Proceso/ Subproceso o Actividad:	Gestión documental		
Entrevistados:	Ana María Urquijo; Luz Moreno; Rossana Cuadros; Claudia Prieto; Sadie Mancilla; Richard Arevalo Blanco; Ailin Mendoza; Krisley Pedorza; Daniela Ruiz; Arturo Galindo; Desired Valega; Deysi Arguelles; Daniela Garcia; Tatiana Orozco; Arline Ospino Montes		
Auditor (es):	Belkys Güell Muñoz		
Fecha de Auditoría:	**18-06-2024**	**Fecha de elaboración de la lista:**	**14-06-2024**

Lista de verificación

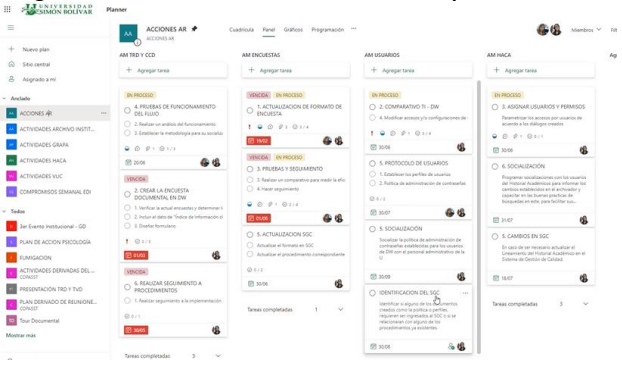
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	**Aspecto a verificar**	**Comentarios, Observaciones, Hallazgos** (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	**Hallazgo** (Ok, NC, Fort, etc)
ISO 9001:2015	4.1. comprensión de la organización y su contexto	¿Desde el contexto de la gestión documental, ha detectado en la organización factores internos y externos que puedan afectar los procesos dentro del desempeño? **Barranquilla:** Si claro, una de las fuentes que utilizan anualmente es la revisión por la dirección en donde se identifican cuáles son los factores internos y externos que puedan estar afectando el funcionamiento del proceso. **Cucuta:** Se encuentran alineados con Barranquilla y trabajan las integraciones en el plan de acción.	Fort

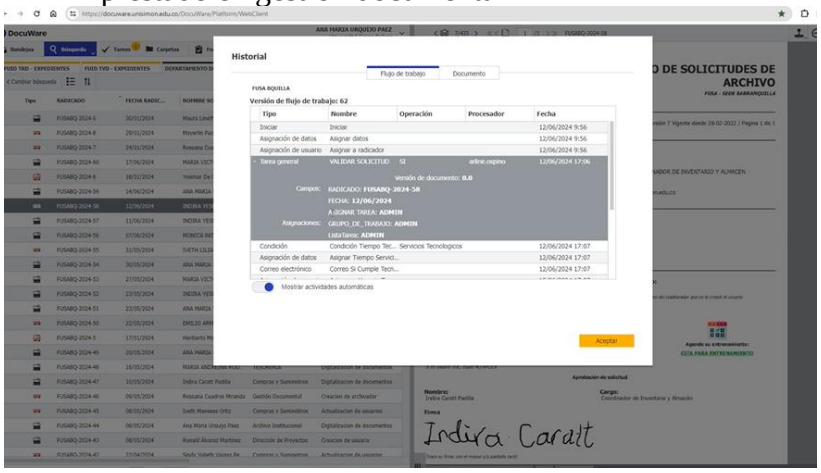
Cambios en las cuestiones internas o externas	Grupo de Interés asociado *	¿Riesgo u Oportunidad?	¿Debilidad, Fortaleza?
Desarrollo de módulos en el sistema académico SIA	Adtivos	Oportunidad	Fortaleza
Incremento en el uso de herramientas tecnológicas como OneDrive	Adtivos	Oportunidad	Fortaleza
Traslados de documentación que se encuentra en las dependencias, y que por aplicación de instrumentos archivísticos debe conservarse en el Archivo Central.	Adtivo	Riesgo	Debilidad

* Por ejemplo: estudiantes, Profesores, investigadores, administrativos, Graduados, Clientes de servicios externos, aspirantes, proveedores, contratistas, MEN o entidades adscritas, entre otros

	I4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿De qué metodología dispone el proceso para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas? Disponen de la matriz de identificación en la cual se encuentran identificadas las partes interesadas como son: Estudiantes Usuarios administrativos que son los principales, en ellos se ha identificado la necesidad de conservación de la documentación Acceso oportuno de la información conversada ¿Expectativas de los clientes externos e internos? No tienen clientes externos en la matriz	Ok

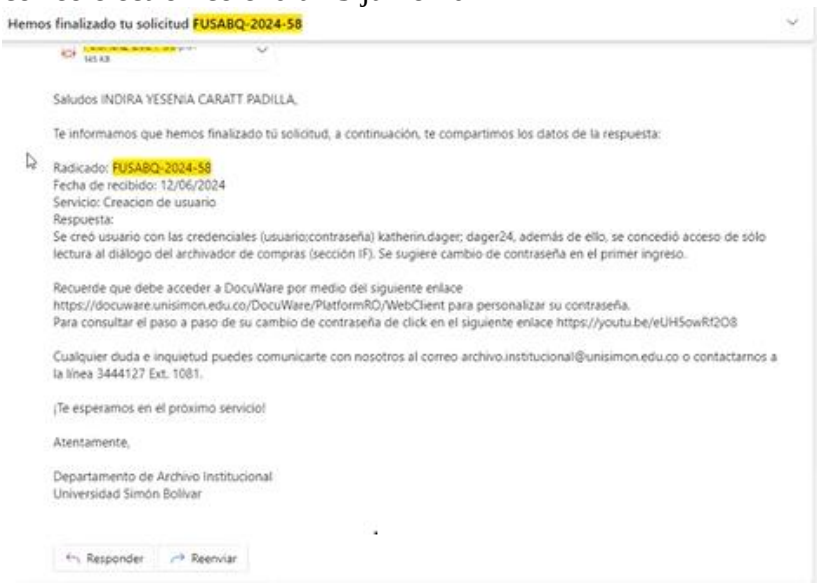
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	¿Qué actividades de seguimiento se han llevado a cabo para el control del proceso? Dentro del ciclo PHVA existen varias entradas en la cual se ejecutan actividades para darle proceso a cada una de ellas. Entrada: Inventario documental cada una de las sedes maneja sus procesos para realizarlo **Barranquilla:** se trabaja a través de Docuver y aproximadamente llevan 2 años trabajando en el inventario a través del archivo central. Inventario TRD Registro de los documentos se lleva a través de un registro de documentación de expediente Inventario desde 1994 – 30 años atrás Almacenada en docuware **Cúcuta:** no se ha ejecutado ese proceso, ya que se cuenta es con un depósito de caja que lo manejan a través de un inventario natural registrado en Excel No esta digitalizado se están trabajando en la organización de la información	Ok
	5.1.2 Enfoque al cliente	¿De qué manera se promueve el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión y del cliente? **Barranquilla:** a través de la encuesta de satisfacción del usuario **Cúcuta:** El proceso aplica para las 2 sedes con el link de la encuesta que se debe diligenciar	Ok
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	¿Dentro de la organización, se encuentran definidas las responsabilidades de cada uno de los actores que participan en el proceso? En los manuales de funciones del isootols están los cargos del proceso y las actividades El plan de inducción se lleva a cabo desde talento humano en ambas sedes. ¿Qué hacer en caso de que falte algún miembro del equipo (licencia, incapacidad médica, etc.)? **Barranquilla:** identificar personas que conozcan las actividades del compañero para suplir la ausencia, si es una toma de decisión la maneja el líder del proceso. **Cúcuta:** se reparten las responsabilidades que llevaban a cabo la persona.	Ok

	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	¿Cuál es el riesgo de mayor impacto identificado en la matriz de riesgos, y qué acción o acciones se han planificado para abordarlo? **Barranquilla y Cúcuta:** Dentro del proceso se tiene contemplado varios riesgos, se examinaron los siguientes: Riesgo 11: Acceso y permiso no controlados al sistema de información documental para ellos aplicamos un control que nos permite mitigar la situación y es la centralización de la creación de los usuarios la cual solo se realiza desde la dirección del proceso, adicionalmente desde talento humano se les notifica cuando se desvinculen un usuario en el proceso. Riesgo 13: Fallas técnicas en el funcionamiento del sistema de información documental para abordarlo primero se examina el usuario y de acuerdo con la situación presentada se escala con las otras áreas.	Ok
	6.3 Planificación de los cambios	¿En el último año se han dado cambios? ¿Los cambios realizados en el proceso son planificados? Se han dado varios cambios estos los vemos evidenciados en el plan de acción en el cual se contemplan las actividades y también a través de las acciones de mejora que se les hace seguimiento desde la herramienta planner. 	Ok
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Que ajustes actuales se han realizado en el proceso con el fin de mejorar la operación de los procesos: **Barranquilla:** Las mejoras contribuyen a que el proceso funcione de mejor manera, estas se administran a través de planner en la cual se analiza la operación del proceso. **Cúcuta:** se cuenta con 2 solicitudes de acciones de Mejora 1. recepción de solicitudes de archivo 2. Crear el formulario electrónico de las solicitudes externos	Ok
	7.1.5.1 Generalidades	¿Se tiene estipulado algún presupuesto para la adquisición y el mantenimiento de equipos operativos? **Barranquilla:** se cuenta con un presupuesto que es a través de Proyecto de inversión: en cual ya se ejecutó la actividad de potencialización del sistema en la cual se adquirió 5 licencias más de trabajo.	Fort

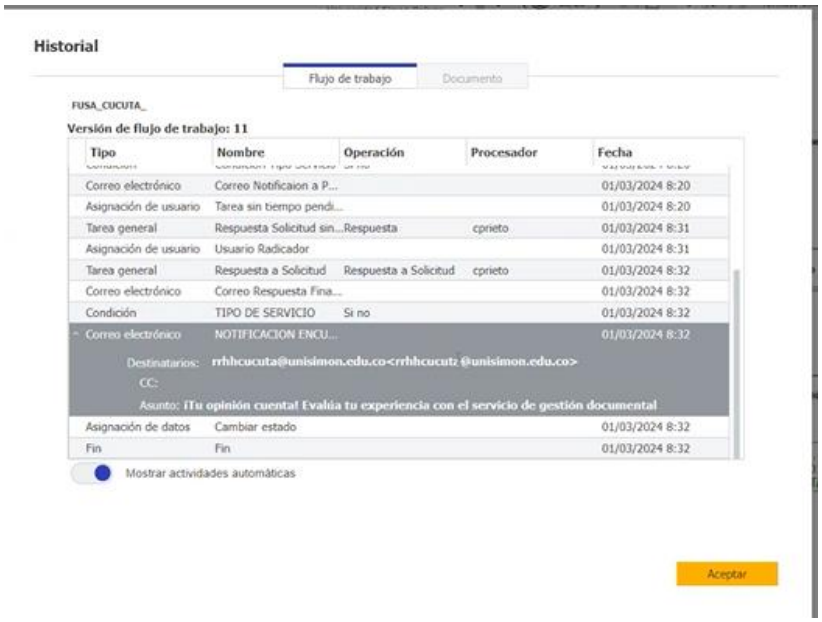
		Gasto funcionamiento: la ejecución se da con el apoyo de la jefe de presupuesto. **CUCUTA:** se realiza una proyección del presupuesto por vigencia – se contempla las necesidades en un formato que tiene el área y finalmente se define el valor. Para este año fue de 2.900.000 el cual ya está ejecutado.	
	7.3 Toma de conciencia	A que objetivo apunta su proceso y desde las actividades realizadas como contribuyes a su cumplimiento Al objetivo 3 Continuar fortaleciendo la gestión administrativa, financiera y de infraestructura física, como elemento clave de soporte para el mejoramiento continuo y la calidad del servicio de educación superior ofrecido. La contribución se da en el caso de ventanilla única dándole servicio al cliente	Ok
	7.5 información documentada Verificar el cumplimiento del procedimiento P-AR-02 Atención de Solicitudes de Servicios de Gestión Documental	**Barranquilla**: Se inicia con la alerta generada de la solicitud Servicio creación de usuario FUSA BQ2024-58 El cual se recibió el 12 junio 2024 1. **Recibe las solicitudes de servicio**, a través del formato FUSA F-AR-02, por parte del Cliente FUSA y se 2. **Valida la solicitud** teniendo en cuenta el tipo de servicio prestado en gestión documental  3. **Radicación y notificación al cliente FUSA** Verificar el cumplimiento de formatos como el manual de usuario para docuware El líder FUSA asigna la tarea al usuario encargado	OK

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>

Tu solicitud Creacion de usuario ha sido radicada
Notificaciones Unisimon
Para: Indira Yesenia Caratt Padilla
Responder Responder a todos Reenviar
Mié 12/06/2024 17:07
FUSABQ-2024-58.pdf
145 KB
Saludos INDIRA YESENIA CARATT PADILLA,
Te informamos que la solicitud de Creacion de usuario ha sido recibida y radicada con el número FUSABQ-2024-58, estaremos trabajando en su ejecución para darte respuesta en los tres días hábiles siguientes a esta notificación.
Gracias por confiar en nosotros
Cualquier duda e inquietud puedes comunicarte con nuestro equipo al correo archivo.institucional@unisimon.edu.co o contactarnos a la línea 3444127 Ext. 1081.
Atentamente,
Departamento de Archivo Institucional
Universidad Simón Bolívar
Responder Reenviar
4. Asignación de la ejecución del servicio: por tratarse de creación de usuario es una tarea para el líder del proceso

5. Ejecución del servicio
Se le da respuesta a través de una notificación que le llega al correo electrónico el día 13 junio 2024

Hemos finalizado tu solicitud FUSABQ-2024-58
145 KB
Saludos INDIRA YESENIA CARATT PADILLA,
Te informamos que hemos finalizado tú solicitud, a continuación, te compartimos los datos de la respuesta:
Radicado: FUSABQ-2024-58
Fecha de recibido: 12/06/2024
Servicio: Creacion de usuario
Respuesta:
Se creó usuario con las credenciales (usuario;contraseña) katherin.dager; dager24, además de ello, se concedió acceso de sólo lectura al diálogo del archivador de compras (sección IF). Se sugiere cambio de contraseña en el primer ingreso.
Recuerde que debe acceder a DocuWare por medio del siguiente enlace https://docuware.unisimon.edu.co/DocuWare/PlatformRO/WebClient para personalizar su contraseña.
Para consultar el paso a paso de su cambio de contraseña de click en el siguiente enlace https://youtu.be/eUH5owRf2O8
Cualquier duda e inquietud puedes comunicarte con nosotros al correo archivo.institucional@unisimon.edu.co o contactarnos a la línea 3444127 Ext. 1081.
¡Te esperamos en el próximo servicio!
Atentamente,
Departamento de Archivo Institucional
Universidad Simón Bolívar
Responder Reenviar

CUCUTA
1. Se genera la tarea a través del recibido del formato único de solicitudes de archivo, la persona encargada verifica el tipo de solicitud y que este correctamente diligenciado.
2. Se le asigna la tarea a la persona que va a ejecutar el servicio, este se recibió el 29 febrero se radico
3. Docuware genera la notificación de radicación de la solicitud
4. La persona que ejecuta informa que se dio trasmite a la solicitud
5. Realiza la respuesta al usuario y se genera el correo que se dio respuesta al usuario.
6. Luego se genera la notificación para la evaluación del servicio
</td>
<td>OK</td>
</tr>
</table>

	FUSACU2024-25 Digitalización de documentos	 **CUCUTA:** 1. Alistamiento de las unidades a procesar: se da cuando un área tiene la necesidad de digitalizar sus documentos 2. Captura: escanear los documentos a través del software de escaneo el cual debe cumplir unas características 3. Control de calidad a imágenes escaneadas: se debe validar que sean visualmente legible que la documentación no este borrosa o recortada 4. Indexación: se carga en docuware para asignarlo al archivado r correspondiente 5. Control de calidad a indexación: se verifica que los metadatos que se requieren para el registro de la documentación estén completos. Se toma como ejemplo el FUSACUC 2024-25 Para finalizar se comparte la encuesta de satisfacción e servicios de digitalización	

	9.1.1Seguimiento, medición, análisis y evaluación	¿Cómo realizan el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas? Se realiza a través de la encuesta de servicio que se comparte al finalizar cada uno de ellos	OK
	9.1.3 Análisis y evaluación	Revisar actualización en la matriz de indicadores Comparar indicadores del anexo1 de la caracterización, revisar resultados y análisis de indicadores. **BARRANQUILLA:** **Ind.1:** Oportunidad del servicio: se cumplió con la meta que es de máximo 3 días hábiles para la atención del servicio, ya que el promedio actual es 2 **Ind.3:** Tiempo de respuesta a solicitud, consulta y/o préstamo de documentos: el promedio que se obtiene de los resultados es un día cumpliendo también con la meta **Ind.4:** Satisfacción del servicio VUC: Existen 2 tipos de encuesta cada una con valor de 50% Se analiza los resultados obtenidos a través de la experiencia final del usuario en la cual se informa que es excelente. **CUCUTA:** **Ind.1:** Oportunidad del servicio: se da un cumplimiento en los tiempos de respuesta con un 2.5 días. **Ind.5:** Número de archivadores creados: Se solicitaron la creación de 2 nuevos archivadores **Ind.7** Tiempo de digitalización: se analizan las solicitudes recibidas en las cuales se le dio respuesta en los tiempos establecidos según lo contemplado.	OK
	10. Mejora	¿Tienen en curso acciones de mejora o acciones correctivas que correspondan a la gestión documental? Am 038 Se analiza la actividad 4 la cual no cumple con los tiempos establecidos ya que esta vencida a fecha 2022 es necesario ajustarlas a través del departamento de calidad.	OBS

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
OMEJORA