

		<b>INFORME DE AUDITORÍAS</b>				<b>Código: EAD-FT-07</b> <b>Versión: 04</b> Rige a partir de su publicación en el SIG					
<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>											
<b>Proceso:</b>				<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>							
<b>Numero de Auditoria:</b>				2020-C-10							
<b>Reunión de Apertura</b>						<b>Reunión de Cierre</b>					
Día	08	Mes	06	Año	2020	Día	21	Mes	08	Año	2020
<b>LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):</b> Dora Ines Ojeda Roncancio (Jefe Unidad de Atención al Ciudadano)											
<b>EQUIPO AUDITOR</b> <b>AUDITOR DE APOYO:</b> Fernando Esquivel <b>AUDITOR LÍDER:</b> William Hernández											
<b>OBJETIVO DE AUDITORÍA:</b> Identificar el nivel de implementación, pertinencia y oportunidades de mejora del Sistema Integrado de Gestión bajo el modelo referencial y requisitos a auditar en los procesos aplicables.											
<b>ALCANCE DE AUDITORÍA:</b> Comprobar que el SGC implementado cumple con los requisitos de norma NTC ISO 9001:2015. Numeral 7.5. en la Unidad de Atención al Ciudadano.											
<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA:</b> Información documentada del SGC, Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 requisitos 7.5 Información documentada.											

<b>RESUMEN GENERAL</b>											
<b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se cuenta con plataforma de gestión documental que da respaldo y trazabilidad a la información gestionada desde la Unidad.</li> <li>✓ Son claras las funciones a desarrollar por la Unidad de Atención al Ciudadano, las cuales se evidencian también dentro del equipo auditado.</li> <li>✓ Se abarcan las actividades de manera clara dentro de un ciclo PHVA, lo cual permite estar alineados con el Sistema de Gestión de Calidad y la mejora Continua.</li> <li>✓ Se lidera por parte de la unidad la centralización de los archivos de gestión, brindando lineamientos para la normalización y control de la información generada y recibida.</li> <li>✓ Es evidente el conocimiento acerca de los requisitos establecidos por la entidad, así como de requisitos legales. Se demuestra interacción con stakeholders como el Archivo General de la Nación para la actualización de tablas de retención documental - TRD.</li> </ul>											
<b>RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencia la mitigación del riesgo “Que no se realice el almacenamiento y disposición de los documentos como se estable en las tablas de retención” con acciones que se han venido ejecutando sobre la actualización de dichas tablas involucrando a las diferentes áreas del Ministerio. Al momento el proceso de avance es significativo y la Entidad se encuentra a la espera de la realimentación por parte del Archivo General de la Nación.</li> </ul>											
<b>PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES:</b> NA											

**MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN**

NA

**PARTICIPACION CIUDADANA**

NA

**CONCLUSIONES**

El ejercicio de auditoría permitió identificar la planificación de actividades de la Unidad documentada en procedimientos, como parte de cumplimiento de requisitos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional así como de la ISO 9001:2015. Se puede concluir de esta evaluación que:

7.5.1 El Ministerio de Educación Nacional ha determinado, conserva y gestiona la información documentada requerida por la NTC ISO 9001:2015, así como la que se identifica necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y de sus operaciones. Esta obedece y es coherente con el tamaño de la entidad, las actividades y procesos que realiza actualmente.

7.5.2 Se garantiza la trazabilidad de la información documentada tanto en documentos y formatos con el control mediante codificación, así como de los registros por parte de consecutivos o números de radicación. Actualmente se gestiona con el apoyo de una plataforma tecnológica que permite la trazabilidad y gestión sistémica de la información.

7.5.3 Se evidencian controles de la información documentada, que abarcan la disponibilidad de la misma, la protección contra pérdida o afectación de confidencialidad y verificación de calidad por parte de un outsourcing.

Por otra parte desde la unidad se lidera la definición y actualización de las tablas de retención documental a través de mesas de trabajo con las dependencias involucradas, y contemplando requisitos definidos desde el Archivo General de la Nación.

Para la eliminación de documentos análogos, se evidencian soportes de ejecución de actividad en mayo de 2018. Por parte de la entidad se identificó a partir de esta actividad la necesidad de adquirir máquina destructora de papel, para garantizar la confidencialidad y destrucción efectiva de registros y documentos sin necesidad de intermediarios.

**RECOMENDACIONES:**

1. Se identifica la actualización del procedimiento GD-PR-03 Recepción, radicación y distribución de las comunicaciones externas V3, pues por capacidad y modalidad de trabajo en casa se ha dejado de realizar el control de calidad de los radicados tipificados como “Derecho de Petición” tal como se describe en la actividad 5. Documentar la gestión del cambio correspondiente y culminar la labor de actualización y socialización de estos cambios.
2. Se evidencia formato en Excel nombrado “Formato de calidad Correspondencia” gestionado por el Outsourcing que realiza este control. Allí se puede tipificar los radicados recibidos para poder visualizar desde el archivo información acerca de la documentación recibida. Así mismo no se evidencia claridad con la información compartida por parte del colaborador acerca de cuándo y cómo registrar las casillas que refieren a la realización de correcciones. En el ítem No. 2 de fecha revisión 22/04/2019 dentro de este formato, se registra como observación la realización de corrección, sin embargo no refiere el responsable y fecha de dicha corrección. En los registros recopilados para febrero de 2020, se evidencia que se registra en todos los casos el responsable y fecha de corrección, sin embargo no se anotan observaciones que permitan conocer el tipo de corrección realizada.

**INFORME DETALLADO**

Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
		NA	

AUDITORIA DE CALIDAD CALIDAD/ AMBIENTAL Y OTROS MODELOS REFERENCIALES			
Resultado		Requisito o numeral	Descripción
NC	OB		
		NA	

**LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR:** William Hernández

**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:**