

INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE GESTOR DOCUMENTAL.

OBJETIVO:

Informar sobre la importancia de la implementación, buen uso y manejo de los Sistemas de Gestor Documentales y la utilidad de la plataforma adquirida por Casur “Control Doc Software”

CRITERIOS NORMATIVOS:

- *“Modelo de Requisitos para la Gestión de los Documentos Electrónicos”* definido por el Archivo General de la Nación.
- Artículos 5 y 17 del Decreto 2609 de 2012 *“Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado”*.
- Contratos suscritos entre Casur y la firma Control Online S.A.S en las vigencias 2021, 2022 y 2023.

ALCANCE:

El informe tendrá como alcance las vigencias 2021, 2022 y 2023.

FECHA DE SEGUIMIENTO:

13 de marzo de 2024.

METODOLOGÍA:

En el marco de uno de los principales asuntos que enmarcan el rol de la Oficina de Control Interno de Casur: *“asesorar a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos”*, se efectuó el análisis y la validación de la normatividad aplicable respecto a los Sistemas de Gestor Documental y la verificación de los acuerdos de niveles de servicio y los servicios de mesas de ayuda documentados y concertados mediante los contratos suscritos entre Casur y la firma Control Online S.A.S en las vigencias 2021, 2022 y 2023.

RESULTADOS DEL EJERCICIO:

El Archivo General de la Nación definió diferentes instrumentos archivísticos con el fin de unificar y controlar la información que generan las entidades públicas entre los cuales se encuentra el “Modelo de Requisitos para la Gestión de los Documentos Electrónicos”, que define las características y las funcionalidades que deben cumplir los sistemas de que administren y gestionen los documentos electrónicos en la Entidad y busca garantizar la normalización y trazabilidad de los documentos, la protección, conservación y preservación del patrimonio documental, entre otros aspectos.

Las características definidas en el modelo anteriormente mencionado son: conformidad, interoperabilidad, seguridad, metadescripción, adición de contenidos, diseño y funcionamiento, gestión distribuida, disponibilidad y acceso y neutralidad tecnológica. Características que se encuentran definidas en el artículo 17 del Decreto 2609 de 2012:

“...Características de los sistemas de gestión documental. La gestión adecuada de los documentos debe basarse en el desarrollo de las funciones de las Entidades Públicas, sus dependencias y funcionarios, así como en la normalización de sus procesos, procedimientos y manuales administrativos, de acuerdo con reglas específicas. Para lograr lo anterior es necesario que los sistemas de gestión de documentos respondan mínimo a las siguientes características.

a) Conformidad. Los sistemas de información, incluyendo los sistemas de gestión de documentos electrónicos (SGDE), deben respaldar la gestión de la información a partir de los procesos administrativos de las entidades.

b) Interoperabilidad. Los sistemas de gestión documental deben permitir la interoperabilidad con los otros sistemas de información, a lo largo del tiempo, basado en el principio de neutralidad tecnológica, el uso de formatos abiertos y estándares nacionales o internacionales adoptados por las autoridades o instancias competentes.

c) Seguridad. Los sistemas de gestión documental deben mantener la información administrativa en un entorno seguro.

d) Metadescripción. Se debe procurar la generación de metadatos normalizados, sean manuales o automatizados, desde los mismos sistemas y aplicativos.

e) Adición de contenidos. El sistema de gestión documental debe permitir que sean agregados nuevos contenidos a los documentos, en forma de metadatos, sin que se altere la autenticidad, valor evidencial e integridad de los documentos.

f) Diseño y funcionamiento. La creación y captura de documentos en el sistema debe ser de fácil manejo para los usuarios, haciéndola tan simple como sea posible.

g) Gestión Distribuida. Los sistemas de gestión documental deben ofrecer capacidades para importar y exportar masivamente los documentos (series, subseries y expedientes y metadatos asociados desde y hacia otros sistemas de gestión documental).

h) Disponibilidad y acceso. *Un sistema de gestión de documentos electrónicos (SGDE) debe asegurar la autenticidad, integridad, inalterabilidad, accesibilidad, interpretación y comprensión de los documentos electrónicos en su contexto original, así como su capacidad de ser procesados y reutilizados en cualquier momento.*

i) Neutralidad tecnológica. *El Estado garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible...”.*

De igual forma, éste gestor debe generar copias de seguridad y recuperación de la información, así como tener niveles de seguridad los cuales los debe definir la Entidad de acuerdo con el perfil de usuarios, en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información.

Por otro lado, es importante mencionar la finalidad de los gestores documentales toda vez que, gestionan de manera eficiente la información, mediante el control, almacenamiento y organización de documentos, archivo y datos con el fin de garantizar que se encuentren disponibles cuando se necesiten de manera eficiente.

La implementación de un sistema de gestión documental, aporta a la entidad un aumento en la eficiencia al centralizar y estandarizar la gestión de documentos digitales toda vez que, se pueden optimizar los procesos, ahorrar tiempo y recursos en la búsqueda y gestión de la información; permite establecer permisos y niveles para un control de accesos que garantice la protección de la información y evite el acceso no autorizado; con la digitalización de los documentos se reduce la cantidad de papel utilizado, lo que contribuye a la sostenibilidad ambiental y se garantiza la perennidad; y por último, sin duda, mejora la productividad de la entidad toda vez que, al tener una gestión documental más eficiente, los colaboradores pueden dedicar más tiempo a tareas críticas y productivas.

Lo anterior, de conformidad con los principios del proceso de gestión documental, que se encuentran definidos en el artículo 5 del Decreto 2609 de 2012:

“...Principios del proceso de gestión documental. La gestión de documentos en toda la administración pública se regirá por los siguientes principios:

a) Planeación. *La creación de los documentos debe estar precedida del análisis legal, funcional y archivístico que determine la utilidad de estos como evidencia, con miras a facilitar su gestión. El resultado de dicho análisis determinará si debe crearse o no un documento.*

b) Eficiencia. *Las entidades deben producir solamente los documentos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos o los de una función o un proceso.*

c) Economía. Las entidades deben evaluar en todo momento los costos derivados de la gestión de sus documentos buscando ahorros en los diferentes procesos de la función archivística.

d) Control y seguimiento. Las entidades deben asegurar el control y seguimiento de la totalidad de los documentos que produce o recibe en desarrollo de sus actividades, a lo largo de todo el ciclo de vida.

e) Las entidades deberán implementar mecanismos que garanticen que los documentos están disponibles cuando se requieran y para las personas autorizadas para consultarlos y utilizarlos.

f) Los documentos son evidencia de las actuaciones de la administración y por lo tanto respaldan las actuaciones de los servidores y empleados públicos.

g) Los documentos deben estar disponibles cuando se requieran independientemente del medio de creación.

h) Agrupación. Los documentos de archivo deben ser agrupados en clases o categorías (series, subseries y expedientes), manteniendo las relaciones secuenciales dentro de un mismo trámite.

i) Vínculo archivístico. Los documentos resultantes de un mismo trámite deben mantener el vínculo entre sí, mediante la implementación de sistemas de clasificación, sistemas descriptivos y metadatos de contexto, estructura y contenido, de forma que se facilite su gestión como conjunto.

j) Protección del medio ambiente. Las entidades deben evitar la producción de documentos impresos en papel cuando este medio no sea requerido por razones legales o de preservación histórica, dada la longevidad del papel como medio de registro de información.

k) Autoevaluación. Tanto el sistema de gestión documental como el programa correspondiente será evaluado regularmente por cada una de las dependencias de la entidad.

l) Coordinación y acceso. Las áreas funcionales actuarán coordinadamente en torno al acceso y manejo de la información que custodian para garantizar la no duplicidad de acciones frente a los documentos de archivo y el cumplimiento de la misión de estos.

m) Cultura archivística. Los funcionarios que dirigen las áreas funcionales colaborarán en la sensibilización del personal a su cargo, respecto a la importancia y valor de los archivos de la institución.

n) Modernización. La alta gerencia pública junto con el Archivo Institucional propiciará el fortalecimiento de la función archivística de la entidad, a través de la aplicación de las más modernas prácticas de gestión documental al interior de la entidad, apoyándose para ello en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

o) Las entidades públicas deben garantizar la habilidad de transferir y utilizar información de manera uniforme y eficiente entre varias organizaciones y sistemas de información, así como la habilidad de los sistemas (computadoras, medios de comunicación, redes, software y otros componentes de tecnología de la información) de interactuar e intercambiar datos de acuerdo con un método definido, con el fin de obtener los resultados esperados.

p) Orientación al ciudadano. *El ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades, debe ser una premisa de las entidades del Estado (Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea).*

q) Neutralidad tecnológica. *El Estado garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible.*

r) Protección de la información y los datos. *Las entidades públicas deben garantizar la protección de la información y los datos personales en los distintos procesos de la gestión documental”.*

Por otra parte, de acuerdo con lo indicado en los contratos suscritos entre Casur y la firma Control Online S.A.S.: CO21000278-21 del 29/12/2021 por valor de \$107'000.000, CO22000210-GAC del 26/07/2022 por valor de \$100'500.000 y CO23000187-GAC del 18/058/2023 por valor de \$110'000.000, entre otros, y en los respectivos anexos de especificaciones técnicas, se señala lo siguiente:

La entidad utiliza el Sistema de Control Documental – ControlDoc y, es importante destacar el objetivo y la funcionalidad de este sistema, toda vez que permite:

1. La creación, distribución y seguimiento de documentos digitales disminuyendo el uso de papel.
2. La administración de las comunicaciones internas, externas, y brinda una ventanilla única de atención de PQR.
3. Consultar el estado de los trámites y llevar control sobre las comunicaciones por cada oficina, entre otras funciones.

Por lo que ControlDoc es una plataforma SaaS de Gestión Documental (DMS) con Firma Electrónica que permite automatizar y centralizar toda la documentación de la organización desde su fuente de origen. Permite crear, firmar y controlar los documentos a nivel de colaboradores, proveedores, contratistas y clientes. Dentro de sus

funcionalidades puedes: Crear documentos y plantillas inteligentes, utilizar firma electrónica simple y avanzada, workflows de documentos, trazabilidad documental, auditorías y compliance de los procesos y documentos.

Así mismo, se considera relevante informar los beneficios establecidos por el proveedor al momento de adquirir esta plataforma, toda vez que:

1. Optimiza los procesos de las empresas y eliminar burocracia interna.
2. Genera un ahorro de tiempo en respuestas entre organización, proveedores y colaboradores.
3. Aumenta la seguridad y confianza de los acuerdos y documentos firmados, ya que estos no pueden ser modificados.
4. Acelera el proceso de transformación digital de las organizaciones.
5. Elimina costos asociados a papelería y operaciones de logística.

De acuerdo con lo anterior, es pertinente mencionar las características específicas respecto a las actualizaciones, los acuerdos de niveles de servicio y el servicio de mesas de ayuda que la firma Control Online S.A.S. quien diseñó y desarrolló el mencionado Software, atiende en el marco de la suscripción del contrato con Casur:

1. Actualizaciones: aplicabilidad a todos los módulos de la herramienta, las actualizaciones a última versión que se liberen durante la ejecución del contrato suscrito, así como las versiones no actualizadas antes de suscribir el contrato, que comprende los módulos nuevos y los que se encuentren funcionando incluyendo los certificados de seguridad SSL correspondientes, sin generar costos adicionales para Casur. Participación activa en la revisión de las funcionalidades de la plataforma con el fin de que la entidad cuente con el Sistema de Gestión Documental – ControlDoc acorde con los parámetros establecidos con la normatividad vigente.
2. Acuerdos de Niveles de Servicio: la atención a las fallas críticas con prioridad alta, fallas mayores o urgentes con una prioridad media y para las fallas menores o leves una prioridad baja.
3. Servicio de Mesa de Ayuda: Brindar soporte técnico a través de mesas de ayuda para la plataforma, durante la ejecución del contrato suscrito, en las formas preventiva, correctiva y evolutiva.

Disposición de un canal de contacto para la entidad, a través de número telefónico y/o correo electrónico el cual será atendido por la firma Control Online S.A.S. en horario de 7:30 am a 5:00 pm de lunes a viernes, para la atención de peticiones, quejas, solicitudes y/o reclamos de acuerdo con los acuerdos de niveles de servicio establecidos.

De lo anterior, la Oficina de Control Interno observó que, para la entidad es de suma importancia contar con un gestor documental que garantice que el personal pueda encontrar inmediatamente los documentos que necesita en tiempo real, que proteja la seguridad con derechos de acceso cifrado y otras garantías y que permita sustituir las tareas manuales repetitivas por flujos de trabajo automatizados.

Así como contar con una capacidad operativa apropiada en los servidores de la Entidad, con el fin de evitar y/o mitigar el riesgo de pérdida de la información en la plataforma documental “ControlDoc” por la falta de capacidad de almacenamiento en los servidores de Casur.

Finalmente, es pertinente señalar que, producto de la Auditoría Interna de Gestión al Proceso Gestión Documental adelantada por la Oficina de Control Interno en la vigencia 2023, se documentó el Plan de Mejoramiento Institucional por parte del proceso y del cual, la OCI realizará el seguimiento correspondiente de la efectividad de las acciones formuladas, de acuerdo con las fechas establecidas en dicho plan.

Tabla 1. Plan de Mejoramiento Auditoría Gestión Documental – Hallazgos ControlDoc.

| ITEM | Hallazgo | Causa de la Observación | Acción correctiva | Descripción de las Actividades | Fecha iniciación de la Actividad | Fecha terminación de la Actividad |
|------|--|--|---|---|----------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | <p><u>2. Resoluciones no incluidas en el aplicativo Control Doc.</u></p> <p>Se evidenciaron 124 resoluciones emitidas en el mes de marzo de 2023, de la numeración 761 a 883, que no se pueden consultar en aplicativo Control Doc, las imágenes de estos documentos se encuentran depositados en el One Drive con acceso limitado, la situación fue consecuencia de los problemas de almacenamiento sucedidos, sin embargo, una vez se superó la situación no fueron cargadas en el sistema. Este hecho pone en riesgo la trazabilidad y el resguardo del documento de forma electrónica. Incumpliendo lo establecido en el Acuerdo 60 del AGN en su Artículo Séptimo: "Comunicaciones internas: Para las comunicaciones internas de carácter oficial, las entidades deberán establecer controles y procedimientos que permitan realizar un adecuado seguimiento a las mismas, utilizando los códigos de las dependencias, la numeración consecutiva y sistemas que permitan la consulta oportuna, ya sean éstos, manuales o automatizados."</p> | Falla en el aplicativo ControlDoc por el poco espacio en el almacenamiento | Cumplir con la normatividad archivística garantizando la validez de los actos administrativos emitidos por el representante legal de la entidad | Elaborar el listado de las resoluciones con los metadatos requeridos para su correspondiente registro en el gestor documental | 15/02/2024 | 29/02/2024 |
| | | | | Solicitar al Grupo de Sistemas se gestione con el proveedor el cargue de la información correspondiente en el aplicativo Control Doc. | 1/03/2024 | 6/03/2024 |
| | | | | Enviar un oficio a la firma, para que nos certifique el cargue de las imágenes en el gestor documental | 15/01/2024 | 16/02/2024 |
| | | | | Realizar seguimiento y control semanal a los actos administrativos verificando su respectiva firma y cargue en el gestor documental | 1/12/2023 | 30/11/2024 |

| ITEM | Hallazgo | Causa de la Observación | Acción correctiva | Descripción de las Actividades | Fecha iniciación de la Actividad | Fecha terminación de la Actividad |
|------|---|---|--|--|----------------------------------|-----------------------------------|
| 2 | <p>3. Resoluciones sin imagen en el gestor documental.</p> <p>Se evidenciaron 3 casos que al ser consultados en el gestor documental no aparecían, el documento que se podía observar era diferente y no correspondía con el documento real. Se afectó la oportunidad de acceso a la información y la calidad de esta, no se dio cumplimiento a los controles establecidos en el procedimiento PGD-PR-004 V. 01 "Numeración actos administrativos". Incumpliendo lo establecido en el Acuerdo 60 del AGN en su Artículo Séptimo: "Comunicaciones internas:</p> | <p>Falta de atención en la asociación de la imagen real con el nombre del archivo</p> | <p>Cumplir con la normatividad archivística garantizando la validez de los actos administrativos emitidos por el representante legal de la entidad</p> | <p>Actualizar el procedimiento interno PGD-PR-004 Numeración actos administrativos</p> | 1/12/2023 | 30/05/2024 |
| | <p>Socializar a los servidores públicos responsables de las actividades correspondientes al procedimiento interno PGD-PR-004 Numeración actos administrativos.</p> | | | 1/06/2024 | 15/06/2024 | |
| | <p>Realizar seguimiento y control semanal a los actos administrativos verificando su respectiva firma y cargue en el gestor documental</p> | | | 1/12/2023 | 30/11/2024 | |
| 3 | <p>4. Consecutivos sin utilizar</p> <p>Se evidenciaron 36 números sin utilizar en el sistema, si bien tiene un documento que testifica que no se utilizó el número, no se anuló el mismo en el sistema con el fin de evitar que se utilice más adelante. Lo anterior configura un riesgo de corrupción que ya había sido alertado en auditorías anteriores. no se dio cumplimiento a los controles establecidos en el procedimiento PGD-PR-004 V. 01 "Numeración actos administrativos". Incumpliendo lo establecido en el Acuerdo 60 del AGN en su Artículo Séptimo: "Comunicaciones internas: Para las automatizados."</p> | <p>Fallas en el gestor documental</p> | <p>Cumplir con la normatividad archivística garantizando la validez de los actos administrativos emitidos por el representante legal de la entidad</p> | <p>Solicitar concepto técnico al proveedor de control doc sobre la anomalía que presenta el aplicativo</p> | 2/01/2024 | 16/02/2024 |
| | | | | <p>Documentar mensualmente mediante acta las falencias que presenta el sistema en lo atinente al registro de actos administrativos</p> | 1/12/2023 | 30/11/2024 |
| 4 | <p>5. Pérdida de información en el sistema Control Doc</p> <p>Se evidenció que como consecuencia de los problemas de almacenamiento sucedidos en el mes de marzo de 2023 se perdió parte de la información de los documentos radicados, esto es archivos adjuntos y documentos, los cuales no pudieron ser recuperados por el Grupo de Sistemas, por lo tanto, al consultar únicamente se pueden ver los archivos de entrada (memorandos, comunicaciones en general) pero no documentos que vengan anexos a estos. No se pudo recuperar la totalidad de la</p> | <p>Falta de capacidad de almacenamiento en los servidores de la entidad</p> | <p>Fortalecer la capacidad operativa del gestor documental</p> | <p>Solicitar al Grupo de Sistemas la reformulación de las actividades del Proyecto Nro. 2. "Actualización y mejoramiento de la prestación de servicios tecnológicos a los grupos sociales objetivo de casur"</p> | 1/09/2023 | 30/11/2023 |
| | | | | <p>Solicitar al Grupo de Sistemas la elaboración de Estudios de Oportunidad para la adquisición de ordenadores "Servidores"</p> | 1/09/2023 | 15/12/2023 |

| ITEM | Hallazgo | Causa de la Observación | Acción correctiva | Descripción de las Actividades | Fecha iniciación de la Actividad | Fecha terminación de la Actividad |
|------|---|--|---|--|----------------------------------|-----------------------------------|
| | información registrada, incumpliendo lo establecido en el manual PDT-MA-001, versión 6 de 2022, manual de políticas y administración de seguridad de la información, numeral 8.11 Política de generación y restauración de copias de respaldo. | | | Solicitar al Grupo de Sistemas Contratar la adquisición de ordenadores "Servidores" | 16/12/2023 | 30/03/2024 |
| 5 | <p><u>6. Caídas del gestor documental Control Doc</u></p> <p>Se evidencian caídas constantes del gestor documental Control Doc, esta situación afecta el servicio a los afiliados, la atención es lenta al no poder consultar los trámites de forma oportuna y rápida. Si bien se tiene un contrato de mantenimiento en la actualidad, no se ha dado solución para evitar el contratiempo. Se materializó el Riesgo de seguridad de la información - disponibilidad: La no disponibilidad de acceso a los sistemas de información.</p> | Falta de mantenimiento o actualización del gestor documental | Fortalecer la capacidad operativa del gestor documental | <p>Solicitar al Grupo de Sistemas la reformulación de las actividades del Proyecto Nro. 2. "Actualización y mejoramiento de la prestación de servicios tecnológicos a los grupos sociales objetivo de Casur"</p> <p>Solicitar al Grupo de Sistemas la elaboración Estudios de Oportunidad para la adquisición de ordenadores "Servidores"</p> <p>Solicitar al Grupo de Sistemas contratar la adquisición de ordenadores "Servidores"</p> | 1/09/2023 | 30/11/2023 |
| | | | | Solicitar al Grupo de Sistemas contratar la adquisición de ordenadores "Servidores" | 1/09/2023 | 15/12/2023 |
| | | | | Solicitar al Grupo de Sistemas contratar la adquisición de ordenadores "Servidores" | 16/12/2023 | 30/03/2024 |

El presente informe fue remitido a la Dirección General mediante Id Control No. 854118 del 06 de febrero de 2024.

Elaboró:

Carolina Suárez.

CAROLINA SUÁREZ HURTADO
Auditor Contratista Oficina de Control Interno

Revisó y Aprobó:



ÁNGELO STOYANOVICH ROMERO
Jefe Oficina de Control Interno