gestión documental, ocasionando retrasos y reprocesos.

Observación 3: Se evidenció la desactualización del formato F-GEIN-015 Creación, modificación y eliminación usuarios y roles, el cual está relacionado con la administración de usuarios del sistema; Así mismo, no existe una Política de Backup formalizada dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad (Isolución).

Condición: De acuerdo a la actualización realizada al mapa de procesos de la Supersolidaria, el proceso GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA no hace parte de la estructura de procesos vigente en la entidad, toda vez que pasó a convertirse en dos procesos, los cuales corresponden a “Gestión de Tecnología de la Información - GETI” y “Gestión de Servicios de TI - GSTI”.

Adicionalmente, se realizó la consulta de la política de Backup a través del sistema de gestión de calidad de la entidad (Isolución), evidenciando que la misma a la fecha no se encuentra oficializada y formalizada en la citada plataforma.

Criterio: Mapa de procesos de la Supersolidaria, PR-GEDO-019 - Administración de los Documentos del Sistema Integrado de Gestión.

Causa: No se ha realizado en su totalidad la actualización y oficialización de los formatos, procedimientos y políticas asociados al proceso GSTI, a través del sistema de gestión de calidad de la entidad.

Efecto: Posible riesgo de inadecuada gestión sobre la administración de usuarios.

Recomendación: Realizar la correspondiente revisión de los documentos y formatos asociados al sistema de gestión documental eSigna, validando que todos se encuentren debidamente actualizados y realizando las oportunas acciones que correspondan.

Dar prioridad a las gestiones necesarias para la aprobación y oficialización de la Política de Backup a través del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

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:

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

No	OBSERVACIONES	REPETITIVO
1	Debilidades en el normal funcionamiento del Sistema de Gestión documental eSigna.	SI
2	Se realizan con frecuencia y en horarios laborales reinicios al Sistema de Gestión Documental eSigna, por parte de los administradores del aplicativo, afectando la productividad de los usuarios.	NO
3	Se evidenció la desactualización del formato F-GEIN-015 Creación, modificación y eliminación usuarios y roles, el cual está relacionado con la administración de usuarios del sistema; Así mismo, no existe una Política de Backup formalizada dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad (Isolución).	NO

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

Como resultado de la ejecución de la actividad auditora, se pudo identificar que la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas viene trabajando en la implementación del nuevo proyecto de estabilización de la plataforma eSigna, el cual, de acuerdo a lo informado en la socialización brindada por la citada dependencia, subsanará las debilidades que viene presentando el sistema de gestión documental, por lo cual, además de sugerir priorizar su realización, se invita a tener en cuenta las recomendaciones y oportunidades de mejora señaladas en el presente informe, con la finalidad de hacer más eficiente la gestión llevada a cabo a través del gestor documental y de propiciar la mejora constante 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.

(Original Firmado)

MABEL ASTRID NEIRA YEPES

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Jorge Armando Marimón Acosta

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