

Proceso/ Subproceso o Actividad:	GESTIÓN DOCUMENTAL																						
Entrevistados:	Ana María Urquijo; Daniela García; Aylin Mendoza, Crisley Pedroza; Richard Arévalo; Daniela Ruiz, Deysi Arguello, Tatyana Orozco, Asline Ospino, Arturo Galindo Rossana Cuadros, Luz Edilma Moreno, Sady, Claudia Prieto																						
Auditor (es):	Ingrid Chaparro V.																						
Fecha de Auditoría:	03-08-2023	Fecha de elaboración de la lista:	01/08/2023																				
Lista de verificación																							
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc.)																				
ISO 9001:2015 4,1 Comprensión de la organización y de su contexto	¿Cómo realiza el seguimiento y revisión a su contexto? ¿Cómo hace seguimiento a estas cuestiones?	Cúcuta: El Análisis del contexto se realiza de manera articulada con Planeación, participando en mesas de trabajo en el marco de la actualización del Plan estratégico de desarrollo, Trabajando mediante los planes de acción anual del proceso, Identificando factores que pueden afectar al proceso y En Revisión por la dirección. A la fecha no ha identificado alguno externo en específico. BQ: En revisión por la Dirección identificó los siguientes factores internos y externos:	Ok																				
<p>2. Cambios en las cuestiones externas e internas que actualmente sean pertinentes al sistema de gestión (En caso que los haya).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cambios en las cuestiones internas o externas</th> <th>Grupo de Interés asociado *</th> <th>¿Riesgo u Oportunidad?</th> <th>¿Debilidad, Fortaleza?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Migración de los servicios institucionales de correo electrónico a Microsoft</td> <td>Adtivos</td> <td>Oportunidad</td> <td>Fortaleza</td> </tr> <tr> <td>Unificación de cuentas por directorio activo</td> <td>Adtivos</td> <td>Oportunidad</td> <td>Fortaleza</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de almacenamiento interno en espacios virtuales para Docuware</td> <td>Adtivos</td> <td>Riesgo</td> <td>Debilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de almacenamiento para espacios físicos</td> <td>Adtivos</td> <td>Riesgo</td> <td>Debilidad</td> </tr> </tbody> </table>				Cambios en las cuestiones internas o externas	Grupo de Interés asociado *	¿Riesgo u Oportunidad?	¿Debilidad, Fortaleza?	Migración de los servicios institucionales de correo electrónico a Microsoft	Adtivos	Oportunidad	Fortaleza	Unificación de cuentas por directorio activo	Adtivos	Oportunidad	Fortaleza	Capacidad de almacenamiento interno en espacios virtuales para Docuware	Adtivos	Riesgo	Debilidad	Capacidad de almacenamiento para espacios físicos	Adtivos	Riesgo	Debilidad
Cambios en las cuestiones internas o externas	Grupo de Interés asociado *	¿Riesgo u Oportunidad?	¿Debilidad, Fortaleza?																				
Migración de los servicios institucionales de correo electrónico a Microsoft	Adtivos	Oportunidad	Fortaleza																				
Unificación de cuentas por directorio activo	Adtivos	Oportunidad	Fortaleza																				
Capacidad de almacenamiento interno en espacios virtuales para Docuware	Adtivos	Riesgo	Debilidad																				
Capacidad de almacenamiento para espacios físicos	Adtivos	Riesgo	Debilidad																				
<p>El cambio de plataforma Google a Microsoft 365 mediante AM – Acción de mejora AM-043 La planificación de cambios teniendo en cuenta aspectos de contexto interno mediante acciones de mejora.</p>			Fort																				

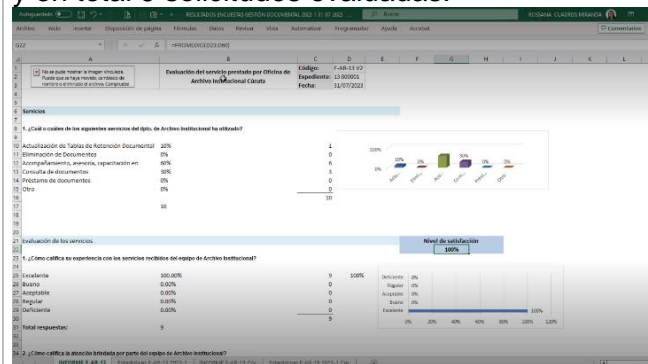
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc.)
ISO 9001;2015 4,2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿Cuáles son tus partes interesadas?	Bq: identificó en la matriz de necesidades y expectativas las partes interesadas, sus necesidades y expectativas: ADMINISTRATIVOS: preservación de la información. Cúcuta adicionalmente menciona ESTUDIANTES: gestión administrativa que realizan con ellos desde su ingreso, creación de historial académico que sea eficiente. Tienen claramente identificadas las partes interesadas, sus necesidades y expectativas.	Ok
ISO 9001;2015 4,4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos 7.3. Toma de conciencia	Caracterización ¿Conoce el Objetivo del proceso?	Bq y Cuc: Explica objetivo del proceso: “Establecer, implementar y controlar las actividades tendientes a la administración y organización de la documentación institucional durante todo el ciclo vital del documento, asegurando su acceso y uso oportuno, con la finalidad de preservar adecuadamente el patrimonio documental institucional”. CP-AR-01 / Versión 8 Vigente desde 27-03-2023	Ok
	A qué objetivo del SGC está relacionado con el desempeño de su proceso	Cúc: Obj 3 “fortalecimiento de la gestión administrativa” Y de manera transversal los objetivos: 5, 6, 7, 8	Ok
	Para el personal nuevo: ¿De qué manera contribuyen al logro de este objetivo?	Bq Krisley Pedrozo: “Desde el proceso de digitalización haciendo que su consulta sea más ágil” Cuc Sady: “Desde la ventanilla única de correspondencia, tener muy claro el cumplimiento de los procedimientos establecidos, cumplirlo de manera oportuna y eficiente”.	Ok
ISO 9001;2015 5.1.2 Enfoque al cliente	¿Cómo evalúa la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados?	Evalúa los servicios de gestión documental: digitalización, consulta y préstamo de documentos. VUC no se evalúa lo hace en lo referente a otros servicios Radica cuando se recibe documentos Muestra Cúcuta: FUSACUC 2023-6 Angélica Peña Acompañamiento, asesoría Excelente	ok

¿algún análisis
sobre estos
resultados?

y en total 9 solicitudes evaluadas:

ok

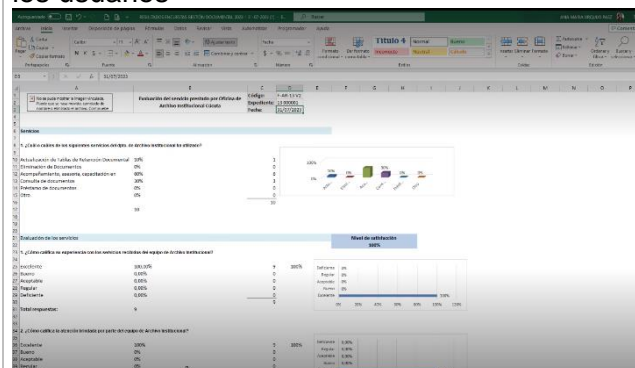
NO. SOLICITUD	PROCESADOR DE SOLICITUD	FECHA DE SOLICITUD	SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CANCELACIÓN
FUSABQ-2023-11	FABER ALBERTO PÉREZ GARCÍA	FUSABQ-2023-4	Asesoramiento, asesoría, capacitación en Gestión Documental	Existente	
FUSABQ-2023-9	FABER ALBERTO PÉREZ GARCÍA	INTERNACIONALIZACIÓN	Gestión Documental	Existente	
FUSABQ-2023-18	ANILKA KATHRINE PÉREZ MEZA	Literatura y servicios educativos	Asesoramiento, asesoría, capacitación en Gestión Documental	Existente	
FUSABQ-2023-6	ANILKA KATHRINE PÉREZ MEZA	CONTABILIDAD	Asesoramiento, asesoría, capacitación en Gestión Documental	Existente	
FUSABQ-2023-75	ANILKA KATHRINE PÉREZ MEZA	CONTABILIDAD	Actualización de Tablas de Referencia Documental	Existente	
1	JENIFER ZUJAY DAVILA URBINA	EXTENSIÓN Y SERVICIOS EXTENSOS	Asesoramiento, asesoría, capacitación en Gestión Documental	Existente	
FUSABQ-2023-21	ANILKA KATHRINE PÉREZ MEZA	CONTABILIDAD	Asesoramiento, asesoría, capacitación en Gestión Documental	Existente	
FUSABQ-2023-21	ANILKA KATHRINE PÉREZ MEZA	CONTABILIDAD	Asesoramiento, asesoría, capacitación en Gestión Documental	Existente	



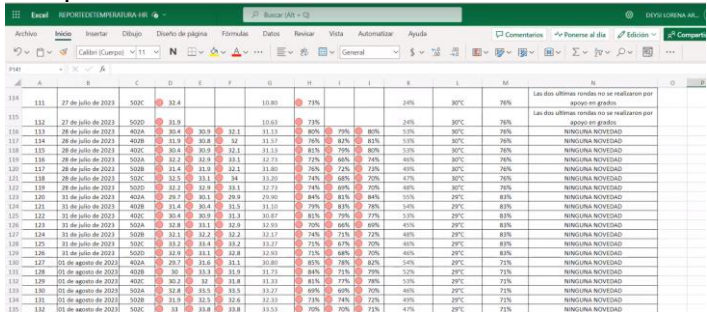
Muestra Bq: FUSABAQ 2023-6 Indira Carat
Calificación excelente.

NO. SOLICITUD	PROCESADOR DE SOLICITUD	FECHA DE SOLICITUD	SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CANCELACIÓN
FUSABQ-2023-11	FABER ALBERTO PÉREZ GARCÍA	FUSABQ-2023-4	Asesoramiento, asesoría, capacitación en Gestión Documental	Existente	
FUSABQ-2023-9	FABER ALBERTO PÉREZ GARCÍA	INTERNACIONALIZACIÓN	Gestión Documental	Existente	
FUSABQ-2023-18	ANILKA KATHRINE PÉREZ MEZA	Literatura y servicios educativos	Asesoramiento, asesoría, capacitación en Gestión Documental	Existente	
FUSABQ-2023-6	ANILKA KATHRINE PÉREZ MEZA	CONTABILIDAD	Asesoramiento, asesoría, capacitación en Gestión Documental	Existente	
FUSABQ-2023-75	ANILKA KATHRINE PÉREZ MEZA	CONTABILIDAD	Actualización de Tablas de Referencia Documental	Existente	
FUSABQ-2023-21	ANILKA KATHRINE PÉREZ MEZA	CONTABILIDAD	Asesoramiento, asesoría, capacitación en Gestión Documental	Existente	
FUSABQ-2023-21	ANILKA KATHRINE PÉREZ MEZA	CONTABILIDAD	Asesoramiento, asesoría, capacitación en Gestión Documental	Existente	

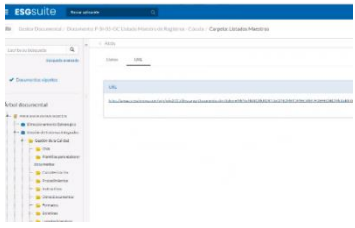
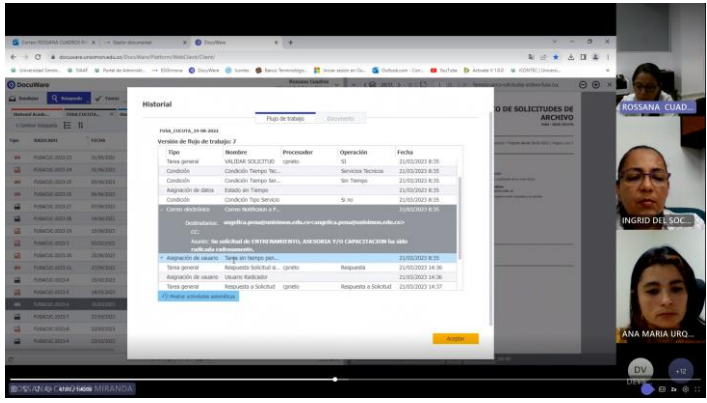
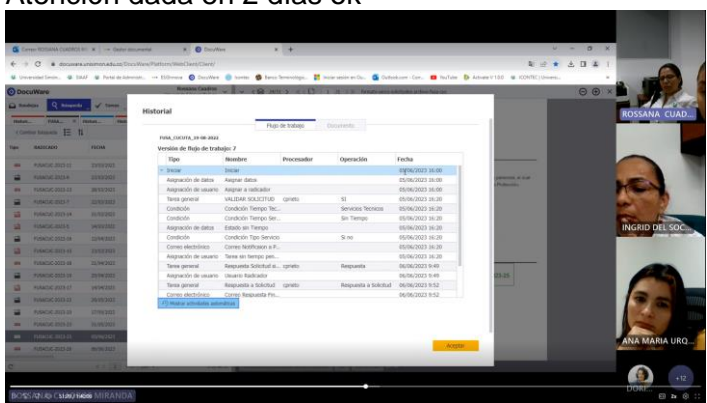
Se evidencia análisis de los datos de la percepción de los usuarios

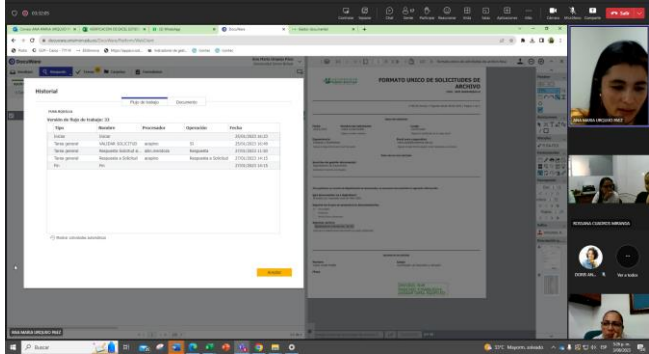
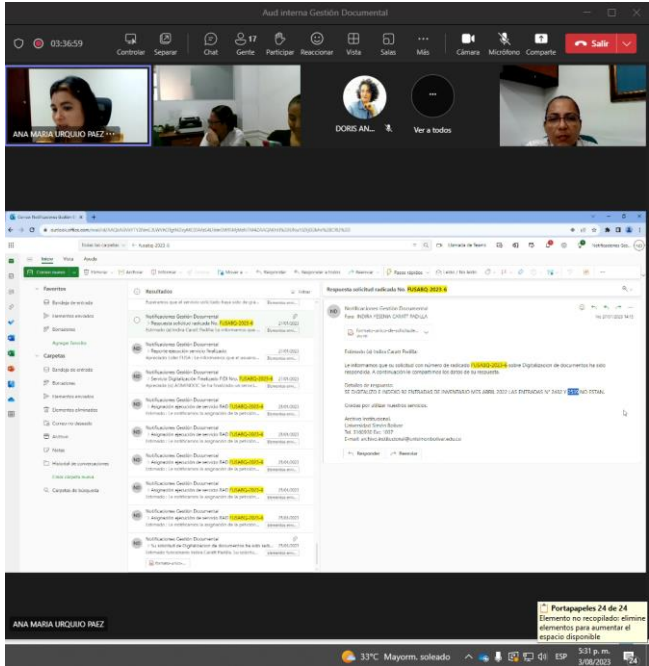


		<p>Respuestas en digitalización: 21 de 50 enviadas en Bq y en Cúcuta</p> <p>Respuestas en otros servicios: 8 de 8 enviadas es decir el 100% de los solicitantes evaluaron el servicio</p> <p>Retroalimentación de los usuarios los cuales muestran tanto en Bq como en CUC excelentes resultados sobre su percepción con respecto al servicio recibido</p>	Fort
ISO 9001;2015 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Manual de funciones responsabilidades y autoridad frente al sistema de gestión	<p>Responsabilidades: Manual de funciones Y responsabilidades específicas para con el SGC</p> <ul style="list-style-type: none"> • DC-GH-143, jefe de Archivo Institucional vigente desde 31/05/2022, V3 • DC-GH-147 Auxiliar de Archivo y Digitalización vigente desde 6/05/2022 V3 • DC-GH-294 Profesional Archivo Institucional vigente desde 26/05/2022 V2 • DC-GH-329 jefe de Ingreso, graduación y archivo vigente desde 10/11/2022 V1 • DC-GH-144 Auxiliar Ventanilla Única de Correspondencia vigente desde 5/05/2022 V4 	ok
ISO 9001;2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Matriz de riesgo Solicitar evidencias de las acciones establecidas para evitar la materialización del riesgo 3 “condiciones ambientales inadecuadas” (tiene alta valoración)	<p>Se evidencia identificación de riesgos y acciones determinadas para evitar su materialización.</p> <p>Se seleccionan riesgos 3 y 5 para seguimiento de acciones a abordar</p> <p>R3: mantenimiento y fumigación OK (Bq: debería mantener evidencia de realización de estas actividades)</p> <p>R5: Instructivo de limpieza (del archivo general de la nación a nivel de recomendaciones).- Si es control aplicable también a Bq, incluirlo como tal Mantener registros o soportes de las actividades de limpieza y fumigación</p> <p>R6: Ok acción A2 cumplida (Meta: 20 tablas de retención documental elaboradas)</p> <p>Revisar la opción de incluir en el plan de mantenimiento las actividades de Gestión Documental</p>	OM Obs
ISO 9001;2015 6.3 Planificación de los cambios	¿Se han presentado cambios en el proceso?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Migración a Microsoft. Planificado a través de acción de mejora AM- 043 Cerrada (alcance institucional) 2. Automatización de recepción de solicitudes formato FUSA, pasó a formulario electrónico realizado a través de AM- 037 (Cúcuta -cerrada) 3. Automatizar AM-038 (Curso) mediante AM 	Fort

		<p>La identificación, planificación y control de los cambios identificados en el proceso de manera oportuna y haciendo uso de los mecanismos establecidos para planificarlos.</p>	
ISO 9001:2015 7.1 Recursos	¿Se cuenta con un presupuesto aprobado para el proceso?	<p>Si, se observa rubro presupuestal asignado al proceso en Cúcuta con una ejecución del 21% a marzo 2023</p> <p>Bq también presenta presupuesto</p> <p>Se observa para ambas sedes la asignación de recursos de personal, espacio para labores de oficina, áreas de almacenamiento de archivos en físico, software para la gestión documental (Docuware)</p>	Ok
<p>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</p> <p>ACUERDO No. 049 de 2000 (mayo 5) Desarrolla el artículo del Capítulo 7 "Conservación de Documentos" del Reglamento General de Archivos sobre "condiciones de edificios y locales destinados a archivos</p> <p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</p> <p>7.1.5.1 Generalidades</p>	<p>Hablemos del ambiente para la operación ¿el archivo debe mantener unas condiciones ambientales específicas? (acuerdo 49 de 2000 del archivo general de la nación)</p> <p>¿Cuáles son esas condiciones?</p> <p>¿están determinadas?</p> <p>¿Cómo se mantienen?</p>	<p>Bq los depósitos existentes son de almacenamiento, contiguo a ella se encuentran las áreas de procesamiento.</p> <p>Que la oficina tenga la circulación debida, garantizar que se cuente con extintores, etc</p> <p>Carpeta propalcote por ej.</p> <p>Bq: realiza seguimiento y medición de temperatura y de humedad</p> <p>Extractores</p> <p>Recirculación</p> <p>Termohigrómetros</p> <p>Deshumidificador</p> <p>Temperatura:</p>  <p>Explica la auditada que para mejorar la temperatura, el coordinador de infraestructura recomendó deshumidificadores.</p> <p>Revisar la opción de adquisición de deshumidificadores para el ajuste de la temperatura según lo recomendado por el personal de infraestructura física</p>	

		<p>Calibración anual (por metro caribe). Gestionado por Archivo</p> <p>Determinar y mantener el ambiente para la operación del proceso. Las variables a controlar y los registros no está documentado (implementar especificación de servicios por ejemplo)</p> <p>CUC: No se realiza seguimiento a las variables de temperatura</p> <p>Se evidenció en el Depósito de archivo central, destinado a albergar material de archivo en sede Cúcuta, incumplimiento de las condiciones ambientales; Evidencia: Para el material documental soporte en papel no se está controlando la temperatura y la humedad relativa Requisito que se incumple: artículo 5 del Acuerdo No. 049 de 2000 Por el cual se desarrolla el artículo del Capítulo 7 “Conservación de Documentos” del Reglamento General de Archivos sobre “condiciones de edificios y locales destinados a archivos” y requisito 7.1.4 de ISO9001:2015</p>	<p>OM</p> <p>NC</p>
ISO 9001:2015 7.1.6 Conocimientos de la organización	Verificar el cómo gestionan el conocimiento del proceso	Información documentada del proceso	Ok
ISO 9001:2015 7.4 Comunicación	Verificar protocolos de comunicación de acuerdo con la matriz de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> PINAR Ok se comunica según lo establece lo define en las comunicaciones del proceso Política de Gestión Documental OK se comunica según lo establece lo define en las comunicaciones del proceso 	Ok
ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Revisar listados	<p>Al respecto de la No conformidad de 2022 se evidencia la implementación de AC- 543 y la definición de los controles para los registros generados en el proceso en sede Cúcuta. Implementar las otras actividades de la AC la cual incluye actividades para otros procesos del SG</p> <p>Así mismo se evidencia que los formatos de evaluación del servicio, que en auditoría anterior no contaban con código ni versión ya se encuentran debidamente identificados.</p>	Ok

		<p>Con respecto a los documentos del proceso se evidenció el uso de los documentos vigentes y su uso desde ISOTools conforme a lo establecido en el procedimiento para el control de la información documentada.</p> 	
P-AR-02 Procedimiento para la atención de solicitudes de servicios del proceso Gestión Documental	Tomar muestra para verificar cumplimiento del procedimiento	<p>Cúcuta: <u>Solicitud FUSACUC-202306</u> Solicitante Angélica Peña Asignada a C. Prieto en marzo 21 2023 Notificación de servicio realizado en marzo 21 Atención dada en 1 día ok</p>  <p><u>Solicitud FUSACUC-2023-25</u> Solicitante Angélica Peña Asignada a C. Prieto en junio 5 2023 Notificación de servicio atendido en junio 6 2023 Atención dada en 2 días ok</p>  <p>Barranquilla <u>Solicitud FUSABAQ-2023-06</u> Solicitante: Indira Caratt Asignada a Ayleen Mendoza en enero 25 2023 Notificación de servicio atendido en enero 27 2023</p>	Ok

		<p>Atención dada en 3 días ok</p>  	
P-AR-03 Procedimiento de eliminación de documentos de archivo	Tomar muestra para verificar cumplimiento del procedimiento	Manifiestan no haber recibido solicitud de eliminación de documentos	--
P-AR-01 Procedimiento para las Transferencias Documentales	Realizar trazabilidad de solicitud de transferencias	Informan las auditadas que no ha sido implementado debido a que las TRD documentadas se encuentran en etapa de aprobación por el Comité de Archivo.	--
ISO 9001:2015 9.1.1 Generalidades	Indicadores 2023-1	<p><u>Barranquilla</u></p> <p>Para indicador: Atención de solicitudes, trimestral, meta mayor que 90%, resultados 98% y 94%, Cumple</p>	ok

(del 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación)	Análisis de Indicadores	Para indicador historial académico, frecuencia semestral, resultados 100%, Cumple. Actualizar meta en el reporte de resultados ya que indica 95% pero en la actualización de noviembre 2022 cambió a 100%	
ISO 9001;2015 9.1.3 Análisis y evaluaciónn)		Actualizar la plantilla de indicadores ya que la meta establecida para este indicador para el periodo es 100% y la plantilla indica 95% y verificar para los demás indicadores lo correspondiente a 2022	Obs
		Para el indicador Digitalización resultado 100% cumple.	ok
		Indicador Satisfacción de usuarios resultado 100% cumple	ok
		<u>Cúcuta</u>	
		Para indicador: Atención de solicitudes, resultado 100%, Cumple	ok
		Para indicador Creación de historial académico, resultado 100% cumple.	ok
		Para el indicador Digitalización de historial laboral resultado 100%	ok
		Indicador Satisfacción de usuarios resultado 100% cumple	
		Revisar si se hace necesario la actualización del anexo 1 CP-AR-01 descripción de indicadores del proceso (sin meta en 2023 y referencia PED 2022-2023)	Obs
ISO 9001;2015 10. Mejora	Estado de las acciones del proceso	<u>AM-038</u> En curso con seguimiento de 31 de jul, planificación de cambio	Ok
		<u>AC-562</u> En curso con seguimiento en Julio 27 2023	

Nota 1: Revisar en los procesos el uso correcto del logo de certificación

Nota 2: Inserte tantas filas como requiera

Nota 3: Verifique que incluya todos los requisitos aplicables al proceso, subproceso o actividad que auditará