

Código de auditoría: AUD-1634

Fecha: **Inicio** 2016-08-01 **Final** 2016-08-31

Fecha del informe: 2016-10-06

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Calidad	Gestión Documental	ADRIANA JULET GIL GONZALEZ

OBJETIVO

Evaluar la gestión del proceso de Gestión Documental, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC GP 1000:2009, Modelo Estándar de Control Interno MECI, así como la normatividad vigente y los procedimientos establecidos para el mejoramiento continuo del proceso.

ALCANCE

Se auditará este proceso durante el período comprendido entre 01 de octubre de 2015 y el 31 de julio de 2016.

CRITERIOS

Normograma (leyes, decretos, resoluciones y acuerdos), Caracterización y demás documentos del proceso publicado en el SIGER (procedimientos, instructivos, manuales, formatos y documentos externos), eficacia de los planes de mejoramiento finalizados, Plan Estratégico, Plan de Acción y Plan Operativo, PQRSD, Mapa de Riesgos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan Anual de Adquisiciones, Tabla de retención documental, Ley 1712 de 2014 de Transparencia y decretos reglamentarios. NTC GP: 1000; MECI.

AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

ALEX MAURICIO PALMA NAGLES

EQUIPO AUDITOR

JULIAN ANDRES MADRID CABALLERO

HALLAZGOS

1	Tipo	No conformidad
	Hallazgo:	
	Descripción:	No se realiza monitoreo y revisión de los riesgos del proceso clasificados en "Zona de Riesgo Extrema", tal como se evidenció en el seguimiento realizado en el SIGER, donde se identificó que no se han actualizado mensualmente; Incumpliendo lo establecido en el Manual de Gestión del Riesgo – DE-M-02 versión 02, numeral 5.9

DESARROLLO

- El día 25 de agosto de 2016 se da inicio a la Auditoría interna del Proceso GESTIÓN DOCUMENTAL en las

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

instalaciones de la misma dependencia, esta se realizó por medio de entrevista a la persona encargada del proceso Jenny Alexandra Acuña, y siguiendo las listas de verificación establecidas en el ejercicio previo. Durante el desarrollo de la entrevista se van contestando las preguntas planteadas y se van presentando los respectivos soportes, las evidencias que dan cuenta de lo planteado en cada punto, hasta cubrir lo establecido en los criterios de auditoría.

Desarrollo de la auditoría

- Dentro del mapa de procesos, ¿cómo se clasifica el proceso de Gestión Documental y cómo se encuentra conformado?

R/ Según el mapa de proceso vigente, el Proceso de Gestión Documental está ubicado dentro de los Procesos de Apoyo de la Entidad, como el proceso encargado de Administrar actividades que conlleven a la implementación de políticas y metodologías eficientes, para garantizar un correcto manejo documental, se encuentra conformado por un recurso humano de 6 funcionarios y 28 contratistas (de los cuales hay 24 activos).

- ¿Por favor nos puede contar cuál es el objeto y alcance del Proceso de Gestión Documental?

R/ La persona entrevistada nos describe el nuevo objetivo del proceso de gestión documental "Administrar actividades que conlleven a la implementación de políticas y metodologías eficientes, para garantizar un correcto manejo documental que facilite la organización de los documentos durante todo su ciclo de vida y la preservación de la memoria institucional con fines probatorios e históricos" así como el alcance que "Inicia con la planeación de la gestión documental e incluye la producción, recepción, gestión, trámite, organización, transferencia, valoración, disposición y preservación a largo plazo de los documentos generados por la Entidad" los cuales habían sido recientemente actualizados (19 agosto 2016) por medio de una solicitud realizada por el Proceso para el ajuste de su documento de Caracterización, solicitud que se justifica debido a que el objetivo que se tenía no era del todo claro, al mismo tiempo que se modificaron las entradas y salidas del proceso.

- ¿Qué procedimientos maneja el proceso de Gestión Documental y en donde se encuentran documentados?

R/ El Proceso de Gestión documental cuenta en la actualidad con 7 Procedimientos, los cuales se encuentran todos publicados en el software SIGER, además de encontrarse ya socializados y apropiados por los colaboradores de del proceso en cada Grupo Territorial, Punto de Atención. (se muestra por parte del proceso, la presentación PowerPoint con la que se realizan los entrenamientos a los colaboradores del Proceso).

- ¿Qué nivel de cumplimiento obtuvo el Plan Operativo del proceso para la vigencia 2015? ¿Qué no se logró, por qué? ¿Qué medidas tomaron?

R/ Con relación al Plan Operativo de 2015, este no se alcanzó a cumplir en un 100%, esto debido a que no se logró la digitalización de la totalidad de los expedientes del área de contratos, debido a que en una organización locativa del Archivo Central se encontraron documentos contractuales en otras series documentales que no habían sido incorporadas en los expedientes y eso generó un rezago en el cumplimiento del indicador, y al no cumplir con este producto, se ocasionaría el incumplimiento en un 100% del POA del Proceso para dicha vigencia.

- ¿Cómo realizó la planeación de actividades y metas de su proceso para la vigencia 2016?

R/ Se manifiesta que inicialmente se realizó una revisión de lo que quedó pendiente de la anterior vigencia con cada responsable, se revisan los lineamientos del archivo General de la Nación, así mismo los Planes de Mejora y se plantean metas de Norma y de plan de Mejora, tratando de priorizar estas últimas.

- Por favor hablemos de los resultados de las encuestas dirigidas a los clientes del proceso (verificar soportes)

R/ en cuanto a lo que a soportes se refiere, se verificó que los resultados de estas mediciones se encuentran

almacenados en la carpeta compartida que maneja el proceso, ahora, en cuanto a los resultados de las mismas, estos muestran que aproximadamente un 98% de los encuestados muestra un alto grado de satisfacción (Excelente 34.5%, Bueno 63.6%) con el servicio recibido por el proceso. Vale la pena recordar que la población objeto de la encuesta son todas las personas que en algún momento requieren de los servicios del Proceso en cualquiera de sus líneas de trabajo (Correspondencia, prestamos, Conceptos técnicos archivísticos).

- En el Plan Operativo 2016 se plantea la implementación del Plan de Conservación Documental como un producto para la vigencia 2016, ¿podemos conocer en qué va?

R/ Se evidenció el cumplimiento de las fases planteadas de acuerdo con los tiempos estipulados, se presentaron los soportes por parte del responsable del desarrollo y seguimiento del producto en mención, nos comentan que en cuanto a lo que refiere a la Conservación de la documentación análoga estipulada en el Plan, esta se realiza de momento por medio de los seguimientos periódicos a las condiciones físicas de las instalaciones y/o inmuebles, que se realizan a través de los instrumentos "Datalogger" solicitados y suministrados en las sedes territoriales, se mostraron las evidencias de las mediciones realizadas con el fin de garantizar los espacios adecuados para el archivo y conservación de la información. Ahora, dentro de este Plan de conservación documental existe un apartado que involucra a la OTI, quien estaría a cargo del desarrollo de la parte digital de este mismo (Plan de Preservación Digital), con respecto a eso, desde el proceso nos comunican que ya se vienen realizando las gestiones pertinentes con la OTI y la persona delegada para este tema.

- Por favor evidenciar el Nivel de cumplimiento en la implementación del Plan Institucional de Archivos (PINAR) de la ACR.

R/ El Plan Institucional de Archivo PINAR, busca que toda la gestión de la Entidad se alinee con la gestión documental, para esto es necesario entrenar y/o capacitar a toda la entidad en temas archivísticos. Los avances en la formulación del PINAR se pudieron verificar en la carpeta compartida "SEGS" y constatar con la persona encargada del avance y seguimiento de este indicador, quien nos habló de las distintas actividades que se vienen desarrollando en torno a este producto de su POA.

- ¿Cómo se realizó la construcción del mapa de riesgos del proceso y donde se encuentra documentado?
¿Cada cuánto se realiza seguimiento a los mismos?

R/ Para la construcción del mapa de riesgos del proceso, la persona entrevistada manifiesta que se realiza una mesa de trabajo con la participación de la Oficina de Control Interno, donde se realiza la identificación de los riesgos, el manejo y las acciones y controles a realizar para evitar que se materialicen, luego de que son aprobados son cargados y aprobados en el software administrados del Sistema SIGER, para su respectivo seguimiento y medición. Los seguimientos a las acciones planteadas allí, son realizados de manera trimestral y se encuentran cargados en el mismo sistema.

- De qué manera se realiza el seguimiento y control a la implementación de la ventanilla única. (allegar evidencias de socialización del Proceso)

R/ El seguimiento al cumplimiento de la política del manejo de las comunicaciones oficiales en la ACR se viene realizando con la periodicidad establecida por medio de informes de todas las sedes y la retroalimentación correspondiente por medio de Memorando SIGOB, así mismo se pudo revisar las evidencias de las actividades de capacitación realizadas durante el segundo trimestre de 2016, todo esto fue verificado dentro de la carpeta compartida del proceso.

- Tiene definidos y/o identificados riesgos de Corrupción dentro del proceso y cómo lo identificó y mitigó?

R/ Manifiestan tener identificados dos riesgos de corrupción, los cuales se manejan y controlan por medio de

acciones y/o productos planteadas en el Plan Operativo del Proceso y que se revisaron en puntos anteriores de este informe.

- ¿Tiene un plan definido para la implementación de la Política de Gobierno en Línea? ¿Cuál?

R/ Se conoce la política, sin embargo, manifiestan que es un tema que lideran la Oficina de Tecnología de la Información (OTI) junto con la Oficina Asesora de Planeación (OAP) pero no los han vuelto a invitar a ser parte de las acciones a desarrollar, refieren haber hecho las solicitudes correspondientes.

- ¿Cómo aplica la ley de transparencia al proceso de Gestión Documental?

R/ Para dar cumplimiento a lo establecido dentro de la reglamentación mencionada, manifiestan que de momento cuentan con un total de 24 contratistas activos de 28 plazas aprobadas, para estos que se encuentran activos se realiza mensualmente reuniones donde se concertan las metas para el periodo. En cuanto a la publicación de los informes de supervisión se pudo verificar que solo se han publicado los informes finales correspondientes al 2015.

- ¿Cuál es el tratamiento o procedimiento aplicado a las PQRS?

R/ Para lo que va de las vigencias 2015 y 2016 solo se ha recibido una PQRS, la cual se allegó en el 2015 y en su momento se dio el tratamiento de acuerdo a lo estipulado en el Manual vigente.

- ¿Con qué periodicidad realiza la revisión de procedimientos, actualización, aplicación y seguimiento de la tabla de retención documental?

R/ Se manifiesta que en estos días se está realizando la revisión del Procedimiento para "ACTUALIZACIÓN, APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL – TRD" la cual cuenta con un cronograma y planes de trabajo que fue verificado con la persona encargada.

OBSERVACIONES

RECOMENDACIONES

1. Es importante resaltar la importancia de las capacitaciones y/o entrenamientos que se desarrollan por parte del Proceso, para con sus equipos en región, así como para el Nivel Central, sin embargo, se recomienda fortalecer este aspecto, sobre todo para el nivel Central en todo relacionado con la Gestión Documental.
2. Es importante que dentro del ejercicio de construcción de indicadores para la vigencia 2017, se determine la pertinencia de definir indicadores de eficiencia y efectividad para el proceso en coherencia con el objetivo actual del proceso de Gestión Documental.
3. Se recomienda documentar en el SIGER (planes de mejoramiento por autocontrol), las mejoras realizadas por revisiones internas al proceso, con el fin de garantizar que la gestión adelantada por autocontrol del proceso quede documentada.
4. Se recomienda realizar el ejercicio de planeación presupuestal y contractual para la vigencia 2017, basado en el comportamiento real e histórico de las actividades, con el fin de garantizar que la ejecución del recurso asignado en la siguiente vigencia se realice de acuerdo con lo planeado en los instrumentos de planeación presupuestal y contractual (Plan de Adquisiciones y Acuerdo de Desempeño).



CONCLUSIONES

ANEXOS

Se adjunta Lista de Verificación

Anexo: Lista Verificación.xlsx