

 PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA Agencia Colombiana para la Reintegración	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	CODIGO: EM-F-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 20/02/2013

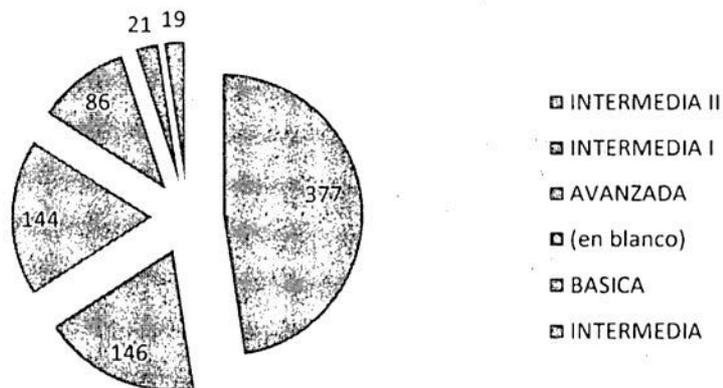
1. INFORMACIÓN BÁSICA AUDITORIA			
CÓDIGO DE AUDITORÍA	AI-004	TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Interna de Gestión
FECHA DE INFORME:	Abril 22 de 2013	PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA:	Gestión administrativa y financiera
FECHA DE AUDITORÍA:	15 al 19 de abril	AUDITORES:	Edgar Gerardo Vasquez Molano
AUDITOR LÍDER:	Giovanni Arturo Gonzalez Zapata		

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA
Verificación y evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, procedimientos actividades y tareas desarrolladas en el Centro de Servicios en temas administrativos y misionales durante la vigencia 2012.
3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA
Se revisaran los procedimientos administrativos referentes a talento humano, inventarios, tecnologías de la información, inventarios, bienestar, gestión documental, atención al ciudadano y planeación; se revisara el proceso y aplicación de la Ruta de Reintegración en cada una de sus etapas en el centro de servicio.

4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA
Se tendrán en cuenta todos los procedimientos aplicados en el Centro de Servicios, y la normatividad legal vigentes aplicables para cada uno de los temas a auditar.

5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA																
El día 9 de abril de 2013 esta auditoría revisó la información disponible en el SIR – Sistema de Información para la reintegración del Centro de Servicios Medellín para cada uno de los componentes y se encontró lo siguiente:																
Para el Componente Psicosocial se encontraron en etapa a 793 participantes en las siguientes etapas:																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Etapa PSI</th> <th>No. De Participantes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INTERMEDIA II</td> <td>377</td> </tr> <tr> <td>INTERMEDIA I</td> <td>146</td> </tr> <tr> <td>AVANZADA</td> <td>144</td> </tr> <tr> <td>(en blanco)</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>BÁSICA</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>INTERMEDIA</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>793</td> </tr> </tbody> </table>	Etapa PSI	No. De Participantes	INTERMEDIA II	377	INTERMEDIA I	146	AVANZADA	144	(en blanco)	86	BÁSICA	21	INTERMEDIA	19	Total general	793
Etapa PSI	No. De Participantes															
INTERMEDIA II	377															
INTERMEDIA I	146															
AVANZADA	144															
(en blanco)	86															
BÁSICA	21															
INTERMEDIA	19															
Total general	793															

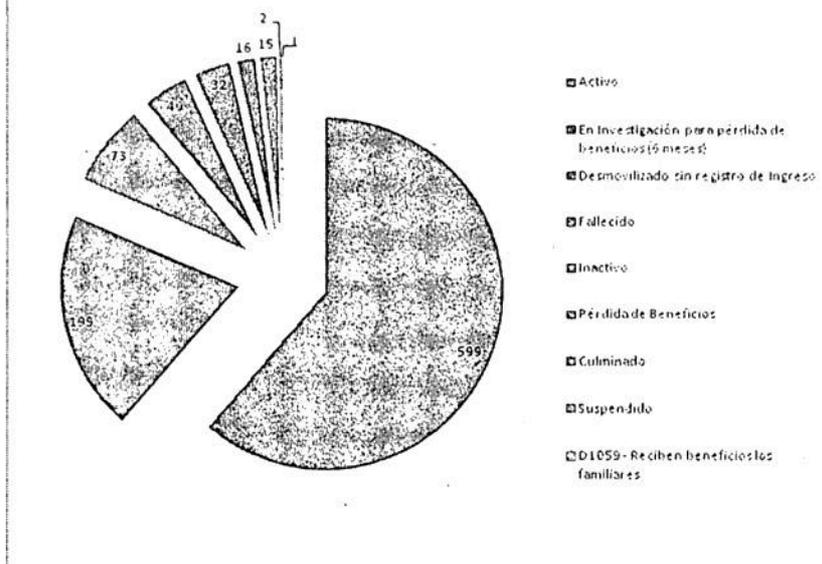
Estapa PSI



Se encontraron asignados al Centro de Servicios 977 participantes así.

Estado del participantes	No. De Participantes
Activo	599
En Investigación para pérdida de beneficios (6 meses)	199
Desmovilizado sin registro de Ingreso	73
Fallecido	40
Inactivo	32
Pérdida de Beneficios	16
Culminado	15
Suspendido	2
D1059 - Reciben beneficios los familiares	1
Total general	977

Estado del Participante

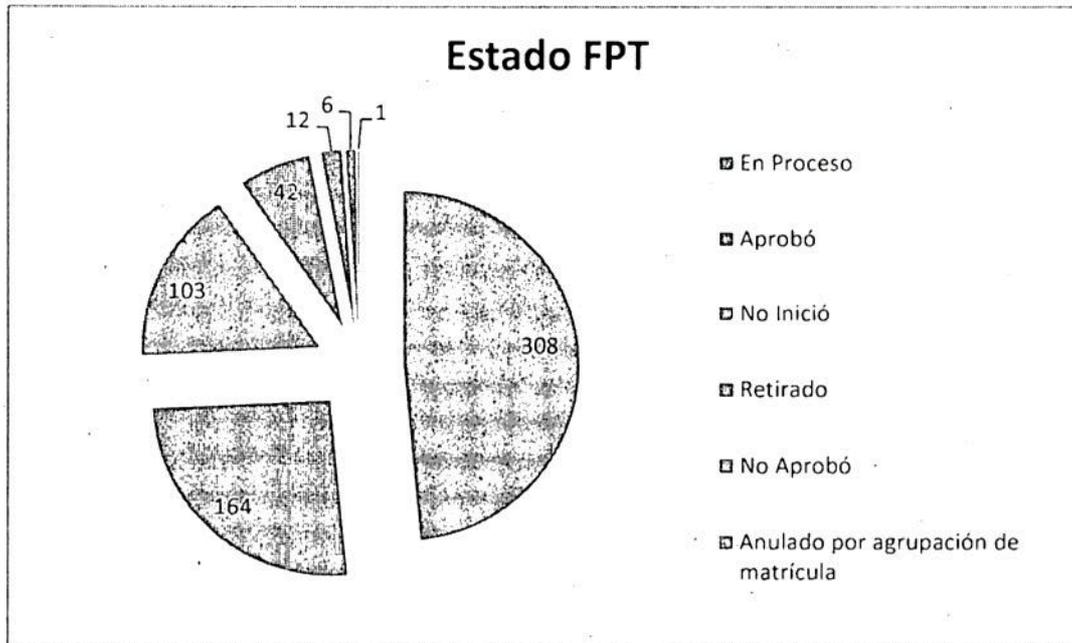


En **Formación para el trabajo** se encontraron registros de 636 participantes y su estado así:

Estado del Proceso

No. De Participantes

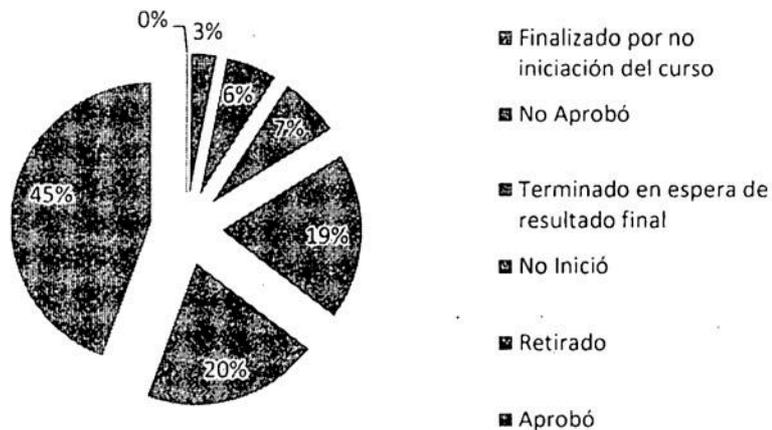
En Proceso	308
Aprobó	164
No Inició	103
Retirado	42
No Aprobó	12
Anulado por agrupación de matrícula	6
Finalizado por no Iniciación del Curso	1
Total general	636



Para **Formacion Academica** se encontraron los siguientes registros para los participantes asignados al Centro de Servicio de Medellin.

Estado del Proceso FA	No. De PPTES
Finalizado por no iniciación del curso	1
No Aprobó	21
Terminado en espera de resultado final	42
No Inició	50
Retirado	136
Aprobó	144
En Proceso	314
Total general	708

Estado del Participante



Etapa de FA	(Participante)
CICLO 5	234
CICLO 3	141
CICLO 4	121
CICLO 2	93
CICLO 6	45
CICLO 1	26
PREICFES	17
DERECHO	8
INGENIERIA DE SISTEMAS	4
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN TECNOLOGIA E INFORMATICA	3
ADMINISTRACION FINANCIERA	2
CONTADURIA PUBLICA	2
NIVEL INTRODUCTORIO	1
VALIDACIÓN PRIMARIA	1
ADMINISTRACION AGROPECUARIA	1
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	1
MEDICINA	1
CLEI 4	1
NOVENO	1
COMUNICACION SOCIAL	1
TRABAJO SOCIAL	1
LICENCIATURA EN EDUCACION FISICA	1
DÉCIMO	1
LICENCIATURA EN ETNOEDUCACION	1
Total general	708

Día Lunes:

- Se realizaron visitas a los siguientes participantes:
 - Carlos Alberto Villanueva: desmovilizado héroes de María AUC, Etapa Psicosocial intermedia 2 no ha recibido información clara sobre los Planes de Negocio, lleva en el programa 8 años y aun no sabe las razones por la no culminación del proceso, se dedica aun negocio para la venta de jugos, también reciben subsidio de Familias en Acción , tiene pendiente las 80 horas sociales, no tuvo acompañamiento por más de 3 años por su reintegrador, vive en arriendo.
 - Wilberto Martinez: Coda 10 – 00051 (Graduado) recibió plan de negocios para salón de belleza y fabricación

- productos para cuidado del cabello, no tuvo problemas en sus etapas de la ruta
- Kelly Johanna Arnado (Graduada) Plan de Negocios Miscelánea de la cual nos cuenta que no hubo asesoramiento por parte del CS, lleva 4 años con el negocio el cual tiende al fracaso ya que tiene mercancía aproximada por \$300.000 vive en arriendo y no se le ha realizado encuesta de habitabilidad, no ha habido acompañamiento grupo familiar. manifestó que tiene enfermedad de alto riesgo y no ha recibido acompañamiento por la reintegradora.
 - Alonso de Jesús Ossa Ossa y Yorladis Marín López (Pareja). Recibieron plan de negocios para fortalecimiento mini mercado funcionando muy bien, ambos tienen pendiente las 80 horas de trabajo social por falta de tiempo, comunicación excelente con su reintegrador, Alonso terminando ciclo 5 en educación y Yorladis ya terminó su bachillerato.
 - En horas de la tarde se instaló formalmente la auditoría con la participación del líder del centro de servicios Álvaro González Fortich. El jefe de control interno Isauro Cabrera, los asesores de reintegración y administrativo así como profesional de jurídica, y los auditores de Control Interno Giovanni González y Edgar Vásquez. Se realizó entrevista con todos los temas relacionados con la parte administrativa y misional (ver anexo)

Día Martes:

- En el proceso de revisión aleatorio de los inventarios de bienes muebles del CS, contra el inventario entregado por Gestión Administrativa con corte 31 de diciembre de 2012, se pudo evidenciar que se encuentran de acuerdo a listado generado por gestión administrativa del nivel central, se encontraron tres computadores que no coinciden las placas con las reportadas, nos informaron de nivel central que algunos de los computadores se les homologaron las placas y que por esta razón no se realizó el respectivo cambio.
- Se encontraron que la gran mayoría de los Biométricos no están funcionando correctamente y en otros casos llevan dañados más de 2 meses como en el caso de la reintegradora Janet Ochoa y en el caso de la reintegradora Luz Stella Arrieta la cual tiene el biométrico dañado por más de un mes y no lo han recogido para su mantenimiento otro de los casos que se pudo constatar que aunque ya se les hizo el mantenimiento no funciona (Reintegradora Laudis Sofía Torres Merino, participantes San Jacinto).
- Se realizaron entrevistas al funcionario Cesar Alonso Cruz Gamboa (Asesor Jurídico) y a los reintegradores Derlyn Patricia Paternina y Laudis Sofía Torres Mojica.
- Donde se tocaron temas de formas de vinculación, clima organizacional, funciones y actividades realizadas, liderazgo planeación, objetivos estratégicos, dificultades e inconvenientes en la prestación del servicio, conocimiento de la Ruta de Reintegración y su normatividad y herramientas suministradas.
- En horas de la tarde tuvimos la oportunidad de asistir a un evento organizado por la fundación Mamonal en la cual es valioso resaltar su compromiso con la inversión social entre otras empresas miembros de esta fundación se encuentran Abacol, Ajover, Ecopetrol, Exxon Mobil, Promigas, Protección, Puerto de Mamonal, Refinería Cartagena, Zona Franca Argos, Zona Franca Parque Central.
- El Líder de Servicios Cartagena en representación de la ACR presentó el proyecto MINIMARKET 2X3 que consiste en la creación, puesta en marcha y acompañamiento de 15 micro franquicias la cual comienza con la preselección de los participantes por parte de la ACR quienes deben estar en etapa avanzada de la ruta de reintegración y contar con vocación comercial un comité integrado por la ACR, Fenalco Atlántico, Coltabaco y OIM. El comité selecciona los participantes los cuales deben asistir a capacitaciones en temas de operación de puntos de venta y atención al cliente. Finalmente en conjunto con el participante seleccionado, se hace la búsqueda del local comercial y el montaje de la tienda.

Día miércoles:

- Se realizó junto con la reintegradora Laudis Sofía Torres Mojica visita al municipio de San Jacinto (Bolívar) a 2H Y ½ de Cartagena, donde asistimos al taller de culminación de la etapa Psicosocial para siete (7) participantes, se realizó entrevista a cada uno de ellos donde se pudo evidenciar entre otras cosas que no ha habido visita domiciliaria, ha sido constante el cambio de reintegradores, no ha habido gestión alguna respecto a las 80 horas de trabajo social, no se entregó suficiente información para los planes de negocio y como acceder a ellos.

Día jueves:

- Se recibió por parte del funcionario administrativo los expedientes de los participantes escogidas por la auditoria de manera aleatoria, se realizo la revisión de documentación en la cual se evidencio lo siguiente: el 90% de las carpetas no contienen los documentos soporte de los participantes como son la carta de compromiso, la etapa en que se encuentran en la parte psicosocial, educación, formación para el trabajo y planes de negocio.

Día viernes:

- Preparación y presentación de informe por parte de la auditoria al el lider junto con los asesores del CS.

TALENTO HUMANO

- Se pudo evidenciar mediante las entrevistas realizadas a los reintegradores y a las carpetas de los cumplidos mensuales de los contratistas que sus obligaciones hacen parte de la función misional de la ACR
- Se pudo establecer que a los funcionarios no se les ha brindado una capacitación ni inducción sobre sus funciones desde el momento de su posesión sin embargo el líder les ha comunicado de manera informal y a través de reuniones las funciones que deben realizar.
- Se carece de un programa de bienestar y estímulos para los funcionarios.
- No se cuenta con un control formal de los permisos menores a tres días, ni control del horario de los funcionarios.
- Mediante las entrevistas realizadas a los funcionarios y contratistas se determino que se carece de un conocimiento generalizado del procedimiento descrito en la Ley 1010 de 2006.
- Mediante entrevistas realizadas y la observación se pudo constatar el excelente clima laboral el cual solo se ve afectado en alguna medida por las circunstancias de desigualdad por la forma de vinculación entre los funcionarios de planta y los contratistas, toda vez que consideran que en algunas oportunidades los planes de bienestar no los cobijan por igual.
- En la revisión y análisis realizados a los 67 comisiones o expensas generados por los funcionarios y reintegradores durante la vigencia 2012 se pudo establecer que el 100% de dichas comisiones cuentan con el informe de actividades que se realizaron, el tiempo de duración de cada actividad sin embargo algunas carecen en de firma de quien autoriza y otras del funcionario o reintegrador que realizo la actividad.
- Dentro del muestreo que se realizo a los informes finales que presentaron los reintegradores en el mes de diciembre se pudo evidenciar que carecen de uniformidad y que el 100% de ellos no relacionan los asuntos pendientes, el estado actual de los expedientes ni de los participantes ni se realizan recomendaciones u observaciones, siendo este el punto más relevante para la entrega de la gestión de los reintegradores.
- Se pudo establecer la carencia de controles e indicadores dentro del expediente de contrato de los reintegradores que indique el avance mensualizado y las metas frente a sus obligaciones así como los logros al finalizar su objeto contractual.
- Algunos informes finales de los reintegradores carecen autorización o certificación por parte del supervisor.

GESTION DOCUMENTAL:

La documentación de los participantes en el Centro de servicios de Cartagena se encuentra administrada por personal ajeno a la ACR (SAME). Se encontraron tablas de retención documental para la administración de las carpetas de los participantes y el manual del " *proceso de ingreso y verificación, organización y archivo de documentación de participantes de la ACR en los expedientes por parte del equipo S.A.M:E de la OIM* ", sin embargo revisadas las carpetas de 56 de las 60 solicitadas toda vez q las otras se encontraban en traslado se pudo establecer que el 90% de los expedientes no cuentan con el acta de compromiso y no se lleva un orden unificado ni formal de los documentos que deben hacer parte de los expedientes. Así mismo se pudo evidenciar que no está definido un control para el acceso y manipulación de los expedientes de los participantes y en ocasiones los documentos son manejados por personal ajeno a la ACR y al SAME (Mr clean).

De acuerdo con la entrevista realizada al personal del SAME y a las planillas presentadas por ellos se pudo evidenciar que el préstamo de los expedientes tiene un control formal a través del cual solo el asesor operativo del centro de servicios de Cartagena está autorizado para solicitar los expedientes evidenciando con ello un control necesario en la manipulación de los

mismos.

ATENCION AL CIUDADANO:

- Se resalta la excelente atención brindada por el personal del centro de servicios al participante su conocimiento y amabilidad, lo anterior basado en la observación y en las entrevistas realizadas a los participantes.
- No se cuenta con el cronograma de cada uno de los reintegradores de tal forma que las personas encargadas de recibir al participante no saben si están citadas ni el horario ni que profesional debe atenderlos.

INVENTARIOS:

En el proceso de revisión aleatorio de los inventarios de bienes muebles del CS, contra el inventario entregado por Gestión Administrativa con corte 31 de diciembre de 2012, se pudo evidenciar que se encuentran de acuerdo a listado generado por gestión administrativa del nivel central, se encontraron tres computadores que no coinciden las placas con las reportadas, nos informaron de nivel central que algunos de los computadores se les homologaron las placas y que por esta razón no se realizo el respectivo cambio.

Se encontraron que la gran mayoría de los Biométricos no están funcionando correctamente y en otros casos llevan dañados más de 2 meses como en el caso de la reintegradora Janet Ochoa y en el caso de la reintegradora Luz Stella Arrieta la cual tiene el biométrico dañado por más de un mes y no lo han recogido para su mantenimiento otro de los casos que se pudo constatar que aunque ya se les hizo el mantenimiento no funciono (Reintegradora Laudis, participantes San Jacinto).

INFRAESTRUCTURA

Se pudo establecer que el centro de servicios de Cartagena no cuenta con una sede optima para la prestación de servicios y la atención a las personas en proceso de desmovilización, la sala de atención a los participantes carece de aire acondicionado, los contratistas o reintegradores no poseen un puesto de trabajo adecuado para la atención al participante toda vez que carecen de privacidad para realizar las entrevistas ,existe un hacinamiento laboral, no se cuenta con aire acondicionado en la mayoría de los puestos de trabajo, incluyendo la sala de espera de los participantes.

No se cuenta con acceso para las personas que tienen algún tipo de discapacidad fisica.

MISIONAL:

De manera sistemática se pudo evidenciar lo siguiente:

- Mediante trabajo de campo se pudo constatar la eficiente gestión por parte del lider del centro de servicios y su grupo asesor en la gestión de corresponsabilidad con el sector público y privado, realizando gestión en pro del proceso y en beneficio de los participantes ejemplo de ello son eventos como la subasta de proyectos sociales realizada por la fundación Mamonal en la que participó el lider Dr. Álvaro Gonzalez Fortich exponiendo el proyecto social de los participantes que han venido desarrollando su actividad laboral en los supermercados minimarket, así como la gestión desarrollada con dirigentes de los municipios de la región y empresarios.
- Revisada la información contenida en cada una de las carpetas de los participantes se encontró que debido a que no existe definido en la ACR un parámetro único de administración de información, no es posible hacer consultas fisicas integrales sobre el proceso de reintegración de los participantes en el Centro de Servicios de Cartagena.
- El artículo segundo de la Resolución 0163 del 2011 plantea los requisitos para ingresar al proceso de reintegración de la ACR para personas desmovilizadas o desvinculadas, en este contexto se pudo evidenciar en la auditoria en mención que los soportes de estos requisitos no se encuentran en las carpetas de los participantes, de igual manera se observa que estas carpetas no contienen los documentos soportes, de ninguno de los beneficios planteados en el capitulo 1 de la citada Resolución. En el 79% de los expedientes revisados no existen soportes completos y por el contrario se puede observar un desorden recurrente en las carpetas objeto de estudio y por ende se puede inferir que existe en todas las carpetas de los participantes las mismas características. No se puede observar que los participantes que han

abandonado el proceso de reintegración por un término de seis meses se haya iniciado la investigación de falta gravísima y para subsanar esta deficiencia se debe recurrir al SIR. En las carpetas de los participantes no existe la información necesaria, suficiente y actualizada.

- La no existencia de soportes en las carpetas impide hacer otras clases de inferencias como por ejemplo saber si la persona desmovilizada o desvinculada se presentó ante la ACR dentro de los dos meses siguientes a su desmovilización.
- Para acceder al apoyo económico a la reintegración plantea la Resolución 0163 que la persona en proceso de reintegración, deberá asistir y cumplir con el 90 % de las actividades programadas de acuerdo a su ruta de reintegración dentro de los beneficios de atención psicosocial, gestión en educación y formación para el trabajo. Para este ítem se verificó el cronograma de actividades de reintegradores del centro de servicios de Cartagena y se comparó con las actividades que realizaron los participantes en el mes de noviembre de 2012 así como sus reportes en el SIR, obteniendo que el pago efectuado estuvo acorde y con la normatividad que lo regula y que los controles ejercidos por el centro de servicios son efectivos.

Mediante la visita y entrevista a los diferentes participantes se pudo establecer lo siguiente:

- Falta seguimiento y acompañamiento por parte del líder, asesora de reintegración y reintegradores en los proyectos de negocio de los participantes.
- Se pudo establecer la falta de seguimiento y evaluación por parte del líder y asesora de reintegración a las actividades de los reintegradores.
- Los participantes carecen de información fundamental sobre los beneficios de la ruta de reintegración su acceso y procedimiento.
- En la visita a San Jacinto se pudo establecer que los reintegradores realizan las encuestas de caracterización en jornadas o talleres colectivos, sin realizar la visita al domicilio de cada participante ni la verificación de la información requerida.
- Se constató que existen casos en los cuales el reintegrador NO realiza el diligenciamiento del instrumento de monitoreo y seguimiento a unidades de negocio, en el sitio donde se encuentra ubicado el plan de negocio. (Ejemplo: Ever Sierra Gonzalez cota 1561-07)
- Se evidenció que en el 90% de los casos examinados de planes de negocio del centro de servicios de Cartagena, los reintegradores no diligencian en el instrumento de monitoreo el grado de formalización, la planeación contable, la producción ni mercadeo y ventas.

6. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

8. RECOMENDACIONES

- Es necesario establecer los riesgos que conlleva cada procedimiento realizado dentro del CS.
- Se recomienda elaborar un tablero de control que permita la toma de decisiones oportunas dentro del CS.
- Se recomienda hacer seguimiento financiero a los beneficios económicos por componente y determinar el valor pagado mensualmente.
- Es necesario que el CS sea el administrador y quien custodie la documentación relacionada con los participantes: Se recomienda realizar capacitaciones en el manejo del archivo y de gestión documental a los funcionarios que hacen parte de dicha función. Se recomienda realizar una jornada de actualización y capacitación en acoso laboral dentro del CS. Se recomienda actualizar el inventario donde se incluyan todos los bienes que hacen parte del CS, y unificarlo con el inventario general de la ACR. Los funcionarios y contratistas deben contar con un espacio físico adecuado acorde con las necesidades así como contar con las herramientas necesarias para la ejecución de sus funciones u obligaciones.
- Se recomienda adelantar el trámite y gestión necesaria para conseguir un espacio físico adecuado para las

necesidades de los funcionarios, contratistas y participantes.

- Se requiere que de manera prioritaria se logre consolidar a través de un sistema único el tema de custodia, administración y disposición de la información de los participantes para hacer más fácil la búsqueda y consultas.
- Se recomienda realizar un seguimiento más eficaz sobre las visitas domiciliarias a los participantes por parte de los reintegradores, su contenido duración y planeación.
- Se recomienda diseñar una estrategia para mejorar la gestión de los reintegradores frente al seguimiento y acompañamiento en los planes de negocio de los participantes.
- Se recomienda implementar un mejor control en las visitas y actividades impartidas por los reintegradores a los participantes.
- Es necesario mejorar los canales de comunicación con los participantes y verificar el buen trato y excelente servicios de los reintegradores y de las personas de atención al usuario.
- Se recomienda llevar un control mensual de cuanto gira el centro de servicios de Cartagena por concepto de cada uno de los componentes.
- Se recomienda diseñar una estrategia de mayor acompañamiento y orientación a los participantes, por parte de los reintegradores.
- El CS debe diseñar un plan para mejorar la información de las carpetas de los participantes.
- Se recomienda realizar una capacitación a los reintegradores en elaboración de proyectos.
- Los planes de negocio deben reposar en el CS para su seguimiento y evaluación.
- Se recomienda que la carga laboral de los reintegradores debe ser evaluada mínimo trimestralmente
- Se recomienda que los participantes que cumplieron con lo establecido en la Resolución 163 de 2011 culminen el proceso de reintegración y no ingresan al nuevo proceso de reintegración por dimensiones.

9. CONCLUSIONES

Anexos

Nombre Auditor Líder:	Wilson Fernando Melo Velandia	Nombre Jefe Dependencia/Proces o Auditado:	Juan Fernando Vélez Sierra
Firma Auditor Líder:		Firma Auditado:	

