



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-16-00001**

Fecha plan: **2016-02-29 09:56:07 AM**

IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO

Fuente del hallazgo: Auditoría interna
Tipo de plan: Proceso
Proceso/Dependencia: Diseño y Planeación **Responsable:** LUCAS URIBE LOPERA **Cargo:** ASESOR
Número de auditoría: AUD-1535 [Ver detalle de auditoría](#)

ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología: Ninguna **Anexo análisis-causa:**

FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Tipo hallazgo: Oportunidad de mejora

Hallazgo: 1. Se evidenció lo siguiente respecto al normograma del proceso:
 La Resolución 1125 del 30 de Junio 2015, por el cual se crean grupos de trabajo en la estructura interna de la entidad, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones, y que en su artículo 22 establece las funciones del grupo de diseño, aparece con año 2016
 El Decreto 1391 de 2011, por el cual se reglamentan los Beneficios económicos de los programas de reintegración de la población desmovilizada, fue compilado mediante Decreto 1081 de 2015.
 El Decreto 128 de 2003, por el cual se reglamenta la Ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por la Ley 548 de 1999 y la Ley 782 de 2002 en materia de reincorporación a la sociedad civil, fue compilado mediante Decreto 1081 de 2015.
 Por lo anterior el proceso de diseño y planeación debe evaluar la necesidad de ajustar el borrador de normograma remitido durante la auditoría y surtir el procedimiento Control de documento establecido en la entidad y así acoger los Numerales 4.2.3 , literal b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente y el Numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio literal c) la entidad debe determinar los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Tipo de acción:	Fecha:	Responsable:
1	El normograma se encontraba en proceso de actualización y para el día de la auditoría se contaba con un documento en versión preliminar	El normograma será actualizado por parte del Grupo de Diseño.	Mejora	2016-02-29 2016-03-30 Inicio Fin	DIEGO JULIAN JONES NAVAS



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-16-00001**

Fecha plan: **2016-02-29 09:56:07 AM**

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 2. Se evidenció que el documento de apoyo, Componente de Atención Diferencial para Desvinculados del 18/02/2015, no tiene paginada sus hojas, tiene subrayados títulos, coloca punto final al final de algunos títulos y menciona referencia para enumerar al final del documento las fuentes bibliográficas, incumpliendo con lo establecido en el Manual de Operación del Proceso de Diseño y Planeación en su capítulo 4 Políticas de Operación, donde establece, Los documentos que se elaboran en el grupo de diseño se ciñen a las normas American Psychological Association (APA), las cuales sirven para unificar reglas de presentación de documentos.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Tipo de acción:	Fecha:	Responsable:
1	Faltó una revisión mas antes de publicar	Se realizará nuevamente una revisión de los documentos que se diseñen garantizando que estos cuenten con los mínimos requeridos según el manual de operaciones del Grupo de Diseño para su publicación dando uniformidad a todos los documentos que sean aprobados. Las publicaciones se realizaran con el aval del Coordinador del Grupo	Correctiva	2016-02-29 2016-03-30 Inicio Fin	DIEGO JULIAN JONES NAVAS

Tipo hallazgo: Oportunidad de mejora

Hallazgo: 3. Se evidenció que:
El documento de apoyo, Lineamientos para la Orientación del Rol del Profesional Reintegrador III de la Agencia Colombiana para la Reintegración no presenta igual portada que el resto de documentos de apoyo inscritos en el portal SIR/SIGER.
El documento de apoyo, Enfoque Diferencial Componente de Discapacidad del 20/01/2015 en su página 12 tiene en un párrafo dos líneas del texto subrayados en amarillo y no tiene una redacción comprensible.
El Manual de Operación del Proceso de Diseño y Planeación, menciona en algunos apartes grupo de implementación, el cual fue redefinido en la ACR como Grupo de Articulación Territorial en la resolución 1125 del 30 de Junio de 2015.
En el mapa de riesgos del Proceso de Diseño y Planeación, el riesgo: Ineficiencia en la planificación del proceso de diseño y planificación, establece en las acciones: Implementar Plan de Trabajo con los integrantes del grupo de diseño ajustado al manual de procesos del grupo y al manual de operaciones. Sin embargo no se cuenta con un manual de procesos del grupo de diseño.
El plan operativo del 2015 donde se inscriben los productos, actividades, indicadores y metas del grupo de diseño, se denomina Plan Operativo 2015 Grupo de Implementación y Diseño, sin embargo para el grupo de implementación se cambio su nombre a Grupo de Articulación Territorial, según resolución 1125 del 30 de Junio de 2015.
Por los aspectos anteriores, evaluar la necesidad de revisar y ajustar documentos del Proceso de Diseño y Planeación inscritos en el SIGER

Nro	CAUSA	ACCIÓN
1	La resolución del cambio del nombre del Grupo de	Se realizará la revisión de los documentos en el SIGER para generar



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-16-00001**

Fecha plan: **2016-02-29 09:56:07 AM**

<p>Implementación, hoy Grupo de Articulación Territorial fue publicada en junio del 2015, por ello en el PO se conserva el nombre de Grupo de Implementación y no Articulación Territorial. El Mapa de Riesgos del Grupo de Diseño, se evidenció un error en la redacción de un indicador.</p>	<p>los ajustes que sean necesarios y pertinentes; de igual manera se hará la solicitud a la Oficina Asesora de Planeación para revisar la viabilidad del cambio de nombre del Grupo en el PO 2015</p>	<p>Tipo de acción: Mejora Fecha: 2016-02-29 2016-03-30 Inicio Fin Responsable: DIEGO JULIAN JONES NAVAS</p>
--	---	---

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 4. A partir de muestreo al azar, se evidenció en la base de datos de control de PQRS del Grupo de Diseño, que la solicitud, con radicado SIGOB EXT15-010560, y fecha de recepción en la ACR del 19 de agosto de 2015, presentada por Rosa María Caicedo, Estudiante de Magister en Estudios Políticos y su investigación denominada, Guerrilleras de las FARC: Roles, Experiencias Afectivas y Relaciones de Poder, con radicado, fue transferida al grupo de diseño el 24 de agosto del 2015, y se dio respuesta el 11 de septiembre de 2015, posterior a su vencimiento, cuya fecha era 09 de septiembre de 2015. Caso similar se evidenció respecto a la solicitud con radicado EXT15010452, de Paula Niño Uribe de la Universidad del Rosario y su investigación, Salud mental de los excombatientes adultos en el posconflicto colombiano, con fecha de recepción en la ACR del 14 de agosto de 2015, transferido al grupo de diseño el 19 de agosto del 2015, y fecha de respuesta del 08 de septiembre de 2015, pero cuya fecha de vencimiento era el 07 de septiembre de 2015. Por lo anterior se incumple la Resolución 1125 de 2015 Artículo 22 Función 11 atender las PQRS, Resolución 795 de 2012 Artículo 7 términos para resolver las peticiones y derecho de turno. Manual del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS-D Código ACM01 en su punto 4 consideraciones generales, literal c) que establece los términos y tiempos para dar respuesta a una PQRS, incumpliendo también el Procedimiento para viabilizar apoyo a investigaciones y su seguimiento por la ACR (Código DEP01 V4) en su actividad No. 5 que establece quince (15) días hábiles para dar respuesta al investigador

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	<p>Se presentó confusión en la fecha de entrega, ya que la PQRS-D es remitida por la Oficina de Planeación, Vía correo institucional.</p>	<p>Se realizará reunión con la Oficina de Planeación para coordinar acciones en conjunto que mejoren el proceso de traslados de PQRS-D, (Cronograma de Tiempo)</p>	<p>Tipo de acción: Correctiva Fecha: 2016-02-29 2016-03-30 Inicio Fin Responsable: DIEGO JULIAN JONES NAVAS</p>

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 5. Se evidenció que el documento Enfoque Diferencial Componente de Género del 20 Enero de 2015, luego de realizar la traza en la elaboración del mismo, se encontró que no cuenta con el Plan de Trabajo al que se hace referencia en el Manual de Operación del Proceso Diseño y Planeación Código DP-M-01 - 05 de Septiembre de 2014 Versión 01. De acuerdo a la evidencia aportada y revisada por el Grupo de Diseño, se tiene organizada la información de los correos electrónicos que dan cuenta de la remisión de los borradores previos del documento, su revisión y validación, así como un cuadro de control en el que se registran estas actividades; no obstante, en las evidencias no hay soporte del documento que sustente la elaboración, revisión y aprobación del Plan de Trabajo. No se evidenció actas de reunión o correo electrónico de la identificación de la necesidad de



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-16-00001**

Fecha plan: **2016-02-29 09:56:07 AM**

la elaboración del diseño identificado por el Grupo de Diseño. No se evidenció acta de reunión con los miembros del Grupo de Diseño y el coordinador de ese grupo respecto de la aprobación aceptación y entrega del diseño. No se evidenció en las versiones digitales entregadas la versión numerada secuencial y la fecha de actualización. No se evidenció el registro de las observaciones realimentaciones y cambios que se generaron respecto de este diseño, las cuales deben quedar registradas en actas de reunión o correo electrónico. Por lo anterior se incumple la NTCGP1000:2009, numeral 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo, literal b, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, literal d, cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo, y el Manual de Operación del Proceso Diseño y Planeación Código DP-M-01 - 05 de Septiembre de 2014 Versión 01, en el numeral 5.1 Necesidades y Planificación del Diseño, respecto a la definición del Plan de Trabajo Pág. 6 Manual, respecto a que cuando el Grupo Diseño detecta necesidades deben quedar registradas en acta de reunión o correo electrónico Pág. 5 Manual. También se incumple el Manual en su numeral 5.5 validación del diseño y desarrollo, cuando menciona que la aprobación aceptación y entrega debe ser registrada en acta de reunión con los miembros del Grupo de Diseño y el Coordinador de ese Grupo o Profesional encargado o delegado por este Pág. 9 Manual. De igual manera se incumple el manual en su numeral 5.6 Control de cambios del diseño y desarrollo al referir que se deben guardar las versiones numeradas de manera secuencial y con la fecha de actualización, igualmente que las observaciones, realimentaciones y cambios que se generen sobre el diseño deben quedar registradas en acta de reunión o correos electrónicos Pág. 9 del Manual.

Nro	CAUSA	ACCIÓN		
1	El documento fue asignado en el segundo semestre del 2014 y no se contaba aun con un manual de operación por parte del Grupo de Diseño	Desde septiembre de 2014, todos los Diseños realizados por el Grupo cumplen con los parámetros del Manual de Operaciones. Antes de esta fecha los documentos del Grupo no contaban con la directriz de Plan de Trabajo Individual	Tipo de acción:	Correctiva
			Fecha:	2016-02-29 2016-03-30
				Inicio Fin
			Responsable:	DIEGO JULIAN JONES NAVAS

Tipo hallazgo: Oportunidad de mejora

Hallazgo: 6. Se evidenció que el proceso lleva a cabo el seguimiento del plan operativo del grupo de diseño 2015 (que esta integrado con el plan operativo del grupo de articulación territorial), del mapa de riesgos, de los indicadores de proceso y de las acciones del plan de mejoramiento (auditoria de calidad realizada en el primer trimestre de 2014). Pero al revisar los registros (fuentes de verificación de indicadores y acciones), no es comprensible la relación registro con indicador o actividad y fecha de corte. Por lo anterior evaluar la necesidad una mejora sobre este aspecto, teniendo en cuenta que según la NTCGP1000:2009, en su numeral 4.2.4 Control de los registro, menciona los registros deben permanecer, fácilmente identificables y recuperables

Nro	CAUSA	ACCIÓN		
1	Problemas de redacción en el momento de formular el indicador y la acción en el Mapa de Riesgo , Plan de Mejoramiento y PO	Se hará la revisión en el Plan de Mejoramiento 2015 la Coherencia entre las acciones y los medios de verificación de cada hallazgo, en términos de redacción y se consultara a la Oficina Asesora de Planeación la Viabilidad del ajuste en la redacción del indicador en el Sistema.	Tipo de acción:	Mejora
			Fecha:	2016-02-29 2016-03-30
				Inicio Fin
		Se realizará revisión por parte del Coordinador del Grupo una vez esté	Responsable:	DIEGO JULIAN JONES NAVAS



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-16-00001**

Fecha plan: **2016-02-29 09:56:07 AM**

cargado en el Sistema para minimizar dificultades en la formulación y la redacción de los reportes

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 7. Se evidenció que el Documento Enfoque Diferencial de Discapacidad del 13 de Enero de 2015, luego de realizar la traza en la elaboración del mismo, se encontró que no cuenta con el Plan de Trabajo al que se hace referencia en el Manual de Operación del Proceso Diseño y Planeación Código DP-M-01 - 05 de Septiembre de 2014 Versión 01. De acuerdo a la evidencia aportada y revisada por el Grupo de Diseño, se tiene organizada la información de los correos electrónicos que dan cuenta de la remisión de los borradores previos del documento, su revisión y validación, así como un cuadro de control en el que se registran estas actividades; no obstante, en las evidencias no hay soporte del documento que sustente la elaboración, revisión y aprobación del Plan de Trabajo. No se evidenció actas de reunión o correo electrónico de la identificación de la necesidad de la elaboración del diseño identificado por el Grupo de Diseño. No se evidenció acta de reunión con los miembros del Grupo de Diseño y el coordinador de ese grupo respecto de la aprobación aceptación y entrega del diseño. No se evidenció en las versiones digitales entregadas la versión numerada secuencial y la fecha de actualización. No se evidenció el registro de las observaciones realimentaciones y cambios que se generaron respecto de este diseño, las cuales deben quedar registradas en actas de reunión o correo electrónico. Por lo anterior se incumple la NTCPG1000:2009, numeral 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo, literal b, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, literal d, cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo, y el Manual de Operación del Proceso Diseño y Planeación Código DP-M-01 - 05 de Septiembre 2014 Versión 01 en el numeral 5.1 Necesidades y Planificación del Diseño, respecto a la definición del Plan de Trabajo Pág.. 6 Manual, respecto a que cuando el Grupo Diseño detecta necesidades deben quedar registradas en acta de reunión o correo electrónico Pág.. 5 Manual. También se incumple el Manual en su numeral 5.5 validación del diseño y desarrollo cuando menciona que la aprobación aceptación y entrega debe ser registrada en acta de reunión con los miembros del Grupo de Diseño y el Coordinador de ese Grupo o Profesional encargado o delegado por este Pág.. 9 Manual. De igual manera se incumple el manual en su numeral 5.6 Control de cambios del diseño y desarrollo al referir que se deben guardar las versiones numeradas de manera secuencial y con la fecha de actualización, igualmente que las observaciones, realimentaciones y cambios que se generen sobre el diseño deben quedar registradas en acta de reunión o correos electrónicos Pág. 9 del Manual.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Tipo de acción:	Fecha:	Responsable:
1	El documento fue asignado en el segundo semestre del 2014 y no se contaba aun con un manual de operación por parte del Grupo de Diseño	Desde septiembre de 2014, todos los Diseños realizados por el Grupo cumplen con los parámetros del Manual de Operaciones. Antes de esta fecha los documentos del Grupo no contaban con la directriz de Plan de Trabajo Individual	Mejora	2016-02-29 2016-03-30 Inicio Fin	DIEGO JULIAN JONES NAVAS

Anexos:

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:





ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan:

Fecha plan:

Elaborado por: