



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

1. INFORMACIÓN BÁSICA AUDITORIA

CÓDIGO DE AUDITORÍA	AI-005	TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Interna de Gestión Caucasia
FECHA DE INFORME:	Abril 26 de 2013	PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA:	Gestión administrativa y misional Caucasia
FECHA DE AUDITORÍA:	Abril 22 a abril 26 de 2013	AUDITORES:	Yesnith Suárez Ariza
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

Antecedentes:

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 de Caucasia para cada uno de los componentes y se encontró lo siguiente:

Se encontraron asignados al Centro de Servicios 1208 participantes así.

Estado	No. De Participantes
Activo	405
Culminado	14
Desmovilizado sin registro de Ingreso	113
En Investigación para pérdida de beneficios (6 meses)	330
Extraditado	1
Fallecido	153
Inactivo	71
Pérdida de Beneficios	115
Retiro Voluntario	6
Total general	1208



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

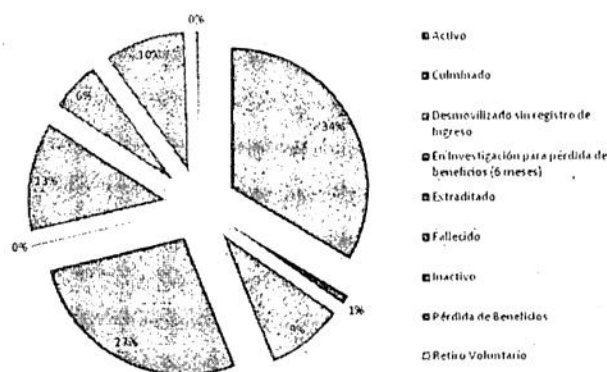


CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

Estado del Participante



Para el **Componente Psicosocial** se encontraron en etapa a 689 participantes en las siguientes etapas:

Etapas	No. Participantes
AVANZADA	148
BASICA	25
INTERMEDIA	8
INTERMEDIA I	82
INTERMEDIA II	335
(en blanco)	91
Total general	689

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

Estado	No. Participantes
Retirado	130
En Proceso	120
Aprobó	118
No Inició	116
Terminado en espera de resultado final	95
No Aprobó	18
Total general	597



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

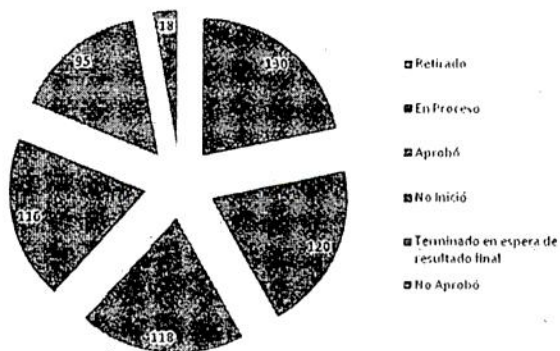


CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

Estado del Proceso FA



Nivel FA	No. Participantes
CICLO 3	168
CICLO 2	106
CICLO 4	93
CICLO 5	70
CICLO 6	67
CICLO 1	66
VALIDACIÓN PRIMARIA	5
CLEI 3	3
CLEI 2	2
CLEI 5	2
SEXTO	2
UNDÉCIMO	2
DÉCIMO	2
CLEI 1	1
SÉPTIMO	1
OCTAVO	1
INGLES	1
CUARTO	1
LICENCIATURA EN CIENCIAS NATURALES	1
NOVENO	1
ADMINISTRACION SOCIAL Y SALUD COMUNITARIA	1
CLEI 4	1
Total general	597



ACR
Agencia Colombiana
para la Reinintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



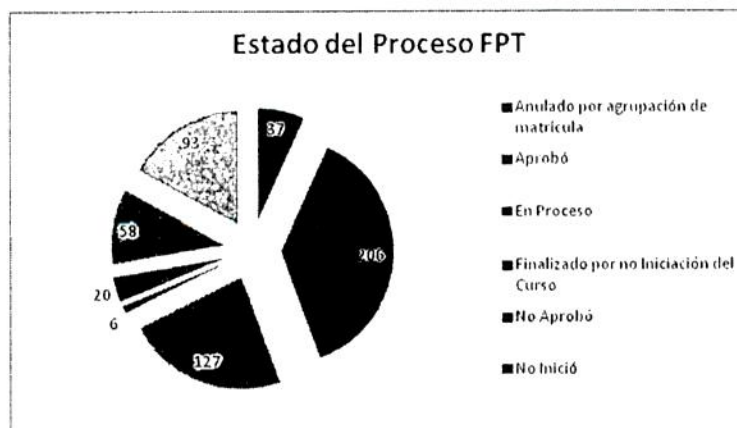
CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

En *Formación para el trabajo* se encontraron registros de 547 participantes y su estado así:

Estado	No. Participantes
Anulado por agrupación de matrícula	37
Aprobó	206
En Proceso	127
Finalizado por no Iniciación del Curso	6
No Aprobó	20
No Inició	58
Retirado	93
Total general	547



1. Planeación y Dirección

- De acuerdo a la información suministrada y el Plan Operativo del CS para 2013 cuenta con treinta (30) líneas de acción con sus respectivo proceso, fuente de verificación y meta anual por línea de acción. Verificado el seguimiento y el cumplimiento de estas metas no se encontró datos de registro que muestren el comportamiento y avance en las mismas para los meses de febrero y marzo de 2013.

2. Administrativo

- 2.1. **Contratación:** Se revisaron las carpetas y los soportes documentales de doce (12) contratistas que prestaron sus servicios durante la vigencia 2012 en el CS y de manera general se encontró lo siguiente:

- En la revisión de las carpetas físicas se encontró que todas las carpetas contienen la documentación soporte de la hoja de vida, se encontraron hojas de índice de carpeta en la mayoría de las carpetas sin diligenciar y la documentación sin foliar.
- Es de resaltar como buena práctica, el ejercicio que realiza el CS Caucaasia en conservar archivo magnético y no físico de los informes de supervisión e interventoría, acta de asignación y/o devolución de bienes, pero es importante que el CS defina claramente la forma de archivo y almacenamiento de estos informes para que se realice rigurosamente y se



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

logre tener control estricto sobre el cumplimiento de los contratistas en la elaboración de los mismos y se guarde trazabilidad en la documentación.

- Con respecto a lo anterior y después de revisada la información magnética para el contrato de 2012 de la funcionaria Juleimy Julio Pardo no se encontró en archivo magnético Informe Final de Gestión y formato de acta de asignación y/o devolución de bienes del contrato de la funcionaria Guadalupe Palacio Maquilon.
- Dentro de los informes finales de gestión de los contratos se encontraron varias dificultades, conclusiones y recomendaciones que hicieron los contratistas al finalizar su contrato que deberían tenerse en cuenta, tales como:
 - Que los C.S cuenten con presupuesto para los actos de graduación de participantes.
 - Que la ACR tengan acceso al programa SIMAT para consultar datos de educación y solicitar los certificados de estudios de participantes que no lo tienen. Planteamientos claros y definidos desde el principio por parte del nivel central, disminuirá considerablemente la información dada a los participantes y la credibilidad de estos hacia el proceso y los profesionales que los atienden.
 - Realizar una correcta adecuación en la infraestructura de red que permita una distribución acorde a las necesidades actuales y futuras que se requieran al momento de realizar instalaciones y adecuaciones de las estaciones de trabajo.
 - Realizar una nueva instalación de la UPS que permita darle un respaldo energético a toda la infraestructura de red del CS.
 - Definir permisos suficientes al usuario SIR del asistente de información lo que permitiría una mayor rapidez ante los trámites que de este se hagan.
 - Es importante reconocer, que el trabajo que se está adelantando dentro de la Agencia, es una labor, enriquecedora que busca darle un norte a el país, es por ello que se debe continuar haciendo, pero seria importante que se tengan claras las actividades que se deben llevar a cabo dentro del proceso, ya que los constantes cambios que se dan dentro de las etapas del mismo, en algún momento dan a entender, que se estuviese planeando sobre el tiempo y a la vez improvisando.
 - La falta de apoyo, interés y compromiso de los entes territoriales para la consecución de planes de acción del servicio social en los diferentes municipios asignados al Centro de Servicios.
 - La situación de orden público en algunas zonas para llevar a cabo actividades de la ACR.
 - La estigmatización que sufre la población desmovilizada por parte de la comunidad, lo que dificulta la realización de actividades en el contexto comunitario y servicio social. Se ha podido contar con el apoyo de las instituciones educativas para el servicio social; pero para la finalización del proceso y realización de informes, ha sido tarea del asesor de reintegración o profesional reintegrador.
 - La dificultad del SIR por su lentitud, que en ocasiones no dejó subir la información en el momento adecuado.
 - Descontento por parte de los profesionales del centro de servicio ante las necesidades presentadas para el desarrollo de sus actividades contractuales dentro de las instalaciones del centro de servicios, como son el caso de las sillas, tóner, aires acondicionados.
 - A pesar que se ha insistido en la regionalización de la política de reintegración, en ocasiones desde el nivel central no se tienen en cuenta las dinámicas de la región. Sin embargo pese al trabajo en equipo tratan de superarse las dificultades que supone la consecución de las metas como se dispone desde Bogotá.
 - Algunos errores en los instrumentos aplicados por los profesionales a los participantes como son ECP, E2.
 - El sistema en ocasiones era muy lento generando retrasos en la digitación de planillas e instrumentos.
 - Errores en los instrumentos aplicados a los participantes hacían que se retrasara el proceso de digitación.

2.2. Inventarios

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

Esta auditoría tuvo acceso a la información de inventarios del CS Cauca y encontró evidencia de la asignación de bienes informáticos a cada uno de los funcionarios conforme a lo registrado en las "Acta de asignación y/o devolución de bienes" para la vigencia 2013.

Adicionalmente se evidenció que todos los mouse y teclados que se encuentran en el CS no cuentan con una placa de inventario, al igual que las guallas, baterías y cargadores.

Para el tema de los bienes muebles se encontró una relación de bienes con placa y otros sin placa y se pudo constatar en la revisión aleatoria realizada por esta auditoría que la gran mayoría de los bienes muebles que tienen placa, a pesar de tenerla no están en el formato valido de la ACR sino que su marcación se encuentra consignada en cinta de enmascarar.

Para el tema de asignación de bienes muebles se encontró la evidencia de asignación de la vigencia 2012 a los funcionarios del CS. Para la vigencia 2013 el CS se encuentra en proceso de actualización de esta información debido a los cambios y movimientos que han tenido los bienes espacialmente y de responsable. Se espera que para mayo de 2013 el CS cuente con datos actualizados en el tema.

Esta auditoría encontró una relación de bienes muebles que se encuentran en mal estado (ver foto) y que requieren con urgencia ser reemplazados desde el nivel central para cubrir las demandas de usabilidad de los mismos dentro del CS. El CS ha solicitado reiterativamente sillas a ACR Central, pero no han obtenido respuesta satisfactoria y de acuerdo a lo manifestado por ellos "Falta de recursos" para realizar esta gestión. (Evidencia - Correos enviados a la Subdirección Administrativa desde el CS de fechas 25/04/2013, 02/10/2012, 06/02/2013, 19/04/2013)

En la revisión de inventarios esta auditoría pudo evidenciar que el CS aún no ha instalado el televisor enviado desde nivel central, y no se encuentra en funcionamiento debido a la falta de espacio, conexiones y demás elementos para su instalación. Esto es producto de la falta de planeación desde nivel central para medir las necesidades reales de los centros de servicio.

En el tema de necesidades de asignación de recursos tecnológicos para los funcionarios, el CS a la fecha y de acuerdo con lo expuesto por la líder en la entrevista inicial de apertura tiene dos (2) biométricos dañados, adicional requiere de dos (2) portátiles uno para cambio y otro para asignación a uno de sus funcionarios.

Igualmente requieren con urgencia soporte desde nivel central – Bogotá para el tema de los biométricos y la toma de huella, esta auditoría pudo evidenciar los frecuentes problemas que se presentan en el uso de esta herramienta, el tiempo promedio para lograr tomar las asistencias a través de las huellas en promedio demandan de una hora y hora y media adicional al taller para cumplir con esto.

2.3. Infraestructura

El CS cuenta con una sede que a la fecha no cubre las necesidades y demandas para la prestación de los servicios, las instalaciones se han quedado cortas en espacio para asignación de puestos de trabajo a los funcionarios. Adicionalmente requieren de un espacio acondicionado y con las herramientas tecnológicas para el policia comunitario que presta sus servicios en el CS y de un espacio para que los profesionales reintegradores puedan



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

hacer sus intervenciones y atenciones individuales a los participantes que guarde privacidad.

Por su ubicación geográfica, estructura residencial y condiciones climáticas el CS requiere instalaciones que tengan aire acondicionado, que tengan mayor espacio para distribución de los puestos de trabajo y cuente con un espacio físico para desarrollar los talleres a los participantes que se programan dentro del CS.

Adicionalmente requiere una sede con la infraestructura de red acorde que le brinde mayores estándares de seguridad industrial y que tenga la capacidad para albergar todas las conexiones de red y equipos con que cuenta actualmente el CS.

2.4. Medios de comunicación telefónica

El CS cuenta con un celular para comunicación diaria con los participantes y para uso exclusivo de asuntos laborales. Se manifestó la necesidad que desde el nivel central Bogotá se amplíe el plan de minutos, dadas las necesidades diarias de mantenerse en comunicación con todos los participantes.

2.5. Logística

El servicio de vigilancia y aseo prestados por las empresas contratadas son buenos y los funcionarios están satisfechos con la prestación del servicio de acuerdo a lo manifestado.

También se revisaron los informes de certificados de evaluación de Mr Clean y Seguridad Superior correspondiente al mes de diciembre de 2012 y enero de 2013 que se remiten a nivel central vía correo electrónico para su evaluación pertinente, lo cual evidencia el cumplimiento en la evaluación de la prestación de estos servicios en el CS de Cauca.

También se pudo evidenciar que el Centro de Servicios requiere contar con una caja menor para atender los imprevistos, programación de talleres, graduaciones y demás temas que requieren de un gasto para poder cumplir la gestión.

2.6. Gestión Documental

Revisado el tema de gestión documental, trazabilidad y custodia de los documentos, comunicaciones internas y externas se encontró lo siguiente:

El CS lleva registro de "Control de Comunicaciones Oficiales Enviadas – Mensajería Externa" en el formato establecido en el SIG. Revisada la carpeta de 2013 y los registros del formato se encontró que los registros de la correspondencia no poseen datos de fecha y número de radicación lo cual no permite evidenciar claramente el momento de la gestión adelantada para cada uno de los temas por los profesionales del CS.

También se encontró que la fecha de todas las planillas es la misma 05/03/2013, y no pudimos diferenciar mes a mes lo tramitado y enviado. Para algunos casos tampoco se encontró registro de nombre, firma, sello y fecha, lo cual no nos permite evidenciar si realmente se envió la documentación o a través de que medio.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reinintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

Por lo anterior y para un mejor control se recomienda que el CS diligencie todos los campos del formato de manera adecuada y con toda la información solicitada en el mismo, con el fin de que brinden una lectura más amplia y detallada sobre la gestión de los documentos y se convierta en un medio de consulta documental.

Correspondencia enviada por 472: se revisaron las planillas de control de acuses y guías de la documentación y correspondencia externa enviada desde el centro de servicios y se encontraron las *"Planillas para la imposición de envíos"* con los soportes de acuse de la documentación, lo que permite evidenciar el control y seguimiento que hace el CS a la correspondencia enviada.

Los funcionarios del CS manifestaron que la empresa 472 no brinda en algunos casos la seguridad en el tema de radicación oportuna de la documentación y manifestaron que para el caso específico de envío de cumplidos de los contratistas a nivel central, mensualmente deben enviarlo por otra empresa que garantice esta oportunidad, lo cual les genera un gasto personal para adelantar dicha labor.

Requerimientos y solicitudes de información CS

Dentro del proceso de gestión documental esta auditoría procedió a revisar el control de registros que hace el CS de la correspondencia externa recibida y encontró que el CS lleva un registro diario en planilla *"Registro urgente de correspondencia externa recibida"*. De acuerdo a lo revisado esta auditoría procedió a revisar una muestra documental para 2012 solicitó cuatro (4) requerimientos de información y para 2013 nueve (9) requerimientos de información y se encontró lo siguiente:

Vigencia 2012

- No Radicado 28 de Marzo 22 de 2012, solicitud de información CTI: se encontró en la Carpeta 1 de la Caja 2 el oficio original con su respuesta adjunta, realizada el 29 de marzo de 2012.
- No radicado 128 de Julio 21 de 2012, solicitud de información Gaula: se encontró en AZ denominada *"Oficios recibidos y enviados de enero a julio de 2012"* el oficio original y la respuesta dada el 24 de julio de 2012. Es de mencionar que la AZ revisada no se encuentra debidamente foliada.
- No Radicado 302 de Octubre 12 de 2012, solicitud de información CS Acusatorios: después de la búsqueda documental no se logró ubicar el oficio original junto con su respuesta.
- No Radicado 325 de Noviembre 15 de 2012, solicitud de información Juzgado de Villeta: después de la búsqueda documental no se logró ubicar el oficio original junto con su respuesta.

Vigencia 2013

- No Radicado 04 de Enero 24 de 2013, solicitud de información Fiscalía. se encontró en AZ denominada *"Oficios 2013"* el oficio original y la respuesta dada el 29 de enero de 2013.
- No Radicado 11 de Febrero 1 de 2013, remisión documento. Personería Briceño: después de la búsqueda documental no se logró ubicar el oficio original junto con su respuesta.
- No Radicado 14 de Febrero 4 de 2013, solicitud de información. Unidad Nacional de Protección. Después de la búsqueda documental no se logró ubicar el oficio original junto con su respuesta.
- No Radicado 32 de Febrero 11 de 2013. solicitud de información Fiscalía de Bucaramanga. se encontró



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

SIGER

CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

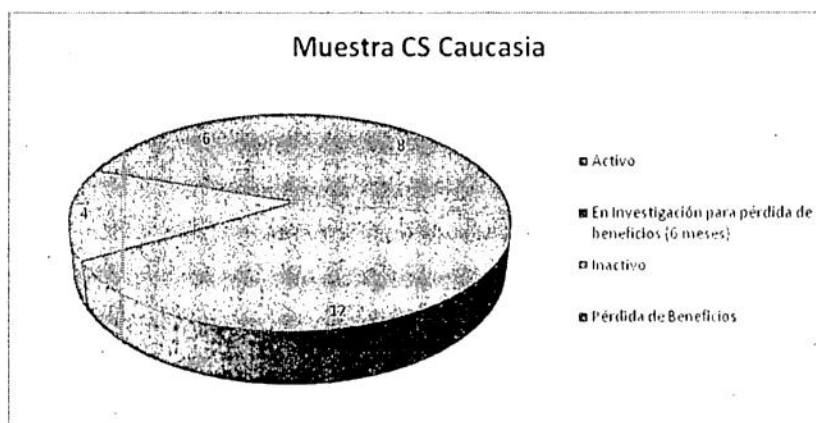
en AZ denominada "Oficios 2013" el oficio original y la respuesta dada el 12 de febrero de 2013.

- No Radicado 85 de Abril 4 de 2013. solicitud de información CTI. después de la búsqueda documental no se logró ubicar el oficio original junto con su respuesta.

3. Misional

Para la revisión documental de expedientes de los participantes asignados al Centro de Servicio Caucaasia se tomó una muestra aleatoria de 30 expedientes así:

Estado	No. Participantes
Activo	8
En Investigación para pérdida de beneficios (6 meses)	12
Inactivo	4
Pérdida de Beneficios	6
Total general	30



La revisión documental se hizo para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Artículo 2°. Ingreso al proceso de reintegración de la Resolución 163 de 2011 y se encontraron las siguientes estadísticas de cumplimiento.

De los treinta expedientes solicitados solo se pudieron revisar veinticuatro (24) expediente, debido a que para tres (3) de ellos se trasladaron a nivel central por estado: en investigación por pérdida de beneficios, y según pruebas aportadas por el SAME "Actas traslado expedientes a Gestión Documental" del 27 de septiembre de 2012 y 10 de abril de 2012 se pudo corroborar la gestión adelantada.

El cuarto y quinto caso de expedientes que no se encontraron en el SAME aún no han sido trasladados al CS Caucaasia de los otros Centros del Servicio Medellín y Bogotá – Engativá. Para el sexto caso no se encontró expediente debido a que no ha existido registro de expediente en el CS y consultado el SIR se corroboró que los únicos desembolsos realizados fueron en 2006 por "Fondo Paz" y no tiene ningún registro de asistencia Psicosocial.

De los veinticuatro (24) expedientes se encontró que solo 22 de ellos contenían fotocopia de cedula, 23 fotocopia del coda, 4 acta de compromiso y 10 Ficha de apoyo Psicosocial

3.1. Comité Operativo CS

Se revisaron las Actas del Comité Operativo del CS vigencia 2012 y 2013 y se encontró que para la vigencia 2012 se hicieron catorce (14) reuniones, en lo corrido de 2013 se han realizado seis (6) reuniones, las temáticas tratadas obedecen a necesidades de dar tratamiento a temas coyunturales y de interés general misional u operativo para todos los funcionarios de la ACR.

En la revisión documental de estas actas se encontró que la mayoría de ellas no cuentan con todas las firmas de los asistentes relacionados en el numeral 1 de cada acta.

3.2. Comité de Conducta

Se revisó la carpeta de actas de comité de conducta del CS de la vigencia 2013 y se encontró que este comité está conformado por la Líder del CS, Gestor Operativo y la abogada del CS. A este comité se llevan los casos de los participantes de quieren reactivarse Art. 38 Numeral 6, de la Resolución 163 de 2011

3.3. Comité Casos Excepcionales

Se revisó la carpeta de actas de Comité de Casos Excepcionales del CS de la vigencia 2013 y se encontró que en este comité se revisan los casos excepcionales de las asistencias psicosociales y casos de gestión interna de asistencias a formación académica que no han podido ser registradas en el SIR.

En esta revisión se pudo evidenciar claramente la justificación uno a uno de los casos y las pruebas aportadas para que sean tenidas en cuenta desde nivel central y se logren los correctivos para los casos que se requieren.

3.4. Entrevistas funcionarios – contratistas CS

Contratista: Sandra Milena Arrieta Villegas. Cargo: Auxiliar Administrativo CS Cauca. Tiempo de servicios: 9 meses.

Funciones: Gestión documental, manejo de archivo, digitación SIR asistencias, manejo y control de comunicaciones para envío de correspondencia.

La funcionaria manifestó el grato ambiente laboral en el que se trabaja en el CS, su conformidad con las directrices dadas por la líder del CS y el apoyo y respaldo que siente de los demás equipos de trabajo.

Dificultades: ella manifestó la dificultad que tiene al momento de digitar las asistencias a los talleres de psicosocial, FA y FPT, debido a las fallas constantes de los biométricos, ella siempre debe verificar todas las asistencias que le pasan los profesionales reintegradores.

Lo anterior con el fin de validar la información y toma de huella en todos los casos y validarlas, porque muchas



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

veces cuando se hacen varios intentos con el biométrico el sistema multiplica o triplica las asistencias, a lo cual debe iniciar procesos de trámite de corrección ante el nivel central Bogotá para que realicen las respectivas correcciones.

Adicional a ello debe digitar las asistencias que quedan pendientes de cada taller y manifiesta que la responsabilidad frente al tema es grande también debido a que desde nivel central redujeron los tiempos de digitación pero ella debe verificar aun el cien por ciento de las asistencias como ya se mencionó.

3.5. Visitas Domiciliarias

Esta auditoría hizo acompañamiento a las profesionales del CS Caucaasia el día 25 de abril de 2013 en horas de la tarde a dos de las visitas domiciliarias programadas y en este proceso se pudo evidenciar lo siguiente:

Visita realizada a Dina Luz Pereira Estrada: la participante vive en el Barrio Invasión, la vivienda donde actualmente vive con sus cuatro hijos no tiene documentos de propiedad, su esposo Jose del Carmen Serpa también es un beneficiario del proceso de reintegración y actualmente trabaja en una mina y los visita en promedio cada cuatro meses.

La participante manifestó su conformidad con el programa pero también hizo algunas apreciaciones sobre temas en los cuales se debe mejorar así:

- Sería importante que la ACR no tuviera tanta rotación de personal, esto con el fin de llevar su proceso con un mismo profesional reintegrador.
- Agradece la formación que le dieron desde el Sena y sus expectativas es terminar el bachillerato grado once, para ingresar a estudiar a la universidad Mecánica Dental.
- Su esposo no continuó asistiendo a los talleres por fuerza mayor, dado que su lugar de trabajo está afuera de Caucaasia y como ya se manifestó él solo tiene permiso cada cuatro meses.
- Contó su experiencia en el CS de Bogotá y manifestó su satisfacción en el proceso cuando se encontró allí, los reintegradores hacían constante acompañamiento y visitas y tenían un vínculo muy cercano de apoyo con ellos.
- Actualmente está recibiendo beneficio económico por el programa familias en acción de \$150.000 por concepto de nutrición para dos de sus hijos.
- No conoce a la líder del CS Caucaasia y sería muy bueno tener contacto con ella.
- Ella quiere culminar su proceso lo más rápido posible ya que lleva más de seis años en él. Además sugiere que sería importante que le dijeran claramente cuáles son las actividades que debe cumplir cada participante y así lograr tener una expectativa real del tiempo de proceso.

Visita realizada a Juan Sebastian XXXX, el participante ya se encuentra en su etapa final de proceso y actualmente está realizando el servicio social en la Normal Superior los días domingo, el participante manifestó su gratitud con el proceso y contó sus experiencias con los diferentes reintegradores de la ACR y lo importante que fue para él contar con el apoyo de esas personas. Adicionalmente manifestó las siguientes inquietudes:

- Sería importante que se retomaran las campañas de salud que hacían antes, así como pruebas de Sida entre otros.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reinintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

- Tiene muchas dudas sobre el tema jurídico, las citaciones que están en curso y la preparación que debe tener para asumirlas al momento que le toque presentarse ante el juez.
- Manifestó que no hubo claridad por parte del anterior líder del CS en el tema de los beneficios jurídicos y la forma en que se iba a surtir este proceso.
- Dejo la inquietud a las profesionales del CS para que estudie su caso particular en el tema de beneficio para vivienda.

OBSERVACIONES

PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN

- De acuerdo a la información suministrada y el Plan Operativo del CS para 2013 cuenta con treinta (30) líneas de acción con sus respectivos procesos, fuente de verificación y meta anual por línea de acción. Verificado el seguimiento y el cumplimiento de estas metas no se encontró datos de registro que muestren el comportamiento y avance en las mismas para los meses de febrero y marzo de 2013.
- El centro de servicios no cuenta con un plan de acción del cual se desprendan las metas y los indicadores necesarios para la toma de decisiones y aplicación de políticas públicas necesarias.
- Se evidenció que no se cuenta con un mapa de riesgos y además no se tienen definidos los riesgos de las actividades, tareas procedimientos y procesos adelantados en el centro de servicios.
- Se pudo verificar y establecer las buenas prácticas realizadas por el grupo del centro de servicios de Caucasia en la austeridad del gasto y en los procesos ambientales, mediante instrucciones sencillas pero eficaces en el ahorro de los servicios públicos.
- Los informes de comisión están autorizados y certificados por el Apoyo Operativo del Centro de Servicio, al igual que la interventoría de los contratos.

ADMINISTRATIVO

Talento Humano

- Se pudo establecer que todo el personal del centro de servicios de Caucasia se encuentra vinculado mediante contratos de prestación de servicios, provocando con ello un riesgo alto jurídico y en la prestación del servicio, toda vez que no se está operando bajo principios de igualdad y equidad en comparación con la forma de vinculación de personal en otros centros de servicio.
- Se evidenció mediante entrevistas que el personal del centro de servicios de la parte operativa cumplen un horario y tienen evidentemente una subordinación frente al nivel central (Líder, asesora operativa, asesora de reintegración, técnico de atención y correspondencia, asesora jurídica y profesional de tecnología).
- Se denota una falta de planeación en la prestación de servicios por la misma forma de vinculación del personal del Centro de Servicios de Caucasia, (en el periodo comprendido entre 15 de diciembre de 2012 al 16 de enero de 2013 el centro de servicios fue atendido solo por 2 personas a las cuales se les realizó prorrogas de contrato).
- El manejo de la imagen institucional, la misión y administración del centro de servicios de Caucasia está en manos de personal que no tiene estabilidad laboral dentro de la ACR:
- En la revisión de las carpetas físicas de los contratos del personal del Centro de Servicios se encontró que todas las carpetas contienen la documentación soporte de la hoja de vida, se encontraron hojas de índice de carpeta en la mayoría de las carpetas sin diligenciar y la documentación sin foliar.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

- Es de resaltar como buena práctica, el ejercicio que realiza el CS Caucasia en conservar archivo magnético de los informes de supervisión e interventoría, acta de asignación y/o devolución de bienes.
- Dentro del muestreo que se realizó a los informes finales que presentaron los reintegradores en el mes de diciembre se pudo evidenciar que carecen de uniformidad y que el 89% de ellos no relacionan los asuntos pendientes, el estado actual de los expedientes ni de los participantes ni se realizan recomendaciones u observaciones en este tema, 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.
- En la revisión y análisis realizados a las 95 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 de la firma de quien autoriza y otras del funcionario o reintegrador que realizó la actividad.

Gestión documental:

- La documentación de los participantes en el Centro de servicios de Caucasia 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 30 participantes se pudo establecer que los parámetros para archivo de la documentación no son uniformes y no se encuentra la información mínima requerida de ingreso de los participantes al proceso.
- Así mismo se pudo evidenciar que no está definido un control para el acceso y manipulación de los expedientes de los participantes, toda vez que todos los reintegradores tienen acceso a los documentos de los participantes, sin el control necesario por parte del asesor operativo o del líder del centro de servicios.
- De acuerdo con la entrevista realizada al líder del centro de servicios y las asesoras operativa y de reintegración se estableció que no existe un procedimiento formal para el manejo de la documentación de la ACR, no hay un inventario de documentos ni se han depurado documentos para enviarlos al archivo central ni histórico de la entidad, así mismo se carece de control sobre aquellos documentos que podrían tener alguna reserva de tipo legal.

Inventarios

Esta auditoría tuvo acceso a la información de inventarios del CS Caucasia y encontró evidencia de la asignación de bienes informáticos a cada uno de los funcionarios conforme a lo registrado en las " *Acta de asignación y/o devolución de bienes* " para la vigencia 2013.

Adicionalmente se evidenció que los todos los mouse y teclados que se encuentran en el CS no cuentan con una placa de inventario, al igual que las guayas, baterías y cargadores.

Para el tema de los bienes muebles se encontró una relación de bienes con placa y otros sin placa y se pudo constatar en la revisión aleatoria realizada por esta auditoría que la gran mayoría de los bienes muebles que tienen placa, a pesar de tenerla no están en el formato válido de la ACR sino que su marcación se encuentra consignada en cinta de enmascarar.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reinintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

Para el tema de asignación de bienes muebles se encontró la evidencia de asignación de la vigencia 2012 a los funcionarios del CS. Para la vigencia 2013 el CS se encuentra en proceso de actualización de esta información debido a los cambios y movimientos que han tenido los bienes espacialmente y de responsable. Se espera que para mayo de 2013 el CS cuente con datos actualizados en el tema.

Esta auditoría encontró una relación de bienes muebles que se encuentran en mal estado y que requieren con urgencia ser reemplazados desde el nivel central para cubrir las demandas de usabilidad de los mismos dentro del CS. El CS ha solicitado reiterativamente sillas a ACR Central, pero no han obtenido respuesta satisfactoria y de acuerdo a lo manifestado por ellos "Falta de recursos" para realizar esta gestión. (Evidencia - Correos enviados a la Subdirección Administrativa desde el CS de fechas 25/05/2013, 02/10/2012, 06/02/2013, 19/04/2013).

Se carece de un procedimiento e instrucción para dar de baja aquellos elementos que no son utilizados por su mal estado, se encuentran aglutinados y ocupando espacio necesario para la prestación del servicio.

Se verificó que existen varios elementos que fueron entregados al CS de Cauca por parte de otras entidades (DAPRE) pero aún no se encuentran incluidos dentro del inventario formal del centro de servicios.

En la revisión de inventarios esta auditoría pudo evidenciar que el CS aún no ha instalado el televisor enviado desde nivel central, y no se encuentra en funcionamiento debido a la falta de espacio, conexiones y demás elementos para su instalación. Esto es producto de la falta de planeación desde nivel central para medir las necesidades reales de los centros de servicio.

En el tema de necesidades de asignación de recursos tecnológicos para los funcionarios, el CS a la fecha y de acuerdo con lo expuesto por la líder en la entrevista inicial de apertura tiene dos (2) biométricos dañados, adicional requiere de dos (2) portátiles uno para cambio y otro para asignación a uno de sus funcionarios.

Se evidencia a través del acompañamiento en campo y por medio de las entrevistas a los reintegradores que los biométricos NO funcionan de la manera esperada, presentan problemas frecuentes en la toma de la huella de los participantes, el tiempo promedio para lograr tomar las asistencias a través de las huellas demandan de una hora y hora y media adicional al taller para cumplir con esto.

Infraestructura

El CS de Cauca cuenta con una sede que a la fecha no cubre las necesidades y demandas para la prestación de los servicios, las instalaciones se han quedado cortas en espacio para asignación de puestos de trabajo a los funcionarios. Adicionalmente requieren de un espacio acondicionado y con las herramientas tecnológicas para el policía comunitario que presta sus servicios en el CS y de un espacio para que los profesionales reintegradores puedan hacer sus intervenciones y atenciones individuales a los participantes que guarde privacidad.

Por su ubicación geográfica, estructura residencial y condiciones climáticas el CS requiere instalaciones que tengan aire acondicionado, que tengan mayor espacio para distribución de los puestos de trabajo y cuente con un espacio físico para desarrollar los talleres a los participantes que se programan dentro del CS.

Adicionalmente requiere una sede con la infraestructura de red acorde que le brinde mayores estándares de seguridad



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

industrial y que tenga la capacidad para albergar todas las conexiones de red y equipos con que cuenta actualmente el CS.

Se evidenció que se realiza seguimiento al cumplimiento de obligaciones de los operadores de seguridad y de cafetería, sin embargo se requiere revisar si tienen la obligación de fumigación y extinción de plagas dentro del contrato de no ser así adelantar la gestión necesaria para combatir las plagas. No se cuenta con un programa de sanidad y se evidenció mediante entrevistas que existen plagas que requieren de tratamiento y fumigación.

MISIONAL

De manera sistemática se pudo evidenciar lo siguiente:

- Se destaca el orden y el estilo de dirección participativo evidenciado en el centro de servicios.
- 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 físicas integrales sobre el proceso de reintegración de los participantes en el Centro de Servicios de Cauca.
- Mediante trabajo de campo realizado con algunos participantes y reintegradores en los municipios de Nechí, San Jacinto del bajo Cauca y Cauca se pudo establecer que en el 2012 no se realizaron las visitas domiciliarias suficientes para establecer las condiciones habitacionales de los participantes.
- A través de las entrevistas realizadas a los participantes se evidenció que el líder del centro de servicios de Cauca en el 2012 no se dio a conocer ante la mayoría de los participantes.
- Se evidenció la falta de estrategia desde nivel central para que los participantes de la zona rural de los municipios que hacen parte del centro de servicios de Cauca obtengan mayor facilidad en la realización de formación para el trabajo que requieren, acorde con las necesidades de la región.
- Se evidenció la dificultad que tienen muchos participantes en el cumplimiento de la ruta por su difícil acceso a instituciones educativas y al Sena por problemas de desplazamiento y económicos.
- Mediante entrevistas a los participantes de San Jacinto del Cauca y de Nechí se estableció que la ACR no hizo presencia por conducto de los reintegradores ni del líder durante los meses de diciembre de 2012, enero y febrero 2013 ocasionándoles atraso a tres (3) participantes en la formulación y planeación de su proyecto de plan de negocios, toda vez que se graduaron en el mes de diciembre y por norma tienen solo seis meses para acceder al beneficio económico del mismo.
- Se estableció que no existe seguimiento a la metodología utilizada por los reintegradores nuevos por parte del nivel central no se les ha realizado una capacitación formal sobre la metodología y el lenguaje a utilizar frente a los participantes.
- Se evidenció a través de entrevistas realizadas a los participantes la falta de información sobre su estado jurídico actual.
- Se evidenció mediante el acompañamiento a los reintegradores en la formulación de la entrevista y/o encuesta de Caracterización que el instrumento contiene preguntas y metodología poco prácticas.
- Se evidenció la falta de capacitación para los reintegradores en la aplicación de los instrumentos y herramientas diseñadas.
- Se evidenció que la programación de actividades por parte de algunos reintegradores está muy ajustada y es factible que no se cumpla eficazmente con lo deseado en cada actividad.

RECOMENDACIONES

1. Es importante que el CS defina claramente y formalmente la forma de archivo (física o magnética) y almacenamiento de los certificados de supervisión e interventoría, los informes de actividades y los soportes de cumplimiento. Esta rigurosidad le



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

permitirá tener un control estricto sobre la documentación y mejorar esta buena práctica implementada en el CS Cauca.

2. Se recomienda que la líder del CS tenga en cuenta los temas pendientes, las dificultades, conclusiones y recomendaciones plasmadas en los informes de gestión final de los contratistas. Esto con el fin de verificar cada asunto y tomar correctivos y hacer las gestiones frente a lo expresado por los funcionarios.
3. Se recomienda hacer solicitud a través de correo electrónico o por escrito a la Subdirección Administrativa con copia a Control Interno para que se gestionen todos los temas pendientes de asignación de placas, elaboración de placas formales y dadas de baja y reemplazo de bienes deteriorados, adjuntado la relación de inventario actualizado a la fecha.
4. Se recomienda continuar con el proceso de trámite para cambio de sede ante el nivel central, es importante que se deje evidencia de todas las solicitudes y comunicaciones realizadas frente al tema.
5. Se recomienda hacer solicitud formal escrita o correo electrónico al nivel central, Dirección de Reintegración, Subdirección Administrativa y Secretaría General para que se revalúe el tema de plan de minutos del celular del centro de servicios, esto con el fin de evaluar la posibilidad de ampliación del plan. Sería importante enviar copia de esta solicitud para seguimiento a Control Interno.
6. Para un mejor control en el tema de recibo y envío de cualquier tipo correspondencia externa o comunicación externa, se recomienda que el CS diligencie de manera más detallada y ampliada todos los campos de los formatos depuestos para llevar estos registros. Esto con el fin de brindar una lectura más amplia y detallada de los mismos y al mismo tiempo lograr una ubicación más fácil sobre la disposición final (archivo) de los documentos.
7. Se recomienda que el CS sea más riguroso en tema de recolección y validación de firmas en las actas de los diferentes comités que se realizan.
8. Para el tema de cumplimiento en tiempos y seguridad de envío en la correspondencia enviada por 472, se recomienda que desde el nivel central se revisen las cláusulas de cumplimiento del contrato y se tomen las medidas correctivas para lograr una mayor eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación del servicio en toda la ACR.
9. La ACR requiere con urgencia un procedimiento de gestión documental que le permita a los centros de servicio tener claridad sobre la forma de archivo, marcación de carpetas, tablas de retención documental, disposición final y tratamiento en general de todas las comunicaciones internas y externas.
De igual manera es importante definir a través de un procedimiento y manejo y control de los expedientes de los participantes, información requerida en las carpetas y control de las mismas.
10. Es importante que el CS no pierda la comunicación continua con las personas competentes en el nivel central Bogotá encargadas del tema de los biométricos, esto con el fin de dejar constancia de los continuos problemas que se presentan con el uso de estas herramientas de trabajo, la inoperancia y las diferentes fallas que se presentan y que dificultan la labor del reintegrador en los talleres.
11. Se recomienda manifestar a nivel central Bogotá la necesidad de vincular a los contratistas bajo la modalidad de planta provisional en la ACR, y minimamente la vinculación del líder del CS, asesor jurídico, asesor operativo, asesor de reintegración, profesional en sistemas y técnicos administrativos para atención al cliente.
12. Para agilizar la gestión administrativa del CS se recomienda que se gestione una caja menor.
13. Es necesario definir los riesgos que conlleva cada actividad o procedimiento ejecutado en el CS



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

14. Se recomienda elaborar un tablero de control que permita la toma de decisiones oportunas dentro del cs.
15. Se recomienda hacer seguimiento financiero a los beneficios económicos por componente y determinar el valor pagado mensualmente y evitar el pago por fuera de los tiempos señalados en la resolución No. 163 de 2011
16. Es necesario que el cs sea el administrador y quien custodie la documentación relacionada con los participantes.
17. Se recomienda realizar capacitaciones en el manejo del archivo y de gestión documental a los funcionarios que hacen parte de dicha función.
18. Se recomienda realizar una jornada de actualización y capacitación en acoso laboral dentro del CS.

Es imperativo la necesidad de entrenamiento o capacitación permanente al personal misional de la entidad.

CONCLUSIONES

1. Se destaca el compromiso de los profesionales reintegradores y de todos los funcionarios del CS en la prestación del servicio a los participantes, la gestión interinstitucional adelantada y los avances y logros en el tema de acompañamiento en los procesos de los participantes.
2. Se resalta el profesionalismo con que asumen las responsabilidades los profesionales reintegradores en el tema de visitas domiciliarias, y desplazamiento a los municipios para cumplir con las etapas en los diferentes talleres. Esto teniendo en cuenta que en ocasiones las condiciones de seguridad y acompañamiento de la fuerza pública en estos lugares no son las mejores, porque en algunos municipios no existe la presencia de la misma.

La excelente disposición y oportuna entrega de información requerida por parte de la líder y su equipo de trabajo.

Nombre auditor líder:	Giovanni Arturo Gonzalez Zapata	Nombre Jefe Dependencia/ Proceso Auditado:	Erica Villalba Andrade
Firma auditor líder:		Firma Auditado:	

