|  |
| --- |
| **PROGRAMA**  **Programa de Auditoría y Control Gestión Documental** |
| **DOCUMENTO CONTROLADO**  **Prohibida su reproducción**  **sin autorización**  **Departamento de Informática en Salud**  **Proceso de gestión documental**  **2023** |

**Tabla de contenido**

[1. Introducción 3](#_owguz1eqow11)

[2. Propósito 3](#_tvj8nh79psao)

[3. Definiciones 3](#_yesgnkubejcf)

[4. Objetivo general 4](#_l2yurbrxg4jx)

[5. Alcance 4](#_qajq67256obq)

[6. Responsables 4](#_ynjmyys4m2ez)

[7. Normatividad 4](#_6i0myolip4al)

[8. Beneficios en la implementación del programa 6](#_1nj5f8rs4sgj)

[9. Indicador 7](#_thxf7l3ivb37)

[10. Responsabilidades 8](#_f2abdy7vvny2)

[11. Metodología para la implementación del programa 9](#_je63iqmbevgi)

[11.1 Análisis de la situación actual 10](#_e2lqq5mrwrh)

[11.2. Definición de objetivos 10](#_rmf3ybpwdc2t)

[11.3. Capacitación del personal 10](#_l8te64icodkz)

[11.4. Ejecución de auditorías 10](#_7ixj9axkvjzf)

[11.5. Identificación de hallazgos 11](#_9wj0bct8954o)

[11.6. Implementación de oportunidades de mejora 11](#_zdo6b92npam1)

[11.7. Monitoreo y seguimiento 11](#_yluxq8ocwoar)

[11.8. Mejora continua 11](#_itk2lxdljupp)

[12. Recursos económicos 11](#_51m7squecufv)

[13. Recursos humanos 12](#_thevt52ufcu)

[14. Implementación del programa 12](#_f8sti235fs4h)

[15. Bibliografía 16](#_w0p6x28l28u5)

# 

# Introducción

Realizar este programa logra que se lleve a cabo la evaluación, control y seguimiento de la conformidad en la aplicación de los procesos, procedimientos, lineamientos y políticas de gestión documental establecidos en el Hospital, con este se identificará las debilidades, no conformidades y oportunidades de mejora en las actividades del proceso de gestión documental por las diferentes áreas de la entidad, generando así planes de acción para aquellas oportunidades de mejora obteniendo de este modo un mejoramiento continuo, articulando las necesidades de los clientes internos y externos que requieren los servicios de archivo para lograr un correcto manejo de la documentación y la aplicación y cumplimiento en la gestión documental por medio del Programa de Auditoría y Control de Gestión Documental, de este mismo modo buscamos darle cumplimiento al objetivo planteado desde el programa de auditoría y control general de la institución, el cual nos lleva a establecer una metodología para realizar auditorías internas en los procesos con el fin de determinar los niveles de cumplimiento del sistema de mejoramiento con los requisitos definidos (legales, de los clientes, inherentes al producto o servicio, del Hospital y los referenciales elegidos).

# Propósito

El programa de auditoría y control busca identificar los riesgos y oportunidades de mejora asociadas a los procesos de la gestión documental para garantizar la eficiencia, la precisión, la integridad y la seguridad de los mismos, y así mismo busca como mitigarlos de manera efectiva y cumpla con los estándares, regulaciones y objetivos establecidos.

# Definiciones

* **Plan:** Diseño o esquema detallado de lo que habrá de hacerse en el futuro.
* **Acceso:** Derecho, oportunidad y/o medio para recuperar la información.
* **Control:** Es una de las etapas que forman el proceso administrativo, en la cual se puede tener una información más precisa de lo que sucede.
* **Auditoría:** Acción de verificar que un determinado hecho o circunstancia ocurra de acuerdo con lo planeado.

# Objetivo general

Evaluar la aplicación de los procesos de gestión documental en el Hospital Pablo Tobón Uribe, buscando verificar y controlar una correcta utilidad de los procesos, haciendo uso del programa de auditoría y control, garantizando así una adecuada administración de archivos y oportunidades de mejora.

# Alcance

El programa de auditoría y control tiene como campo de aplicación los procesos que se administran desde el proceso de gestión documental como archivo central y los archivos satélites que gestionan información en el Hospital Pablo Tobón Uribe.

# Responsables

* Jefe Sección Gestión Documental - Departamento de Informática en Salud
* Auxiliar II Informática en Salud - Departamento de Informática en Salud
* Ayudante Informática en Salud - Departamento de Informática en Salud
* Estudiante de Archivística en Práctica - Departamento de Informática en Salud

# Normatividad

La normatividad aplicable para el Programa de Auditoría y Control de Gestión Documental:

* Acuerdo 048 de 2000. Por el cual se desarrolla el artículo 59 del capítulo 7 - conservación de documentos-, del reglamento general de archivos sobre conservación preventiva, conservación y restauración documental.
* Acuerdo 049 de 2000 Condiciones de edificios y locales destinados a archivos.
* Acuerdo 050 de 2000 Por el cual se desarrolla el artículo 64 del título VII "conservación de documento", del Reglamento general de archivos sobre "Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo".
* Acuerdo 038 de 2000 Especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo.
* Acuerdo 006 de 2014 Por el cual se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del Título XI “Conservación de documentos” de la Ley 594 de 2000.
* Acuerdo 004 de 2019 AGN, por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el Registro único de Series Documentales – RUSD de las Tablas de Retención Documental – TRD y Tablas de Valoración Documental – TVD.
* Decreto 013 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. (Derogado por el Decreto 1081 de 2015).
* Decreto 1080 de 2015, Artículo 2.8.2.5.8. Instrumentos archivísticos para la gestión documental.
* Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
* Ley 1437 Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
* Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información pública. Ley 1755 de 2015 Por el cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
* Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario.
* Norma Técnica para la Gestión Pública NTCGP1000:2009. Numeral 4.2.3 “Control de Documentos”.
* Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008. Numeral 4.2.3 “Control de Documentos”.
* ISO 15489 Información y documentación. Gestión de documentos.

# Beneficios en la implementación del programa

Hacer la verificación de la conformidad en la aplicación de los procesos de gestión documental es importante, puesto que así se podrá identificar el porcentaje de cumplimiento en la aplicación de dichos procesos, además de los acuerdos de niveles de servicios brindados a los clientes internos y externos reconocer las oportunidades de mejora de cada una de las áreas y así realizar las acciones correctivas y preventivas, desarrollando acciones de mejora continua asegurando la calidad de los procesos de gestión documental.

La implementación del programa de auditoría y control tiene como beneficio:

* Garantizar un acceso a la información a los colaboradores internos y externos.
* Disminución de riesgos de pérdida de información.
* Estandarización de flujos.
* Identificar metodologías que ayuden a ejecutar los procesos de formas diferentes.
* Conocer las oportunidades de mejora de los procesos de gestión documental.
* Analizar objetivamente los indicadores de cada proceso para identificar la objetividad en las mediciones.
* Mitigar los riesgos asociados a la pérdida de información, y el acceso a las consultas documentales.
* Mejoría continua en la eficiencia de los procesos.

# Indicador

El principal evaluador será la disminución de los errores en los procesos, por ejemplo en los metadatos al momento de ingresar una solicitud en el sistema de gestión documental, por ende antes de la implementación del programa se deberá realizar una evaluación del estado del proceso de gestión documental asignando una nota a este, además se tendrá que realizar un cronograma con las actividades a realizar en las áreas donde cada que se vaya cumpliendo una se irá asignado un porcentaje de cumplimiento hasta completar el 100% y por último se realizará una nueva evaluación para validar si hubieron cambios, si quedan otras oportunidades de mejora, adicional de hacer seguimiento y mejoras continuas, además se debe tener en cuenta algunos de los siguientes indicadores claves que puedes utilizar para evaluar dicho programa:

* **Cumplimiento normativo:** Evaluar si el programa cumple con las leyes, regulaciones y políticas internas y externas relacionadas con la gestión documental.
* **Nivel de conformidad documental:** Medir la proporción de documentos que cumplen con los requisitos de retención, almacenamiento y acceso establecidos en el programa.
* **Tiempo promedio de acceso a la información:** Validar la oportunidad de cuánto tiempo toma a los colaboradores acceder a la información necesaria a través del sistema de gestión documental.
* **Índice de pérdida de documentos:** Calcular la cantidad o el porcentaje de documentos que se han perdido o extraviado durante un período determinado.
* **Porcentaje de documentos obsoletos:** Representar la cantidad o el porcentaje de documentos que han quedado obsoletos y necesitan ser eliminados o actualizados.
* **Eficiencia del proceso de archivo:** Medir el tiempo y los recursos requeridos para archivar nuevos documentos en el sistema.
* **Tasa de error en la indexación:** Evaluar la precisión de la indexación y clasificación de documentos, verificando el porcentaje de errores en la asignación de metadatos.
* **Tiempo promedio de respuesta a auditorías:** Indicar cuánto tiempo lleva responder a las solicitudes de información durante una auditoría interna o externa.
* **Nivel de satisfacción del usuario:** Realizar encuestas o entrevistas a los usuarios para evaluar su satisfacción con el sistema de gestión documental y la facilidad de uso.
* **Costo de almacenamiento:** Llevar control del gasto asociado al almacenamiento de documentos, incluyendo espacio físico o almacenamiento en la nube.
* **Índice de eliminación o destrucción de documentos**: Evaluar la cantidad o el porcentaje de documentos eliminados o destruidos adecuadamente según las políticas de retención y/o eliminación

# Responsabilidades

El proceso de implementar el programa de auditoría y control estaría realizándose por medio de un Auxiliar II del departamento de Informática en salud, el cual estará siendo responsable de auditar los procesos y/o funciones que realizan los colaboradores del centro documental y un auditor externo que se encargará de auditar al Auxiliar II y brindar una evaluación extra de los procesos.

# Metodología para la implementación del programa

El programa de auditoría y control se realizará en los procesos principales de gestión documental, donde se deberá hacer un acta de inicio por cada uno, se expondrán los objetivos de la auditoría y los puntos que van a ser evaluados, y se realizarán las respectivas revisiones según los criterios establecidos para la auditoría, posteriormente se notificará las recomendaciones y por último se emitirá el informe de auditoría y el consolidado una vez terminada la auditoría con las recomendaciones necesarias.

Teniendo en cuenta que el Hospital cuenta ya con un programa de auditoría y control general, contamos con una guía para auditorías remotas, donde haremos uso del método PHVA, la cual se clasifica así:

* **Planear:** Preparación de la auditoría.
* **Hacer:** Realización de las actividades de la auditoría - Preparación y distribución de informe de auditoría.
* **Verificar:** Finalización de la auditoría.
* **Actuar:** Realización de las actividades de seguimiento de la auditoría.

Con base a esto, para implementar el programa de auditoría y control en gestión documental se requiere un enfoque sistemático y estructurado. Aquí hay una metodología paso a paso para guiar el proceso:

## 11.1 Análisis de la situación actual

a. Identificación de los procesos relacionados con la gestión documental en el Hospital.

b. Evaluar la eficacia y la eficiencia del sistema actual de gestión documental.

c. Identificar los procesos con oportunidades de mejora y las posibles brechas en el cumplimiento normativo.

## 11.2. Definición de objetivos

a. Establecer un objetivo general y específicos para el programa de auditoría y control en gestión documental.

b. Los objetivos deben ser medibles y estar alineados con las necesidades de la organización.

## 11.3. Capacitación del personal

a. Proporcionar capacitación adecuada a los auditores y a todos los involucrados en el proceso de gestión documental.

b. Asegurarse de que los colaboradores comprendan la importancia de la auditoría y cómo se llevará a cabo.

## 11.4. Ejecución de auditorías

a. Realizar las auditorías a los procesos establecidos.

b. Recopilar y analizar la información relevante sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos de gestión documental.

## 11.5. Identificación de hallazgos

a. Documentar los hallazgos de las auditorías y comunicar los resultados a los responsables pertinentes.

b. Clasificar los hallazgos por su gravedad y prioridad para su corrección.

## 11.6. Implementación de oportunidades de mejora

a. Establecer planes de acción para abordar las deficiencias y los procesos con oportunidades de mejora identificadas en las auditorías.

b. Asignar responsabilidades claras para la corrección de los hallazgos y el seguimiento de las acciones correctivas.

## 11.7. Monitoreo y seguimiento

a. Supervisar la implementación de las medidas correctivas y verificar su eficacia.

b. Realizar auditorías de seguimiento para asegurarse de que se han abordado adecuadamente los problemas identificados.

## 11.8. Mejora continua

a. Revisar periódicamente el programa de auditoría y control para identificar nuevas oportunidades de mejora.

b. Ajustar el programa según sea necesario para garantizar su efectividad y relevancia en el tiempo.

# Recursos económicos

Serán los asignados en el plan presupuestal que se realiza en la entidad, teniendo en cuenta que la realización de de este programa no tendría un costo adicional, en caso de que se deje como recomendación llevar a cabo un proyecto extra la aprobación del mismo ya será responsabilidad del comité interno de archivo.

# Recursos humanos

Se requiere el equipo de trabajo del proceso de gestión documental del Hospital Pablo Tobón Uribe, conformado por: (1) Jefe Seccion Gestion Documental, (2) Auxiliar II Informática en salud, (3) Ayudante Informática en salud, y (1) Tecnólogo (A) En Radiologia E Imagenes Diagnosticas.

# Implementación del programa

Llevar a cabo la implementación es un conjunto de actividades puesto que debe de hacerse con varias áreas en las cuales se debe hacer una programación con anterioridad, por ende implementar el programa de auditoría y control se estará realizando de la siguiente manera:

* Realizar el cronograma de auditorías y control anualmente por vigencias.
* Aplicar el instrumento o lista de chequeo de las actividades, procesos y procedimientos en gestión documental.
* Identificar los hallazgos o no conformidades en gestión documental en cada dependencia.
* Elaborar el plan de acción de mejora para subsanar los hallazgos por cada dependencia con un plazo establecido.
* Elaborar los informes de indicadores de gestión sobre el cumplimiento de la normatividad archivística, lineamientos y políticas en gestión documental.

Dentro de los procesos que se deben abordar de la gestión documental para implementar el programa de auditoría y control los que principalmente se deben evaluar serán:

* Consulta
* Radicación
* Ingreso
* Digitalización
* Distribución
* Archivo de correspondencia
* Instrumentos de control

Para llevar a cabo este programa se deberá tener presentes los puntos a evaluar y para ello tendremos como base el tema de la oportunidad, que es relacionado al tiempo en servicio, la eficacia y eficiencia, y también se tendrá en cuenta la calidad, relacionado al acceso de la información y la disponibilidad de la misma, y por último la descripción de los datos en cada proceso, donde más que auditar/evaluar el trabajo del colaborador es conocer la metodología de trabajo que se usa para cumplir con el desarrollo del proceso y/o flujo.

Para la evaluación que se estará realizando en la implementación del programa de auditoría y control se tendrán en cuenta los siguientes puntos a verificar:

| **PUNTOS A VERIFICAR** | | |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **CONTROL** | **Hallazgos** |
| 1 | Se verifica que la solicitud de préstamo en Almera se encuentre diligenciado correctamente. |  |
| 2 | Se hace entrega de los documentos en préstamo al colaborador que generó la solicitud. |  |
| 3 | Se le comenta al solicitante del documento el plazo que tiene para entregarlo. |  |
| 4 | Revisar el estado del documento luego de estar prestado, asegurando que no se presente algún deterioro o cambio en la organización. |  |
| 5 | Se cumple con los tiempos de respuesta según los tiempos establecidos para cada requerimiento. |  |
| 6 | Analizar las causas de las solicitudes no cumplidas. |  |
| 7 | Comprobar que el acceso a la información sea el definido en las tablas de retención documental. |  |
| **N°** | **RADICACIÓN** | **Hallazgos** |
| 1 | Los datos generales del documento recibido se ingresan en Almera, para que el sistema genere el número de radicación y el sticker con el radicado, el cual se colocará en el documento recibido y en la copia del remitente. |  |
| 2 | Se valida el correo institucional para determinar que las solicitudes oficiales se encuentren registradas en el sistema de gestión documental. |  |
| 3 | El asunto registrado en Almera describe correctamente el contenido de la correspondencia. |  |
| 4 | Se coteja que la clasificación seleccionada corresponda al contenido del documento. |  |
| 5 | Comprobar los motivos por los cuales se anuló un radicado de salida. |  |
| 6 | Medir la oportunidad en la devolución y/o envío a gestión documental. |  |
| **N°** | **INGRESO** | **Hallazgos** |
| 1 | Verificar el asunto de correspondencia y radicados de salida. |  |
| 2 | Se examina que toda correspondencia registrada en Almera cuente con documentos en anexos. |  |
| **N°** | **DISTRIBUCIÓN** | **Hallazgos** |
| 1 | Validar que el destinatario corresponda al contenido del documento. |  |
| 2 | Garantizar que el recibido de la correspondencia física se haga al momento de la entrega. |  |
| **N°** | **DIGITALIZACIÓN** | **Hallazgos** |
| 1 | La calidad de los documentos digitalizados permite visualizar correctamente la información del mismo. |  |
| 2 | Los metadatos registrados garantizan una búsqueda oportuna. |  |
| 3 | Verificar la oportunidad de la digitalización de los documentos. |  |
| **N°** | **ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA** | **Hallazgos** |
| 1 | Verificar que el documento sea archivado en la serie correspondiente. |  |
| **N°** | **INSTRUMENTOS DE CONTROL** | **Hallazgos** |
| 1 | Se valida correctamente la clasificación de series. |  |
| 2 | Hay una actualización en las tablas de retención, cuadro de clasificación, tablas de valoración y formato único de inventario documental. |  |

# **Bibliografía**

Archivo General de la Nación. (n.d.). Archivo General de la Nación: Inicio. Retrieved June 2, 2023, from https://www.archivogeneral.gov.co/agn/home/

Archivo General de la Nación. (n.d.). *ACUERDO 003 DE 2015 | Normatividad AGN*. Normatividad AGN. Retrieved June 2, 2023, from https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-003-de-2015/

Archivo General de la Nación. (n.d.). *ACUERDO 038 DE 2002 | Normatividad AGN*. Normatividad AGN. Retrieved June 2, 2023, from https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-038-de-2002/

Archivo General de la Nación. (n.d.). *ACUERDO 48 DE 2000 | Normatividad AGN*. Normatividad AGN. Retrieved June 2, 2023, from https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-48-de-2000/

Archivo General de la Nación. (n.d.). *ACUERDO 50 DE 2000 | Normatividad AGN*. Normatividad AGN. Retrieved June 2, 2023, from https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-50-de-2000/

Archivo General de la Nación. (n.d.). *Acuerdo 6 de 2014 Archivo General de la Nación - Gestor Normativo*. Función Pública. Retrieved June 2, 2023, from https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61770

Archivo General de la Nación. (n.d.). *Instrumentos archivísticos*. Archivo General de la Nación. Retrieved June 2, 2023, from https://www.archivogeneral.gov.co/politica/instrumentos-archivisticos

Archivo General de la Nación. (n.d.). *Ley 1437 de 2011 - Gestor Normativo*. Función Pública. Retrieved June 2, 2023, from https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249

Archivo General de la Nación. (n.d.). *LEY 594 DE 2000 | Normatividad AGN*. Normatividad AGN. Retrieved June 2, 2023, from https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/