

**EVALUACIÓN INDEPENDIENTE GESTIÓN ESTRATÉGICA:
PROCEDIMIENTO GESTIÓN DOCUMENTAL**

PATRICIA BONILLA SANDOVAL
Contralora General de Medellín

EFIGENIA SUESCÚN VEGA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

BEATRIZ ELENA DUQUE ECHEVERRI
Profesional Universitario 1
LOURDES MARÍA FRANCO RÍOS
Técnico Operativo

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, NOVIEMBRE 2017

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN _____	5
1. ANTECEDENTES _____	6
2. OBJETIVOS _____	7
2.1 OBJETIVO GENERAL _____	7
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS _____	7
3. ALCANCE _____	8
4. CRITERIOS _____	9
5. METODOLOGÍA _____	10
6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA _____	13
6.1 RESPONSABILIDAD DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL _____	13
6.2 PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS – PINAR _____	16
6.3 PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL. _____	18
6.4 COMITÉ INTERNO DE ARCHIVO _____	18
6.5 PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN _____	19
6.6 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL (TRD) _____	20
6.7 POLÍTICA CERO PAPEL Y MERCURIO _____	24
6.8 ARCHIVO CENTRAL _____	52
6.9 TAQUILLA _____	55
6.10 NORMOGRAMA _____	57
6.11 GESTIÓN DE RIESGOS _____	58
6.12 PLANES DE MEJORAMIENTO _____	64
7. CONCLUSIONES _____	67
8. RECOMENDACIONES _____	68

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Avance contrato 077 de 2017	22
Tabla 2. Perfiles de usuario	26
Tabla 3. Pantallazo categorías para la retención de la información.	27
Tabla 4. Pantallazo consulta subseries documentales	28
Tabla 5. Pantallazo radicados aplicativo Mercurio	29
Tabla 6. Listado faltante de radicados	30
Tabla 7. Pantallazo vencimientos workflow	33
Tabla 8. Listado documentos en workflow vencidos y en trámite	33
Tabla 9. Resumen workflow vencidos 2014-2017	34
Tabla 10. Pantallazo usuarios inactivos	36
Tabla 11. Total usuarios activos e inactivos	37
Tabla 12. Pantallazo reporte de cambios de imagen en Mercurio	38
Tabla 13. Relación comunicaciones 2014-2017	39
Tabla 14. Pantallazo índice dinámico SPC	39
Tabla 15. Pantallazo detalle índice dinámico SPC	40
Tabla 16. Pantallazo detalle traslados SPC	40
Tabla 17. Pantallazo reporte índice dinámico SPC	41
Tabla 18. Pantallazo ficha documentos recibido	41
Tabla 19. Pantallazo respuestas relacionadas	42
Tabla 20. Pantallazo imágenes radicado 201700000040	42
Tabla 21. Pantallazo imágenes radicado 2017000000068	43
Tabla 22. Pantallazo índice dinámico Informe del Evento	43
Tabla 23. Pantallazo informe de evento radicado 201700008035	44
Tabla 24. Pantallazo reporte opción de búsqueda avanzada	45
Tabla 25. Pantallazo ingreso a información relacionada	45
Tabla 26. Pantallazo prueba usuario asignado	47
Tabla 27. Pantallazo Auditoría por expediente	47
Tabla 28. Pantallazo reporte de expediente vigencia 2017	48
Tabla 29. Pantallazo consulta por tipo de auditoria "documentación"	48
Tabla 30. Pantallazo que evidencia la no generación de reporte	48
Tabla 31. Pantallazo versión Mercurio	49
Tabla 32. Normograma	57
Tabla 33. Acciones correctivas y de auditoria interna	64

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Conocimiento Sistema de Gestión Documental y Política de Gestión Documental	6
Gráfica 2. Encuestados por Cargo	10
Gráfica 3. Encuestados por dependencia	11
Gráfica 4. Responsabilidad de la Gestión Documental	15
Gráfica 5. WorkFlow	31
Gráfica 6. Avance del WorkFlow en actividades	32
Gráfica 7. Pantallazo gráfica Aspecto de más trascendencia a mejorar en Sistema	50
Gráfica 8. Conocimiento y uso de Mercurio	51
Gráfica 9. Funcionalidad Mercurio	51
Gráfica 10. Pérdida de Información en MERCURIO	60
Gráfica 11. Backup de la información institucional	61
Gráfica 12. Periodicidad de los backups	61
Gráfica 13. ¿Dónde Guardas el Backup?	62
Gráfica 14. ¿Por qué no haces el backup?	62
Gráfica 15. FUID – Transferencia Documental	63

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno de la Contraloría General de Medellín, en cumplimiento de su plan de acción para la vigencia 2017, realizó la Evaluación Independiente al Proceso Gestión Estratégica, Procedimiento: Gestión Documental, a la vigencia 2016 hasta el 31 de octubre de 2017.

Mediante el ejercicio de la presente evaluación independiente, la Oficina Asesora de Control Interno verificó el cumplimiento de las normas, directrices, procedimientos, regulaciones y demás referentes aplicables a la gestión documental, al igual que los riesgos inherentes y los controles existentes en la entidad para su mitigación; con el fin de generar valor agregado y fortalecer dicho procedimiento por medio de las observaciones y/o recomendaciones resultantes.

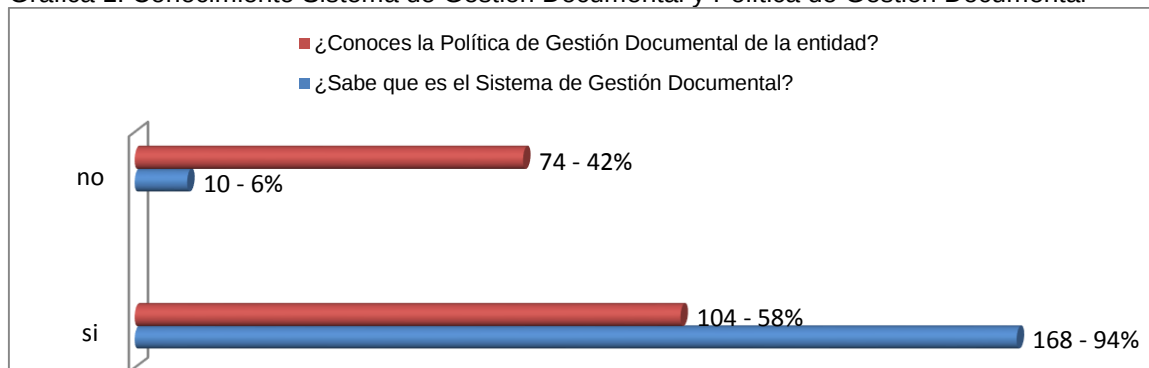
Para la presente Evaluación Independiente se obtuvo información directa por medio de entrevistas, visitas al archivo central de la entidad, encuesta dirigida a todos los funcionarios de la Contraloría General de Medellín; además de los procesos, procedimientos y documentos de apoyo que posee la entidad en el aplicativo ISOLUCION y de la realización de pruebas al aplicativo MERCURIO.

1. ANTECEDENTES

Con el propósito de mantener un mejoramiento continuo en los procedimientos de la entidad y de garantizar el cumplimiento de las normas legales, directrices, procedimientos y demás referentes aplicables a la gestión documental, se ha programado en el plan táctico 2017 de la Oficina Asesora de Control Interno, la presente Evaluación Independiente al procedimiento Gestión Documental; toda vez, que en los últimos años no se ha realizado una Evaluación a este específico asunto, lo cual se pone relevante para esta Oficina de control.

Durante la Evaluación Independiente se consideró importante saber qué conocimiento tienen los funcionarios de la entidad acerca del Sistema de Gestión Documental de la entidad y de su Política; y para el efecto se llevó a cabo una encuesta; donde se pudo observar entre otros temas, que el 94% (168) de los encuestados, afirman saber lo que es el sistema de gestión documental de la entidad, y de éstos, el 58%, equivalente a (104), afirman conocer la política de su operación de la entidad; lo que permite deducir, que hay un porcentaje importante de funcionarios que desconocen de estos temas.

Gráfica 1. Conocimiento Sistema de Gestión Documental y Política de Gestión Documental



Fuente: Encuesta Gestión Documental OACI

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de las normas, directrices, procedimientos, regulaciones y demás referentes aplicables a la gestión documental por parte de la Contraloría General de Medellín; de acuerdo a los criterios de auditoria que se definan, mediante el ejercicio de la evaluación independiente y objetiva, evaluando los riesgos inherentes y los controles existentes para su mitigación; con el fin de generar valor agregado y fortalecer el control interno en la entidad.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de las normas y regulaciones pertinentes, así como de los procedimientos que existan al interior de la entidad, en materia de gestión documental, de acuerdo con los criterios de auditoria definidos.
- Evaluar los riesgos existentes en el proceso de gestión documental de la entidad, así como los correspondientes controles y su efectividad para hacer frente a tales riesgos.
- Determinar el cumplimiento del principio de planeación a partir del PINAR por parte de la entidad.

3. ALCANCE

El alcance de la presente Evaluación Independiente, incluye la información correspondiente a las vigencias 2016 y 2017, según se requiera.

4. CRITERIOS

La obligatoriedad de la Gestión Documental se contextualiza en el siguiente marco normativo.

- Constitución Nacional de Colombia 1991, artículo 15.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008, artículo 4. Literal c) Principio de circulación restringida.
- Ley 594 de 2000 (nivel nacional). por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1080 de 2015 (nivel nacional) Decreto único reglamentario del sector Cultura, Libro II Régimen reglamentario del sector Cultura, Parte VIII patrimonio bibliográfico, hemerográfico, documental y archivístico. Título II Patrimonio Archivístico,
- Acuerdo 060 de 2001. Archivo General de la Nación. Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Acuerdo 049 del 2000.- Archivo General de la Nación. "Por el cual se desarrolla el artículo 61 del capítulo 7º de conservación documentos el reglamento general de archivos sobre "condiciones de edificios y locales destinados a archivos".
- Acuerdo 050 de 2000. Archivo General de la Nación. "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 042 de 2002. Del Archivo General de la Nación. Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
- Acuerdo 38 de 2002 Del Archivo General de la Nación. Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000
- Ley 1409 de 2010, "por la cual se reglamenta el ejercicio profesional del archivista..."

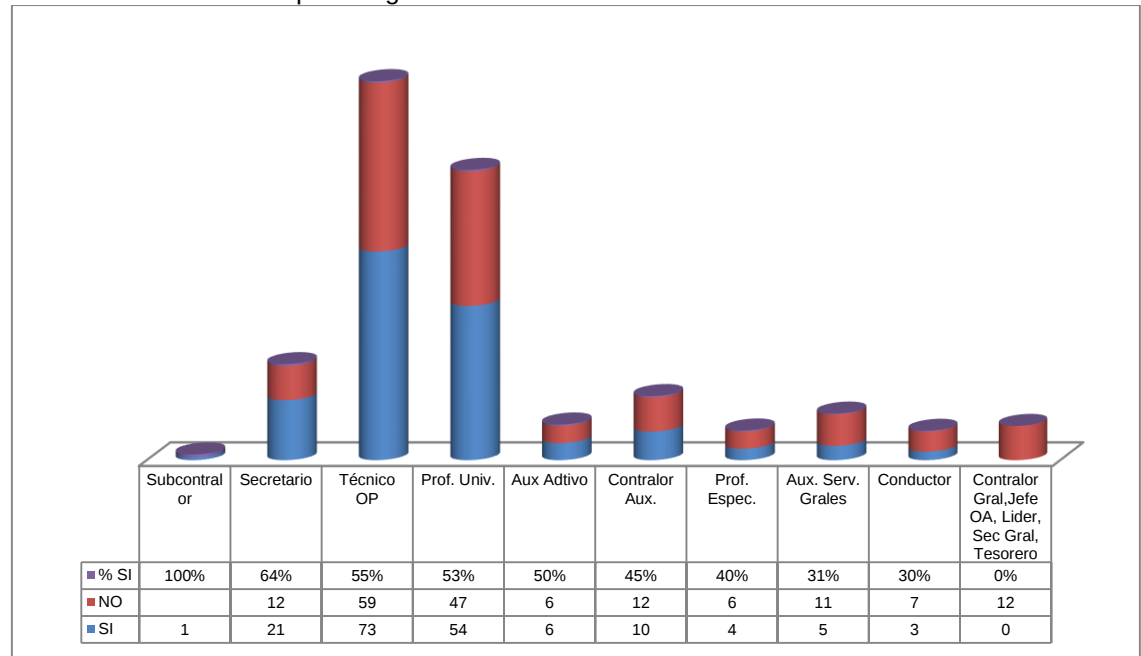
5. METODOLOGÍA

La Evaluación Independiente se realizó conjuntamente con los funcionarios que coordinan la Gestión documental de la entidad, aplicando las diferentes técnicas de auditoria al procedimiento de la Gestión Documental que la entidad tiene implementado, los cuales permitieron el desarrollo y culminación de este trabajo.

- Mesas de trabajo
 - Septiembre 26 de 2017. Objetivo: Conocer el proceso de la Gestión Documental en la entidad.
 - Septiembre 28 de 2017. Objetivo: Conocer el manejo del aplicativo MERCURIO.
 - Octubre 9 de 2017. Objetivo: Tablas de Retención Documental.
- Visitas
 - Archivo Central de la Contraloría General de Medellín: Objetivo: Conocer las instalaciones y el funcionamiento del archivo central de la entidad.
 - Empresas Públicas de Medellín. Objetivo: Conocer el funcionamiento de MERCURIO.
 - Municipio de Medellín. Objetivo: Conocer el funcionamiento de MERCURIO.
- Encuesta
 - Gestión Documental – página Web de la entidad. Objetivo: Tener una percepción de los funcionarios sobre del aplicativo MERCURIO y conocimiento de la Gestión Documental de la entidad.

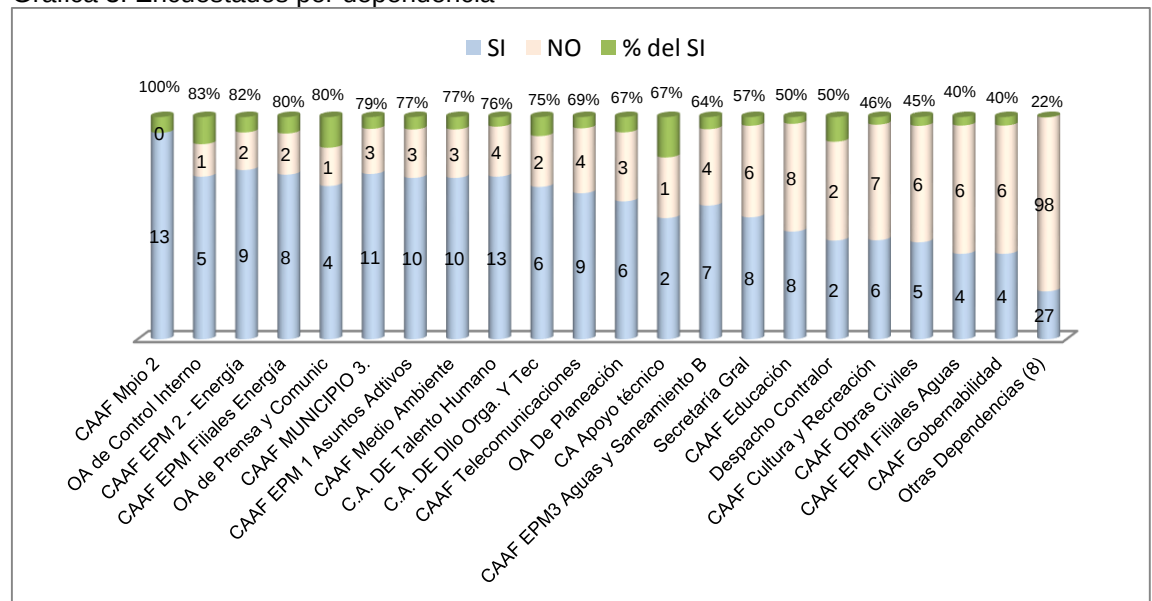
Para la realización de la Encuesta Gestión Documental, La Oficina Asesora de Control Interno utilizó el sitio virtual que la entidad tiene dispuesto en la Intranet CGM>Servicios de Información>Encuestas institucionales> para realizar “encuestas On Line Institucionales”, la cual fue dirigida a los 349 funcionarios y contratistas; del total proyectado, el 51% (178 funcionarios y 1 contratista) respondieron la encuesta, en el siguiente cuadro se presenta la caracterización de las 178 personas.

Gráfica 2. Encuestados por Cargo



Fuente: Encuesta Gestión Documental OACI

Gráfica 3. Encuestados por dependencia



Fuente: Encuesta Gestión Documental OACI

- Reuniones

- Varias reuniones con los funcionarios de taquilla. Objetivo: Conocer el proceso y procedimientos que tiene la entidad con la documentación interna y externa.
- Pruebas en el aplicativo MERCURIO- ambiente de prueba. Objetivo: Verificar el funcionamiento del aplicativo.
- Solicitud y verificación de información.

6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

De acuerdo a lo observado en la realización de la presente Evaluación Independiente, con la técnica de auditoria aplicada se obtuvo el siguiente resultado:

6.1 RESPONSABILIDAD DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

De conformidad con el Decreto 1080 de 2015 *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura*, en la PARTE VIII PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO, HEMEROGRÁFICO, DOCUMENTAL Y ARCHIVÍSTICO - TÍTULO I PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO, CAPÍTULO V - GESTIÓN DE DOCUMENTOS, artículo 2.8.2.5.3. frente a la responsabilidad de la gestión de documentos indica: *“La gestión de documentos está asociada a la actividad administrativa del Estado, al cumplimiento de las funciones y al desarrollo de los procesos de todas las entidades del Estado; por lo tanto, es responsabilidad de los servidores y empleados públicos así como los contratistas que presten servicios a las entidades públicas, aplicar las normas que en esta materia establezca el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, y las respectivas entidades públicas”*.

Y en el artículo 2.8.2.5.4. Establece la responsabilidad de su gestión, así: **“Coordinación de la gestión documental. Teniendo en cuenta que la gestión documental es un proceso transversal a toda la organización, los diferentes aspectos y componentes de la gestión de documentos deben ser coordinados por los respectivos Secretarios Generales o quienes hagan sus veces, a través de las oficinas de archivo de cada entidad”**.

Luego de revisar el Acuerdo 066 de 2012, que integra varios Acuerdos Municipales, en cuanto al manual de funciones de la entidad se evidenció, en relación con la Gestión Documental de la entidad, que:

- Entre los objetivos definidos en el artículo 4 para los órganos superiores de dirección y administración de la entidad, para la Secretaría General no define objetivos relacionados con la gestión documental.
- Se analizaron las funciones de los cargos relacionados con el tema de la gestión documental en la entidad, contenidos en el Acuerdo 066 y se evidenció lo siguiente:

- Para el cargo del Secretario General, el artículo 11, detalla las funciones del Secretario General, y no se evidencia en el propósito principal del cargo, ninguno relacionado con Gestión Documental.

Así mismo, entre las descripciones de funciones esenciales, en el numeral 14, dice: “**velar por la buena marcha del sistema de información** que se utiliza en la dependencia a su cargo”; y en el 17, que debe: “asegurar la custodia de los bienes y de la documentación e información que **por razón de sus funciones tenga bajo su cuidado** y guardar la reserva de la misma”; sin que se detalle entre las funciones esenciales, funciones concretas sobre su responsabilidad en relación con la Gestión Documental en la entidad; además, en las contribuciones individuales tampoco se plantea ninguna relacionada con la Gestión Documental en la entidad.

- Existe un cargo de Técnico Operativo, con 1 plaza, cuyo propósito es: “aplicar los conocimientos y tecnologías en las diferentes actividades relacionadas con la administración y manejo técnico del archivo general”; sin embargo, el cargo en su propósito se limita al archivo general, y no a liderar o coordinar lo relacionado con la Gestión Documental de la entidad, de acuerdo como lo exige la norma.
- Existen cargos como el del Técnico Operativo, Secretario y Auxiliar Administrativo y de Servicios General que deben aplicar lo relacionado con la Gestión Documental, pero igualmente, éstos no son desarrollar la función de liderar o coordinar lo relacionado con el tema.

Según el Archivo General de la Nación, **el perfil del profesional que ejerce la condición de liderazgo, coordinación o jefatura de un archivo, debe cumplir con los requisitos establecidos en la Ley 1409 del 2010**, donde en el artículo 4, establece: “*Para ejercer legalmente la profesión de Archivista en el territorio nacional, se requiere acreditar su formación académica e idoneidad del correspondiente nivel de formación, mediante la presentación del título respectivo, el cumplimiento de las demás disposiciones de ley, la inscripción en el Registro Único Profesional de Archivistas y haber obtenido la Tarjeta Profesional expedida por el Colegio Colombiano de Archivistas*”. (Tomado de: <http://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Preguntas-Frecuentes>, el día 25 de noviembre de 2017).

Adicionalmente, esta misma Ley 1409 del 2010, en el Artículo 4, establece en el artículo 2, literal b, que su campo de acción, está relacionado con “*la producción, identificación, organización, clasificación, descripción, selección, valoración, diagnóstico, conservación y custodia de documentos y, en general, todas las*

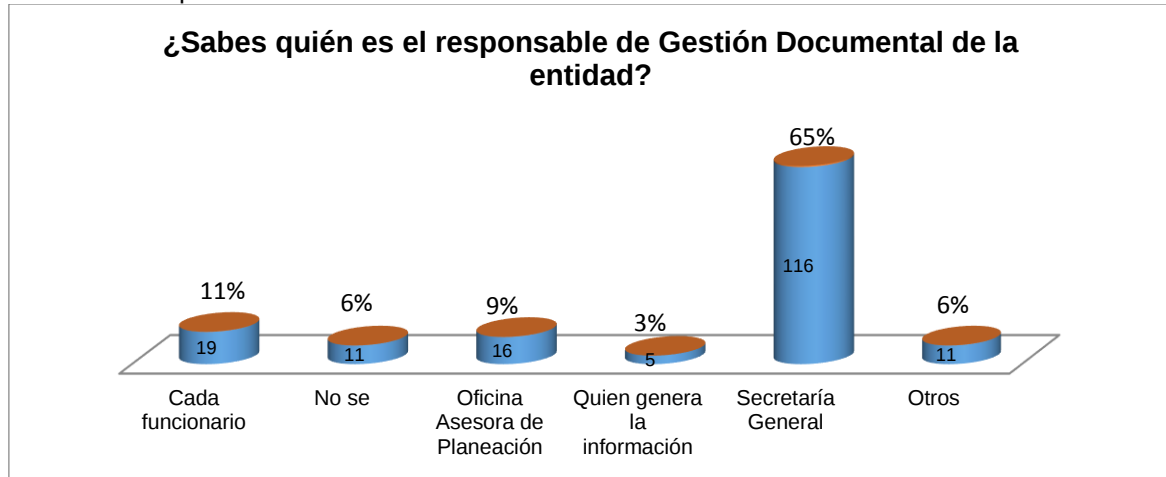
actividades que propendan por el desarrollo de la gestión documental” y el artículo 12, literal a), plantea, entre otras, como deber de los profesionales de la archivística el de: “Custodiar y cuidar los bienes, valores, documentación e información que por razón del ejercicio de su profesión, se le hayan encomendado y/o a los cuales tenga acceso; impidiendo o evitando su sustracción, destrucción, ocultamiento, alteración o utilización indebidos de conformidad con los fines a que hayan sido destinados”.

Al verificar entre los funcionarios adscritos a la Secretaría General para el manejo del archivo, no se identifica ningún funcionario que ostente la jefatura del archivo, que permita el desarrollo normativo antes citado.

Es importante considerar que el Acuerdo 039 de 2002, “por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del Artículo 24 de la Ley 594 de 2000”, establece en la tercera etapa que ***“el Jefe de Archivo preparará la propuesta de Tablas de Retención Documental de la Entidad con las series y subseries documentales que tramita y administra cada dependencia, acompañada de una introducción y de los anexos que sustenten el proceso y los criterios empleados en su elaboración.”*** (Negrita fuera de texto)

Al respecto se precisa indicar lo siguiente, si bien la Secretaría General de la entidad es la dependencia que ha venido liderando la gestión documental en la entidad, también lo es, que no todos los funcionarios saben que esta es una responsabilidad de todos los servidores públicos y de los contratistas que prestan servicios a las entidades públicas, tal como se desprende de la encuesta aplicada; toda vez, que al realizar la tabulación, frente a la pregunta ¿Sabes quién es el responsable de Gestión Documental de la entidad?, el 65% (119 personas) dice que la responsabilidad es del Secretario General, y un 11% (19 personas) indican que es de cada uno de los funcionarios de la entidad.

Gráfica 4. Responsabilidad de la Gestión Documental.



Fuente: Encuesta Gestión Documental OACI

Es de anotar, que en la política de Operación de la entidad CÓDIGO: D-GE-PL-002 versión 5, numeral 4.1.1.5 Procedimiento Gestión Documental – Correspondencia y Archivo, no se indica en forma explícita de quien es la responsabilidad de la Gestión Documental.

6.2 PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS – PINAR

Tal como lo indica el aludido Decreto 1080 de 2015, artículo 2.8.2.5.8 que establece los instrumentos archivísticos para la gestión documental; y el Concepto 1-04766 del 21 de febrero de 2017, del Archivo General de la Nación (AGN), el Plan Institucional de Archivos es un instrumento para la planeación de la función archivística que ayuda a identificar puntos críticos, a establecer planes a corto (inferior a un año), mediano (entre uno y cuatro años) y a largo plazo (superior a cuatro años) y hacer su seguimiento. También indica ese concepto, que el PINAR se articula con los demás planes y proyectos estratégicos previstos por la entidad.

Con respecto al PINAR se observó lo siguiente:

- Se verificó el Plan Estratégico Institucional 2016-2019 –Con tu participación Medellín crece-, y se observó que en la Línea Estratégica III–Gestión Administrativa, Objetivo Estratégico 4, Estrategia 5, Programa 5.7, Proyecto 5.7.2 se tiene metas relacionadas a la Gestión Documental.

- El contenido del PINAR se encuentra ajustado al Manual: “Formulación del Plan Institucional de Archivos –PINAR” con fecha de 2014 del Archivo General de la Nación.
- En el aplicativo ISOLUCION se encontraron 2 Planes Institucionales de Archivo, uno con fecha 2016, sin evidencia de adopción, y otro de 2017, adoptado en la entidad mediante Resolución 405 de 2016, ambos con alcance 2015-2017.
- Se observó que durante el 2017, no se ha realizado seguimiento al plan, ni a los indicadores incluidos en el mapa de ruta del PINAR; siendo importante precisar, que el numeral 8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN, establece que: *“con el propósito de verificar el avance y cumplimiento de las metas contempladas en los planes tácticos y plan de acción, cada área responsable realizará seguimiento permanente a la ejecución de las metas y realizará dos (2) informes de autoevaluación, uno (1) semestral con corte a junio 30 y otro anual a diciembre 31 de cada vigencia, los cuales serán enviados a la oficina asesora de planeación para consolidar el informe de gestión institucional del período correspondiente”; adicionalmente que: “cada uno de los responsables calculará y analizará los indicadores asociados a las metas y los del proceso/procedimiento a través del cual, ejecuta las metas, estos, se anexaran al informe de autoevaluación”.*
- La Secretaría General elaboró a enero de 2017, un informe Diagnóstico Integral de Archivo de la Contraloría General de Medellín, donde detectaron aspectos negativos; donde algunos de éstos no fueron tenidos en cuenta para ajustar la formulación del PINAR 2017, como tampoco se formularon y proyectos como la revisión y actualización de la documentación relacionada con el proceso, dado que el Decreto 2609 de 2012, establece en el artículo 9, que la gestión documental en las diferentes entidades públicas en sus diferentes niveles, debe comprender como mínimo los siguientes procesos: Planeación, Producción, Gestión y trámite, Organización, Transferencia, Disposición de documentos, Preservación a largo plazo y Valoración. De acuerdo con lo anterior, actualmente la entidad en la documentación que se encuentra dispuesta en Isolucion, no desarrolla los procesos definidos como obligatorios para la gestión documental de la entidad.

Es importante tener en cuenta, que el PINAR en el numera 8.1 POLÍTICA DE MODIFICACIONES, establece que las “metas e indicadores que conforman el plan, serán susceptibles a cambios y ajustes según modificaciones de las condiciones del entorno interno y externo”.

6.3 PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

Dispone el Decreto 1080 de 2015, artículo 2.8.2.5.12. *“Publicación del Programa de Gestión Documental. El Programa de Gestión Documental (PGD) debe ser publicado en la página web de la respectiva entidad, dentro de los siguientes treinta (30) días posteriores a su aprobación por parte del Comité de Desarrollo Administrativo de la Entidad en las entidades del orden nacional o el Comité Interno de Archivos en las entidades del orden territorial, siguiendo los lineamientos del Manual de Gobierno en Línea”.*

Al respecto se observa, que la entidad a través del Contrato 077 de 2017, estipuló como objeto: *“Prestación de servicios de apoyo a la gestión de la Secretaría General para la actualización y ajuste de las tablas de retención documental, formulación del programa de gestión documental y elaboración de las tablas de valoración documental de la Contraloría General de Medellín”*, donde actualmente se viene adelantando esta obligación legal; es de anotar, que en la página web de la entidad se tiene publicado el diagnóstico, pero la norma hace requerimiento es para la publicación del programa, lo cual debe tenerse en cuenta una vez esté elaborado y aprobado. (El subrayado no es propio).

6.4 COMITÉ INTERNO DE ARCHIVO

El citado Decreto 1080 de 2015, dispone en su artículo 2.8.2.1.14. *“Del Comité Interno de Archivo. Las entidades territoriales en los departamentos, distritos y municipios establecerán mediante acto administrativo, un Comité Interno de Archivo cuya función es asesorar a la alta dirección de la entidad en materia archivística y de gestión documental, definir las políticas, los programas de trabajo y los planes relativos a la función archivística institucional, de conformidad con la Ley 594 de 2000 y demás normas reglamentarias”.* Se observó que la Contraloría General de Medellín cumple con este requisito tal como lo estipula la norma, mediante la Resolución 339 del 12 de agosto de 2016, se actualizó el Comité Interno de Archivo, derogando la Resolución 174 de 2013.

Igualmente en el artículo 2.8.2.1.15 del Decreto 1080 de 2015, se establece la conformación del Comité Interno de Archivo; el cual al ser verificado en la entidad, se encuentra contenido en el artículo 2 de la Resolución 339 de 2016, y cumpliendo las funciones encomendadas.

Esta misma normativa en relación con el Comité Interno de Archivo establece, que estará conformado, entre otros, por el “jefe o responsable del archivo o del Sistema de Archivos de la entidad, quien actuará como secretario técnico”; y entre sus funciones se encuentra la de aprobar las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental; no obstante lo anterior, la Resolución 339 del 2016 de la Contraloría dispone, que el Secretario Técnico del Comité Interno de Archivo de la entidad corresponde al Técnico Operativo responsable del Archivo Central. Lo anterior, permite inferir, que la resolución anotada no es coherente con la normativa de la materia; además que aún no se da cumplimiento a la preceptiva legal.

Establece el artículo tercero de la Resolución 339 de la Contraloría General de Medellín: “*el Comité Interno de Archivo se reunirá ordinariamente una (01) vez cada cuatro (04) meses en forma ordinaria y la convocatoria a sus miembros la realizará el Secretario General en forma escrita...*”. Al verificar esta obligación se encuentra, que la última reunión del Comité Interno de Archivo está contenida en Acta 2 del 15 de mayo de 2017. Es de anotar, que las funciones determinadas en el artículo 4 de la Resolución 339, se corresponden con las estipuladas en el **artículo 2.8.2.1.16** del Decreto 1080 de 2015.

6.5 PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

Según el Decreto 1080, artículo 2.8.3.1.2., frente a la publicidad de la información dispone lo siguiente: “*Publicación de información en sección particular del sitio web oficial*. Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5º de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “*Transparencia y acceso a información pública*”, la siguiente información:

Literal 2. El Registro de Activos de Información: de conformidad con lo señalado por el artículo 2.8.5.1.2., del Decreto 1080, no se evidencia información pertinente, de acuerdo a esta normativa; toda vez, que solo se halló publicada una consulta resuelta por la Oficina Asesora Jurídica del mes de enero de 2017, relacionada con una directriz sobre la publicidad de los actos administrativos; pero la información a publicar en la página web y en el portal de datos abiertos, de cada uno de los componentes que pide la norma con los detalles, tales como: el nombre o título de la categoría de la información, la descripción del contenido, el idioma, medio de conservación y/o soporte, el formato, si la información esta publicada o disponible y se debe elaborar en formato hoja de cálculo; no se encontró publicada.

Literal 3. El Índice de Información Clasificada y Reservada: no se evidencia su publicación en la página web de la entidad

Literal 4. El Esquema de Publicación de Información: se verificó en la página web y se evidenció publicado; no obstante, al compararlo con los requisitos establecidos en el artículo 2.8.5.3.2. Componentes del Esquema de Publicación de Información que trae el Decreto 1080 de 2015, se evidencia que el mismo no incluye lo relacionado con: el idioma, medio de conservación, el formato, la fecha de generación de la información; en cuanto al nombre del responsable de la producción y nombre del responsable de la información en la entidad, no es claro, ya que solo indica responsable.

Literal 5. El Programa de Gestión Documental: con respecto a este elemento se encontró publicado un diagnóstico de archivo realizado a enero 2017, y de acuerdo a la información suministrada por la Secretaría General, actualmente se adelanta la construcción del programa mediante Contrato número 77 de 2017.

Literal 6. Las Tablas de Retención Documental: se verificó en la página web de la entidad y se encontró un análisis relacionado con las TRD del año 2016, y de acuerdo a la información suministrada por la dependencia, actualmente se adelanta su construcción mediante Contrato número 77 de 2017.

Literal 7. El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto. No se encontró evidencia de este informe en la página web.

Literal 8. Los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación: se encontró en la página web un link a la Resolución 235 del 5 de mayo 2015, por medio de la cual se determina los costos de reproducción de la información pública, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1712 de 2014.

6.6 TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL (TRD)

El Archivo General de la Nación define TRD como “*el listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, es decir se considera como el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad*”,

y las TVD las define como “*el listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna el tiempo de permanencia, así como su disposición final. Se elaboran para intervenir los fondos acumulados de las entidades*”.

Se revisó la documentación existente en Isolucion en relación con las Tablas de Retención Documental, y se evidenció la existencia del documento de apoyo denominado: Tabla de retención documental, Código D-GE-GD-002, Versión 2; el cual tiene como objetivo: “garantizar la conservación de los documentos por el tiempo necesario en la gestión de la entidad desde la producción, hasta su eliminación o integración a un archivo histórico.” El cual tiene un link a un documento denominado: Tabla de Retención Documental CGM, donde relaciona series que no corresponden, como: Comunicaciones Oficiales (externas enviadas y recibidas, internas enviadas y recibidas); así mismo, no se definen los tipos documentales para cada serie y subseries, conforme a lo establecido en la norma.

Adicionalmente, como parte del Sistema Integral de Gestión de la entidad se tiene el procedimiento Gestión Documental - Correspondencia y Archivo, Código: P-GE-GD-001, Versión: 4; donde contiene, entre otras, las siguientes actividades:

En relación con la organización del archivo de gestión, las siguientes instrucciones:

- Crear en los 10 primeros días de cada año los expedientes en Mercurio /carpetas físicas del archivo de gestión, de conformidad con los parámetros de control, ajustarlos si es del caso, y enviarlos al funcionario encargado del Archivo Central para ajustar las Tablas de Retención Documental – TRD- con copia a la O.A. Planeación para lo de su competencia.
- Abrir las carpetas y conformar los expedientes de acuerdo a los parámetros de control – archivo de gestión de los procesos.
- Ajustar las series y subseries en el documento de apoyo de tablas de retención documental de acuerdo a los parámetros de control y enviar los documentos ajustados a la Oficina Asesora de Planeación para disponerlos en Isolución.

Actividades como la anteriormente descritas, evidencian, que hay una sujeción de las Tablas de Retención Documental a los parámetros de control, dado que se plantea, entre otras, la revisión de los parámetros de control y ajustes posteriores a las Tablas de Retención Documental como parte del procedimiento; cuando la norma establece el procedimiento que se debe seguir para la actualización de las Tablas de Retención Documental; donde lo planteado en el procedimiento no se ajusta a la normativa.

Adicionalmente se puede observar, que el aplicativo Mercurio se tiene parametrizado conforme a los parámetros de control y no las Tablas de Retención Documental, tal como indica el deber ser.

Lo anterior, ha implicado que en la entidad los parámetros de control, que son un instrumento utilizado a partir de la norma ISO 9001, como control de registros o información documentada, han reemplazado las directrices que se deben dar desde las Tablas de Retención Documental, que son el instrumento archivístico definido por norma para la organización de los archivos de gestión y el central de la entidad; pudiéndose utilizar como instrumentos complementarios, cada uno con su función específica y según para lo cual fueran definidos; pero primando las Tablas de Retención Documental para la gestión de los archivos.

Es importante resaltar, que actualmente la Contraloría General de Medellín viene ejecutando el Contrato 077 de 2017, y entre sus entregables está el Programa de Gestión Documental – PGD, las Tablas de Retención Documental – TRD y las Tablas de Valoración Documental – TVD; que serán aplicadas a la información documental física y electrónica de la entidad y que según el informe de supervisión al 22 de octubre de 2017, se ha avanzado en el 72%, conforme a la tabla siguiente:

Tabla 1. Avance contrato 077 de 2017

Actividades	% Cumplimiento		Estado
	Progra mado	Real	
1. ACTUALIZACION DE TRD (Tabla de Retención Documental)			
<i>COMPILACION DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</i>			
Identificación de anexos que hacen parte de las TRD y TVD tales como (Reseña histórica, servicios, normas internas y externas, manuales, mapas procesales, aplicativos, Actos administrativos, Diagnósticos, Inventarios, Organigramas, Normatividad, productores de documentos, listados maestros de documentos.	5	5	Ejecutada
Identificación de información documental, anexos de las TRD (Encuestas a oficinas productoras de documentos)	15	15	Ejecutada
<u>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA</u>			
Elaborar el cuadro de clasificación documental, según estructura orgánica vigente	15	15	Ejecutada

Actividades	% Cumplimiento		Estado
	Progra mado	Real	
Construcción de la sustentación jurídica de la disposición final de los documentos identificados			Ejecutada
Codificación de la estructura orgánica			Ejecutada
Homologación de estructura procesal y orgánica			Ejecutada
ELABORACIÓN Y PRESTENTACIÓN DE TRD	5	3	
Construcción de las Tablas de Retención Documentales formato reglamentado y las necesidades según la Circular 03 de 2015 AGN			Ejecutada
Presentación para validación de disposición final, retención (Líderes de Área)			Ejecutada
Presentación para aprobación del Comité Interno de Archivo			Pendiente
Presentación al Consejo Departamental de Archivos - Acompañamiento			Pendiente
Realización de ajustes segundos términos subsanación de causales de devolución hasta su aprobación por parte del Consejo Departamental de Archivos; Aplicando el Acuerdo 04 de 2013 del AGN, en cuanto a los términos allí establecidos			Pendiente
2. ELABORACION DEL PGD (Programa de Gestión Documental)	30	29	Ejecutada
Formulación del PGD			
Elaboración de los elementos del PGD según el Decreto 1080 de 2015 (8 procesos) Lineamientos para los procesos de la Gestión documental			Ejecutada
Construcción de las fases del PGD en su implementación			Ejecutada
Elaboración de los programas específicos desde la Gestión Documental			Ejecutada
Armonización con planes y sistemas de gestión			Ejecutada
Construcción de los anexos que acompañan el PGD			Ejecutada
Acompañamiento en la presentación para su aprobación al Comité Interno de Archivo			Pendiente
3.ELABORACION DE TVD (Tabla de Valoración Documental)	30	5	
Elaboración de Diagnostico Documental del Fondo acumulado			
Construcción del plan de trabajo archivístico Integral			
Valoración documental a partir de los registros entregados por la Institución (Inventarios Documentales del fondo documental sujeto a Tablas de Valoración Documental)			Se tienen “los inventarios documentales, los cuales los levantó el grupo de archivo de la entidad.”

Actividades	% Cumplimiento		Estado
	Progra mado	Real	
Construcción de Cuerpo, TVD y Anexos			
Presentación para aprobación del Comité Interno de Archivo			
Presentación al Consejo Departamental de Archivos - Acompañamiento			
Realización de ajustes segundos términos subsanación de causales de devolución hasta su aprobación por parte del Consejo Departamental de Archivos; Aplicando el Acuerdo 04 de 2013 del AGN, en cuanto a los términos allí establecidos			
Totales	100	72	

Fuente: Informe de Supervisión al 22/10/2017 Contrato 077 de 2017 – Papeles de Trabajo

6.7 POLÍTICA CERO PAPEL Y MERCURIO

El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y la Dirección de Gobierno Digital, promueve la implementación de entidades Cero Papel, que permite combinar esfuerzos en mejorar la eficiencia de la administración pública con las buenas prácticas ambientales. La estrategia de Cero Papel en la Administración Pública se basa en gran medida de una eficiente estrategia de gestión documental, a través de la tecnología, al igual se verá reflejada en la formación de una cultura que usa racionalmente los recursos y se adapte a los cambios relacionados con la Gestión Documental; y por tanto, a la utilización de archivos en formato electrónico.

Es importante resaltar, que la entidad como parte del PIGA, tiene una estrategia de ahorro de papel e insumos de impresión, desarrolladas por la Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico, bajo el Programa No. 6: CERO PAPEL, cuyo objetivo fundamental es proporcionar un conjunto de instrumentos educativos y de sensibilización ambiental, como un mecanismo, entre otras, para la implementación de las Políticas Nacionales de Uso Eficiente del Papel.

El programa cuenta con dos proyectos asociados que son: Promover el ahorro de papel y las buenas prácticas en el uso del papel; incentivando a todos los funcionarios de la entidad a que:

- Guarden los documentos en formato digital.
- Compartan la información en lugar de generar copias para cada persona.

- Utilicen la Intranet, correos electrónicos, los aplicativos Mercurio e Isolución, etc.
- Utilicen el papel por las dos caras y comprueben posibles fallos y mejoras del documento, antes de imprimir
- Reducción del tamaño de las fuentes, etc.
- Reutilizar el papel e Imprimir en calidad de borrador para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización, especialmente en el caso de los documentos internos.

Respecto a lo anterior, se observa que durante el año, la entidad ha venido realizando diferentes campañas en relación con el tema de cero papel incentivando las acciones relacionadas; así mismo en la intranet CGM>Desarrollo Tecnológico>, tiene publicado como “Información de cero papel”, los informes realizados por el Outsourcing de impresión UNE a la Contraloría General de Medellín, llamados indicadores de comportamiento, donde reportan estadísticamente el consumo de impresiones, copias y papelerías de las áreas de la entidad. El último informe publicado es de mayo de 2017, y no se observaron informes de la entidad que permita conocer el avance de los proyectos relacionados con el ahorro del papel y las buenas prácticas en su uso; tampoco un análisis o comparativos sobre las metas anuales de consumo de copias, impresiones y papelería.

Es importante anotar, que en la vigencia 2016, la forma para imprimir en la entidad era por medio de un código asignado a cada funcionario, lo que permitía tener un control de las impresiones, ya que si por error se enviaba un archivo para imprimir se tenía la posibilidad de eliminarlo, y de esta manera no se generaba consumo de papel; para este año 2017, no existe esa opción y por ende no hay control frente a los documentos que una vez dada la orden de impresión se quiera cancelar, toda vez, que no permite anular la impresión una vez enviada.

La entidad ha venido avanzando en el cumplimiento de la normativa relacionada con Gestión Documental que está estrechamente relacionada con la política Cero Papel, iniciando con la adquisición del aplicativo MERCURIO por medio del Contrato 227 del 2011; actualmente la entidad tiene el Contrato número 019 de 2017, vigente con Servisoft S.A., para atender mesa de ayuda del software MERCURIO y brindar el soporte tecnológico, actualización y mantenimiento.

Para esta Evaluación independiente fue primordial la realización de un análisis al Aplicativo MERCURIO, por tratarse de la herramienta que la entidad posee para manejar la información electrónica en lo relacionado con la Gestión Documental, a continuación se detallan las pruebas aplicadas:

Verificación de los roles asignados a los usuarios: Con el fin de verificar los usuarios asignados a Mercurio, se solicitó al administrador del Software la información relacionada con los usuarios activos e inactivos, con su respectivo perfil y se estableció lo siguiente:

- Se cuenta con 363 usuarios activos, de los cuales 332 tienen perfil de Gestores, 8 Administrador, 3 de Consulta, y 20 Préstamo Externo, que son utilizados para consultar los expedientes a través de la página web de la entidad, y 272 inactivos; para un total de 635 usuarios creados; tal como se detalla a continuación:

Tabla 2. Perfiles de usuario

Perfil del Usuario	Cantidad de Usuarios Activos		Total General
	No	Si	
ADMINISTRADOR	8	8	16
CONSULTA		3	3
GESTOR	263	332	595
PRESTAMO EXTERNO		20	20
RADICADOR	1		1
Total general	272	363	635

Fuente: Mercurio

Del total de usuarios activos, 8 tienen perfil de Administrador; entre los que se encuentran:

- Dos (2) usuarios que se identifican como Administrador Mercurio, con cargo Contratista y uno (1) denominado Digitalización, sin que se identifique efectivamente quien es la persona que maneja dicho usuario.
- Un (1) Técnico Operativo de la Secretaría General.
- Un (1) profesional Universitario de la Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico.
- Dos (2) Técnicos Operativos y un (1) Auxiliar de Servicios Generales de la Contraloría Auxiliar de Recursos Físicos y Financieros.

Es importante anotar, que el usuario con perfil de Administrador, tiene todos los privilegios en el aplicativo de Mercurio. Al validar en el Manual de Políticas de Operación, Código: D-GE-PL-002, Versión 5 y en el Procedimiento Administración y Mantenimiento de las TIC, Código: P-GRI-TI-001, Versión 7, no se evidencian políticas relacionadas con la creación de usuarios y sus respectivos perfiles en los diferentes aplicativos de la entidad, y esto incluye Mercurio.

Parametrización del aplicativo Mercurio: Con el usuario asignado de administrador, en el ambiente de prueba del aplicativo Mercurio se realizaron en el menú Control Documental / Maestros, las siguientes consultas:

- Sobre las Dependencias creadas: se evidenció una denominada como GENERICA, cuyo código es 000, con estado Activo; las demás dependencias corresponden a las existentes actualmente en la entidad.
- Se tiene definido como Datos Disposición Final, las opciones: Conservación total, Eliminación, Microfilmación/Digitalización y Selección.
- Para la Retención de la información, se evidenciaron definidas las siguientes categorías:

Tabla 3. Pantallazo categorías para la retención de la información.

Retenciones				
Descripción	Tiempo A.G	Tiempo A.C	Tradición Documental	Estado
<u>CIENTO DOS AÑOS</u>	102 Años	102 Años	Original	Activo
<u>DOCE AÑOS</u>	12 Años	12 Años	Original	Activo
<u>SETENTA Y DOS AÑOS</u>	72 Años	72 Años	Original	Activo
<u>SIETE AÑOS</u>	7 Años	7 Años	Original	Activo
<u>TRECE AÑOS</u>	13 Años	13 Años	Original	Activo
<u>TREINTA AÑOS</u>	30 Años	30 Años	Original	Activo
<u>TREINTA Y DOS AÑOS</u>	32 Años	32 Años	Original	Activo
<u>VEINTIDOS AÑOS</u>	22 Años	22 Años	Original	Activo
<u>VEINTISIETE AÑOS</u>	27 Años	27 Años	Original	Activo

Mostrando 1 hasta 9 de 9 registros

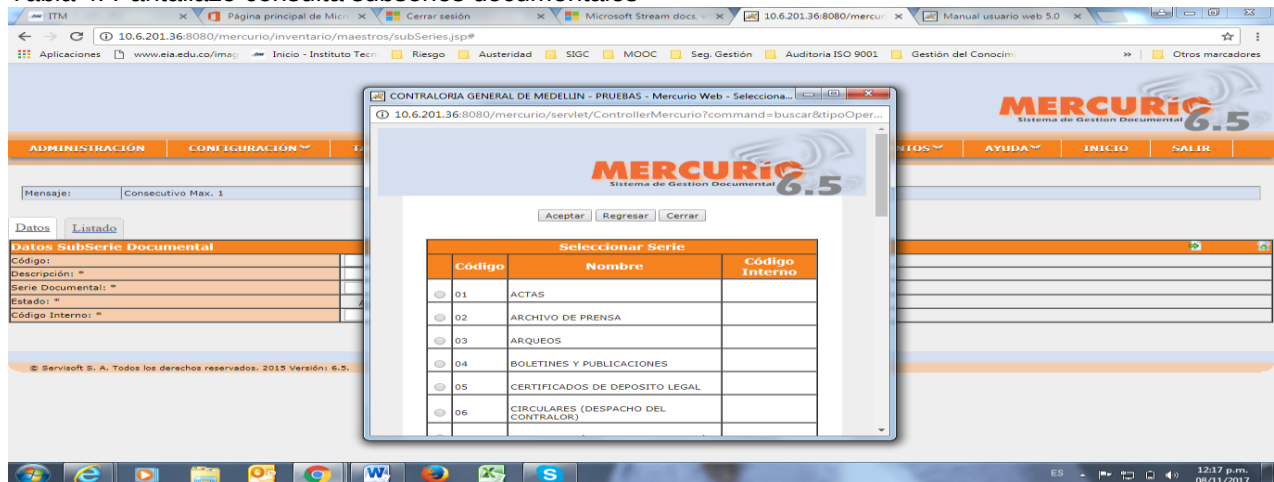
Fuente: Aplicativo Mercurio ambiente de prueba.

- En el caso de las Series Documentales, se encontraron creadas en total 38 series activas; entre las cuales se encuentran series que realmente no lo son, y que al parecer no consultan el Banco Terminológico de Series y Subseries documentales administrado por el Archivo General de la Nación entre otras, las siguientes:
- CORRESPONDENCIA EXTERNA, CORRESPONDENCIA INTERNA, CORRESPONDENCIA RECIBIDA.

Es importante aclarar, que el Acuerdo No. 060 de 2001, del Archivo General de la Nación, define la correspondencia, como: ***“todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones”***; por lo que la entidad debe realmente utilizar el concepto de Comunicaciones Oficiales, las cuales son definidas como: ***“todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.”*** (EL resalto no es original).

- FORMATOS
- LIBROS
- TARJETAS DE INVITACIÓN
- En el momento de realizar la consulta de las subseries documentales, se genera el listado de las series documentales y no de las subseries como se requiere; tal como se detalla a continuación:

Tabla 4. Pantallazo consulta subseries documentales



Fuente: Aplicativo Mercurio ambiente de prueba

- No se encontraron parametrizadas las Tablas de Retención Documental, ni las Tablas de Valoración Documental en el software; por lo que la documentación que se carga en Mercurio no queda asociada a una Tabla de Retención Documental que posteriormente permita realizar, entre otras, la conservación o eliminación de la documentación según corresponda, siendo importante tener en cuenta que al momento de adquirir el aplicativo, a través del Contrato 227 de 2011, se buscaba que éste permitiera "...la parametrización en el software y aplicación de las tablas de Retención Documental..."

Radicación de los documentos: Se realizó consulta de la fecha de radicación de los documentos y la fecha de la firma de los mismos, y se generó un reporte en el cual se evidencia, entre otras, lo siguiente:

- De los 4.965 radicados externos que se han generado al 21 de noviembre de 2017, 3.751 radicados (76%), no tienen registrada la fecha de firma del radicado en Mercurio; a continuación se presenta una imagen del reporte para algunos radicados.

Tabla 5. Pantallazo radicados aplicativo Mercurio



TIPO	NUMERO DEL RADICADO	FECHA DE RADICACION	REMITENTE	DESTINATARIO	FECHA DE FIRMA
EXTERNO	20170000001	02/01/2017 09:47:22.437	FRANCISCO FELIPE PULGARIN HERNANDEZ	MUNICIPIO DE MEDELLIN	02/01/2017 09:47:22.52
EXTERNO	20170000002	02/01/2017 14:01:19.75	FRANCISCO FELIPE PULGARIN HERNANDEZ	INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACION INDER MEDELLIN	
EXTERNO	20170000003	02/01/2017 14:40:26.013	ALBERTO VARGAS CARDENAS	COMUNIDAD	02/01/2017 14:40:26.073
EXTERNO	20170000004	02/01/2017 14:40:49.097	ALBERTO VARGAS CARDENAS	COMUNIDAD	02/01/2017 14:40:49.157
EXTERNO	20170000005	02/01/2017 15:48:32.46	AIDA DEL CARMEN RODRIGUEZ CARAMONA	ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA	
EXTERNO	20170000006	02/01/2017 15:54:31.61	JUAN FERNANDO CASTRILLON BENJUMEA	EDU EMPRESA DE DESARROLLO URBANO	
EXTERNO	20170000007	02/01/2017 15:55:21.32	PATRICIA BONILLA SANDOVAL	COMUNIDAD	02/01/2017 15:55:21.363

Fuente: Aplicativo Mercurio ambiente de prueba

Lo anterior impide conocer la fecha en que efectivamente fue firmado el radicado por parte de la persona que remite el documento.

Frente a esta situación es importante comentar lo siguiente: en visita realizada a EPM y al Municipio de Medellín, con la finalidad de conocer el manejo del aplicativo Mercurio, se evidenció, que para este mismo asunto, en el aplicativo se maneja un consecutivo temporal, que solo se convierte en definitivo en el momento en que es firmado el documento final, lo cual garantiza que se tienen todos los documentos soportes al momento de la firma.

En nuestro caso, el consecutivo es definitivo desde el momento en que se radica el documento; como ejemplo traemos el consecutivo 201700001095, que se elaboró el 10/03/2017 y fue firmado el 14/03/2017.

Verificación de consecutivos para radicados: A través de la opción de Reportes / Generador de Reportes, se realizó consulta de los radicados generados y se observó lo siguiente:

- Para los radicados internos y recibidos, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 al 17 de noviembre de 2017, no se evidenciaron faltantes.
- En el caso de los radicados externos, dado que se evidenció faltantes para el año 2017, se decidió ampliar la muestra al periodo comprendido entre el 01 de enero de 2012 y el 17 de noviembre de 2017, y se evidenció un total de 246 radicados faltantes; tal como se detalla a continuación:

Tabla 6. Listado faltantes de radicado

Año	Cantidad de faltantes	% de faltantes
2012	29	11,8%
2013	95	38,6%
2014	86	35,0%
2015	1	0,4%
2016	1	0,4%
2017	34	13,8%
Total general	246	100%

Fuente: Aplicativo Mercurio

Algunos de los consecutivos faltantes del año 2017, corresponden a los números: 201700000512, 201700000513, 201700000514, 201700000516, 201700000517, 201700000518, 201700001354, 201700001355, 201700001761, 201700001762, 201700001763, 201700001764, 201700001765, 201700001766.

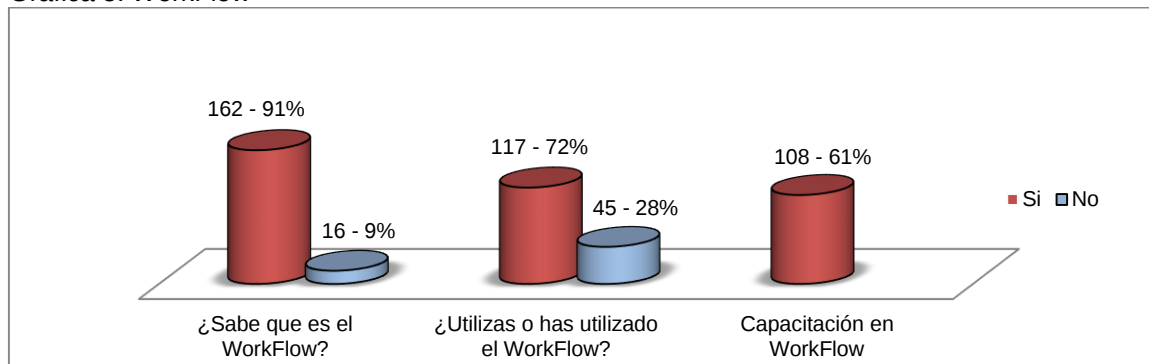
Adicionalmente, es importante precisar, que los documentos faltantes no corresponden a documentos anulados; toda vez, que al generar la relación de consecutivos a través del aplicativo Mercurio, en éstos se indican si ha sido anulado o no el documento; y para el año 2017, al 29 de octubre, el total era de 63 documentos externos anulados.

Luego de verificar en la Taquilla, se pudo evidenciar que se tiene soporte de la anulación por correo electrónico dirigido, en su mayoría por las Secretarías, sin que medie ninguna aprobación; sin embargo, la Circular 060 de la AGN artículo 5 en su parágrafo establece que: “cuando existan errores en la radicación y se anulen los

números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del Jefe de la unidad de correspondencia.”

Manejo de Workflow: Como uno de los elementos esenciales en el manejo de Mercurio se encuentra el conocimiento y manejo del workflow; por lo cual, uno de los elementos incluidos en la encuesta fue lo relacionado con el conocimiento, uso y necesidades frente al manejo del workflow; obteniendo los siguientes resultados:

Gráfica 5. WorkFlow

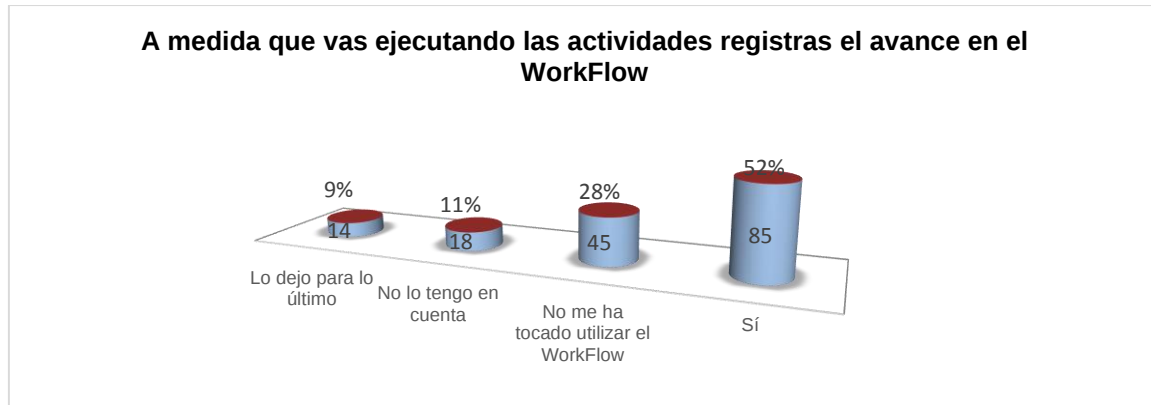


Fuente: Encuesta Gestión Documental OACI

El 61% de los encuestados, que equivale a 108 personas, solicitan capacitación en el tema de WorkFlow. Es de anotar, que así los funcionarios hayan respondido que conocen (91%) y utilizan (72%) esta herramienta, manifiestan la necesidad de capacitación debido a que lo han aprendido de sus compañeros, según lo manifestado en la encuesta.

Adicionalmente, al ser indagados sobre el registro del avance en el workflow, el 48% (67 funcionarios) indican que lo dejan para lo último (9%), no lo tienen en cuenta (11%), y el 28% no lo han tenido que utilizar; veamos:

Gráfica 6. Avance del WorkFlow en actividades



Fuente: Encuesta Gestión Documental OACI

La anterior gráfica nos permite observar, que 85 personas, un 52% del total encuestado, dicen registrar el avance en el WorkFlow a medida que van ejecutando las actividades.

Así mismo, con el fin de evidenciar el manejo del workflow en la entidad, se generó un listado de documentos iniciados por workflow, por medio de la opción de reportes / Gestión de Ruta / Vencimientos, a fin de determinar la cantidad de documentos que habían superado el tiempo establecido para los pasos definidos en esta herramienta, desde el 01 de enero de 2012 hasta el 18 de noviembre de 2017, encontrando, que a la fecha se tienen en total 1.502 documentos vencidos y 139 en trámite; tal como se detalla a continuación:

Tabla 7. Pantallazo vencimientos Workflow



10.6.2013:4042/SitePa: x Mercurio Web - Reporte x Manual usuario web 5.0 x

10.6.2013:78080/mercurio/servlet/ControllerMercurio

Aplicaciones: www.eia.edu.co/fms: Inicio - Instituto Tecnológico de Medellín

ID	Fecha	Estado	Categoría	Descripción	Plazo	Plazo Real
201700010279	17/11/2017	CONTABILIDAD	2.0	RECIBO A SATISFACCION POR SERVICIOS DE OTROS CONSUMOS TELEVISION PRESTADOS POR UNE EPM TELECOMUNICACIONES SE ANEXAN SOPORTES	6 dias	1 dia 2 horas 40 minutos
201700010356	17/11/2017	CONTABILIDAD	2.0	RECIBO A SATISFACCION CONTRATO # 05 DE 2017 CON JUAN PABLO GAMBOA CATAÑO POR SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO EN LA REDUCCION DE LA CUESTA SE ANEXAN SOPORTES	6 dias	22 horas 32 minutos
201700010423	17/11/2017	CONTABILIDAD	2.0	RECIBO A SATISFACCION CONTRATO # 030 DE 2017 CON COMPENALCO ANTIOQUIA POR SERVICIOS DE APOYO LOGISTICO PARA ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL SE ANEXAN SOPORTES	6 dias	22 horas 28 minutos
201700010425	17/11/2017	CONTABILIDAD	2.0	RECIBO A SATISFACCION CONTRATO # 030 DE 2017 CON COMPENALCO ANTIOQUIA POR SERVICIOS DE APOYO LOGISTICO PARA ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL SE ANEXAN SOPORTES	6 dias	22 horas 29 minutos
201700010427	17/11/2017	CONTABILIDAD	2.0	RECIBO A SATISFACCION CONTRATO # 030 DE 2017 CON COMPENALCO ANTIOQUIA POR SERVICIOS DE APOYO LOGISTICO PARA ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL SE ANEXAN SOPORTES	6 dias	22 horas 27 minutos

Total Documentos En Trámite: 49
Total Documentos Ampliados: 0
Total Documentos Vencidos: 0
Total Documentos: 49

Usuario: ZULMA TOBON TAPIAS
Documento en Trámite Documento Ampliado Documento Vencido

ID	Fecha	Estado	Categoría	Descripción	Plazo	Plazo Real
201700002140	16/11/2017	RECIBIDO	9.0	PROCESO ATENCION A SOLICITUDES DE PARTICIPACION CIUDADANA	1 dia	2 dias 1 hora 49 minutos

Total Documentos En Trámite: 0
Total Documentos Ampliados: 0
Total Documentos Vencidos: 1
Total Documentos Ampliados Vencidos: 0
Total Documentos: 1

Total General
Total Documentos En Trámite: 139
Total Documentos Ampliados: 0
Total Documentos Vencidos: 1502
Total Documentos Ampliados Vencidos: 0
Total Documentos: 1641

Generar Archivo
Volver

© Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2015 Versión: 6.5.

Fuente: Aplicativo Mercurio

Miremos a continuación los documentos que actualmente se encuentran vencidos y en trámite en workflow:

Tabla 8. Listado documentos en Workflow vencidos y en trámite

WorkFlow	En Trámite	Vencido	Total general	% Participación en total Vencidos
PROCESO ATENCION A SOLICITUDES DE PARTICIPACION CIUDADANA	5	483	488	32%
LEGALIZAR CONTRATO	1	224	225	15%
PROCESO AUDITOR		159	159	11%
RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCION COACTIVA	19	117	136	8%
SOPORTE JUDICIAL		71	71	5%
TESORERIA		71	71	5%
VIVIENDA		67	67	4%
SOPORTE JURIDICO		58	58	4%
PRESUPUESTO	4	56	60	4%
BIENESTAR SOCIAL		52	52	3%
SITUACIONES ADMINISTRATIVAS		31	31	2%
CONTABILIDAD	64	23	87	2%
ACTIVIDADES DE PROMOCION Y PARTICIPACION CIUDADANA	36	23	59	2%
AUSENTISMO		18	18	1%
APROBAR ESTUDIOS PREVIOS ADICIONES		16	16	1%
BIBLIOTECA		13	13	1%

WorkFlow	En Trámite	Vencido	Total general	% Participación en total Vencidos
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		7	7	0%
ESTIMULOS EDUCATIVOS		3	3	0%
RENDICIÓN DE LA CUENTA		3	3	0%
ADMINISTRACION Y MTTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES		2	2	0%
SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTIA	2	1	3	0%
CALAMIDAD Y URGENCIAS FAMILIARES		1	1	0%
COMUNICACIÓN INFORMATIVA		1	1	0%
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		1	1	0%
SANCIONES FISCALES		1	1	0%
CONTRATACIÓN MÍNIMA CUANTÍA	6		6	0%
SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA	2		2	0%
Total general	139	1.502	1.641	100%

Fuente: Aplicativo Mercurio

En el cuadro anterior se puede observar, que de los 1.502 workflow que actualmente se encuentran activos y vencidos, los más representativos son los relacionados con proceso atención a solicitudes de participación ciudadana, 32% (483); legalizar contrato, 15% (224); proceso auditor, 11% (159); y responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva, 8% (117), que en total corresponden al 65%.

Adicionalmente se evidenció, que de los 1.502 workflow que se encuentran vencidos, el **10% (157) corresponden al año 2014, 22% (330) al 2015 y el 13% (198) al 2016**; siendo los más representativos en estos años, los de soporte judicial, situaciones administrativas, responsabilidad fiscal y jurisdicción coactiva y proceso auditor.

Es importante señalar, que para la **vigencia de 2017, hasta el 18 de noviembre** el reporte emite **817 workflow vencidos**, que equivale al 54% dentro del total de vencidos; donde llama la atención, que el proceso atención a solicitudes de participación ciudadana presenta 481 workflow vencidos, seguido de proceso auditor con 65, que equivale al 8%, y el de legalizar contratos con 60 vencidos que representan un 7%.

Tabla 9. Resumen workflow vencidos 2014-2017

WorkFlow	2014	2015	2016	2017	Total Vencidos
SOPORTE JUDICIAL	58	13			71
SITUACIONES ADMINISTRATIVAS	31				31

WorkFlow	2014	2015	2016	2017	Total Vencidos
RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA	24	30	41	22	117
PROCESO AUDITOR	23	30	41	65	159
SOPORTE JURIDICO	11	45	2		58
VIVIENDA	7	37	10	13	67
ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2		1	20	23
ESTIMULOS EDUCATIVOS	1		1	1	3
LEGALIZAR CONTRATO		136	28	60	224
TESORERIA		21	48	2	71
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		5		2	7
BIBLIOTECA		3	5	5	13
ADMINISTRACION Y MTTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES		1	1		2
APROBAR ESTUDIOS PREVIOS - ADICIONES		1		15	16
AUSENTISMO		1	11	6	18
CALAMIDAD Y URGENCIAS FAMILIARES		1			1
COMUNICACIÓN INFORMATIVA		1			1
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		1			1
PRESUPUESTO		1	5	50	56
PROCESO ATENCION A SOLICITUDES DE PARTICIPACION CIUDADANA		1	1	481	483
RENDICIÓN DE LA CUENTA		1	2		3
SANCIONES FISCALES		1			1
BIENESTAR SOCIAL				52	52
CONTABILIDAD				23	23
SELECCIÓN ABREVIADA MENOR CUANTIA			1		1
Total general	157	330	198	817	1502
Porcentaje	10%	22%	13%	54%	100%

Fuente: Mercurio

Lo anterior evidencia, una falta de seguimiento y control al manejo del workflow por parte de los diferentes funcionarios a quienes les fue asignado el documento por este medio, donde no gestionan el “siguiente paso”; además, no se le da a esta herramienta la importancia que se requiere para demostrar la oportunidad en el trámite de los procesos que se gestionan a través del workflow.

Al revisar el Contrato número 227 del 2011 suscrito entre la Contraloría General de Medellín y Servisoft S.A. , en el cual entre las consideraciones, se plantea lo siguiente: “*es necesario optimizar los procesos documentales, en cuanto a calidad, oportunidad y seguridad de la información, que permita el cumplimiento a cabalidad de la normativa vigente de tal forma que se disponga de un **sistema de gestión documental automatizado (software)**, que garantice la administración, control, digitalización y archivo de los documentos desde su origen hasta su destino final, permitiendo la parametrización en el software y aplicación de las tablas de Retención Documental*” (la negrilla no es propia). Según este contrato, en la entidad se buscaba disponer “...de un sistema de gestión documental automatizado (software)...”; sin que se logre identificar a que corresponde actualmente dicha automatización, dado que el workflow, como es utilizado en la entidad, no cumple con esta especificación (automatización).

De otro lado, en cuanto a los documentos pendientes de gestionar hallados entre el 01 de enero de 2012 y 18 de noviembre de 2017, se observa en este reporte, **usuarios inactivos**; es decir, que ya no están vinculados con la entidad, tal como se demuestra para algunos usuarios en la siguiente imagen:

Tabla 10. Pantallazo usuarios inactivos



IDUSUARIO	NOMBRE DE USUARIO	ESTADO USUARIO	TOTAL WORKFLOW	TOTAL DESTINATARIOS
ADELTA.MARTINEZ	ADELITA JOHANNA MARTINEZ LONDOÑO	ACTIVO	0	9
MERC	ADMINISTRADOR MERCURIO	ACTIVO	1	4
SSSA	ADMINISTRADOR MERCURIO 2	INACTIVO	0	6
ASCAÑO	ADRIANA DEL SOCORRO CANO LONDOÑO	ACTIVO	0	2
AZULUAGA	ADRIANA ENITH ZULUAGA PELAEZ	ACTIVO	1	68
AGOMEZM	ADRIANA GOMEZ MURILLO	ACTIVO	0	6
APALOMINO	ADRIANA MARIA PALOMINO JARAMILLO	ACTIVO	0	170
AGIL	ADRIANA PATRICIA GIL RESTREPO	ACTIVO	1	17
AIDA.RODRIGUEZ	AIDA DEL CARMEN RODRIGUEZ CARDONA	ACTIVO	6	209
ACASTRILLON	ALBA LUCIA CASTAÑO CASTRILLON	ACTIVO	0	6
ALOPEZ	ALBA LUCIA LOPEZ GIRALDO	ACTIVO	6	102
ALBEIRO.PIEDRAHITA	ALBEIRO DE JESUS PIEDRAHITA GOMEZ	ACTIVO	2	168
ACASTANO	ALBERTO AGUSTIN CASTAÑO CASTAÑO	ACTIVO	2	147
ALBERTO.VARGAS	ALBERTO VARGAS CARDENAS	INACTIVO	0	9
ACARDONA	ALEIDA DE JESUS CARDONA HINCAPIE	ACTIVO	0	384
ARUIZ	ALFONSO RENE RUIZ DUENAS	INACTIVO	0	42
ALICIA.CARDENAS	ALICIA MARIA CARDENAS PULGARIN	ACTIVO	0	1
ACANO	ALONSO DE JESUS CANO DIOSEA	ACTIVO	0	10
ABETANCUR	ALVARO BETANCUR RAMIREZ	INACTIVO	0	12
AGOMEZ	ALVARO DE JESUS GOMEZ GIRALDO	INACTIVO	0	29

Fuente: Aplicativo Mercurio

Para el correspondiente análisis se descargó de Mercurio el reporte de documentos pendientes por usuario, a un archivo en Excel, lo cual permitió evidenciar que a la fecha hay un total de **41.334 documentos pendientes por gestionar en Mercurio**, así:

Tabla 11. Total usuarios activos e inactivos

Estado Usuario	Total Workflow	Total Destinatarios	Totales	% de participación
ACTIVO	1.186	29.163	30.349	73%
INACTIVO	455	10.524	10.979	27%
Total general	1.641	39.687	41.328	100%

Fuente: Aplicativo Mercurio

De ese total de 41.328 documentos, **10.979 (27%)**, están a cargo de funcionarios que se encuentran inactivos; es decir, que no se encuentran vinculados actualmente a la entidad; lo que permite evidenciar, que al momento de retiro de la entidad no se verifica que se haya dado tratamiento a los documentos que se reciben a través de dicho aplicativo.

Dado que se verificaron documentos a cargo de funcionarios inactivos, se procedió a verificar si en la documentación de los procesos de la entidad se tiene establecida la entrega de los documentos y archivos a cargo de los funcionarios que se desvinculan y se estableció que en el procedimiento de Gestión del Talento Humano se tienen establecidos los requisitos para desvincularse y los mismos se detallan en el formato F-GTC-GT-078; y este requiere, entre otros, el visto bueno del superior inmediato, según acta de entrega de puesto de trabajo - F-GTC-GT-095; al cotejar dicho formato, entre los elementos que debe contener se encuentra la entrega de expedientes físicos y la **entrega de carpetas información digital**.

Por lo anterior, se procedió a revisar lo establecido en la normativa vigente, en relación con el tema y se evidenció lo siguiente:

- La Ley 594 de 2000, en el Artículo 15, establece que “los servidores públicos, al desvincularse de las funciones titulares, entregarán los documentos y archivos a su cargo debidamente inventariados, conforme a las normas y procedimientos que establezca el Archivo General de la Nación ...”
- El Acuerdo 038 de 2002, “por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000”, establece en el artículo segundo que: “todo servidor público al ser vinculado, trasladado o desvinculado de su cargo, recibirá o entregará según sea el caso, los documentos y archivos debidamente inventariados para garantizar la continuidad de la gestión pública” y en el artículo tercero, que “la entrega y recibo de los documentos y archivos a que se refiere el artículo anterior, se hará de conformidad con la Tabla de Retención Documental. Para tal efecto, se diligenciará el formato único de inventario”

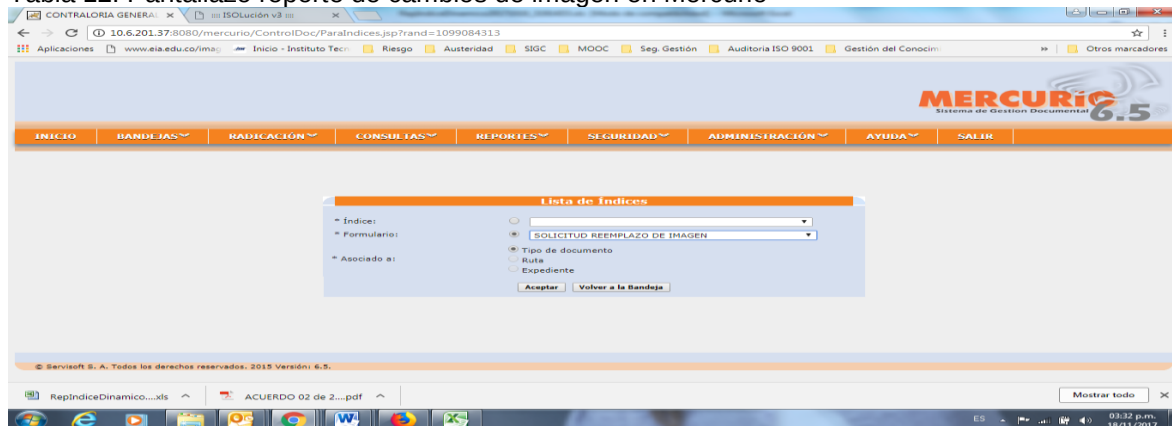
Adicionalmente, en el artículo cuarto, plantea que “las entidades públicas tendrán en cuenta los procedimientos generales que se establecen en el presente Acuerdo para el cumplimiento del recibo y entrega por inventario de los documentos y archivos a cargo del servidor público que se encuentre en una de las situaciones administrativas señaladas” y en el numeral 4, que “el Jefe de la Unidad Administrativa de Archivo de la Entidad, deberá presenciar la entrega y recibo por inventario de los documentos y archivos cuando un servidor público se retire total o parcialmente del cargo y en constancia deberá firmar el Acta de entrega y recibo”.

Al verificar si lo establecido en el procedimiento de Talento Humano cumplía con lo establecido en la normativa vigente; se pudo establecer que si bien se tiene el acta de entrega y la misma requiere la entrega de expedientes físicos y de carpetas de información digital; éstas no cumplen con lo establecido en el Acuerdo 038 de 2002.

Reportes generados a través de los índices dinámicos.

- **Reporte de cambio de imágenes en Mercurio:** Una de las opciones de consulta que actualmente se encuentra habilitada en Mercurio, a través de los índices dinámicos, corresponde a las solicitudes de remplazo de imagen, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Tabla 12. Pantallazo reporte de cambios de imagen en Mercurio



Fuente: Mercurio

Luego de consolidar el informe que se genera desde Mercurio se evidenció, que desde el 2014 se ha solicitado el remplazo de 141 imágenes, de las cuales 12 (8,5%) son Externas, y 90,8% que corresponden a 128,son Internas; es decir, que corresponde a radicados que son enviados a personas naturales o jurídicas externas a la entidad, y entre funcionarios, Veamos:

Tabla 13. Relación comunicaciones 2014-2017

Tipo de Radicado	Año				Total general	% de Participación
	2014	2015	2016	2017		
Externo		3	6	3	12	8,5%
Interno	22	57	24	25	128	90,8%
Recibido		1			1	0,7%
Total general	22	61	30	28	141	100,0%

Fuente: Aplicativo Mercurio

Es importante tener en cuenta, que el Manual de Políticas de Operación, con respecto a la Correspondencia – Taquilla, establece que: *“No está autorizado el reemplazo de imágenes en mercurio. En caso de error, debe solicitarse la anulación del radicado anterior y radicar un nuevo documento. Lo anterior, para ahondar en garantías para que no empiecen a correr términos de documentos a quien no tiene la información completa.”*

• **Reporte índice dinámico PROCESO (SPC) 2013 - 2017:** para el efecto se generó un reporte del año 2017, en el cual se evidenció lo siguiente:

- El índice puede ser consultado por todos los funcionarios de la entidad, sin restricción alguna.
- Para cada una de las SPC se muestran los iconos relacionados con los accesos directos, tales como: ver imagen, ver anexos, ver movimientos, ver comentarios, ver índices dinámicos, como se ve en la siguiente imagen:

Tabla 14. Pantallazo índice dinámico SPC

Consultas Predefinidas - Resultado Índice PROCESO (SPC) 2013-2017

Accesos Directos	Documento	Tipo Documento	Fecha Modif	Código Usuario	Asunto	Descripción	Observaciones	AÑO	MES	PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
	201700000337	R	2017-06-23 09:46:39.89	MHAZO	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION PRESENTADO POR SARA CAROLINA CIFUENTES GOMEZ		2017	FEBRERO	
	201700000339	R	2017-04-05 11:51:55.893	JAQUELINE.MONTOYA	DERECHO DE PETICION	SOLICITUD PRESENTADA POR OTTO HERNAN LARA GARCIA CONSULTA SOBRE ACTA DE INICIO CONTRATO		2017	FEBRERO	

Fuente: Aplicativo Mercurio

- Además de lo anterior, también se puede observar el asunto u objeto de la SPC, la fecha de remisión a Participación Ciudadana, la entidad o nombre de quien formula el requerimiento, así como el cargo, teléfono, correo

electrónico, dirección, barrio y comuna del peticionario; sin que se presente una protección de datos.

Tabla 15. Pantallazo detalle índice dinámico SPC

Consultas Predefinidas - Resultado Índice PROCESO (SPC) 2013-2017

ASUNTO U OBJETO	FECHA REMISION A PARTICIPACION CIUDADANA	DATOS: PETICIONARIO, QUEJOSO, DENUNCIANTE, SOLICITANTE O ENTIDAD	ENTIDAD O NOMBRE DE QUIEN FORMULA EL REQUERIMIENTO	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	DIRECCION	BARRIO	COMUNA
solicita reunirse con la señora Contralora para tratar un tema delicado sobre un funcionario de nuestro Ente de Control	2017-02-03 00:00:00.0		Sara Carolina Cifuentes G	Peticionaria	NA	sara_carola79@icloud.com	NA	NA	NA
Solicita aclaración sobre si es posible comenzar la ejecución de un contrato donde una de las partes es una Entidad Publica, sin haber firmado el acta de inicio, igualmente cuales son las consecuencias para las partes si incurre en este hecho.	2017-02-06 00:00:00.0		Otto Hernán Lara Cardona	Ciudadano	385 88 46	otto.lara@medellin.gov.co	N/A	NA	NA
Solicita se le de respuesta a cuestionamiento sobre los recursos de la comisión de convivencia y participación de la comuna 5, castilla y otros temas relacionados con la Comuna.	2017-02-06 00:00:00.0		Fredy León Restrepo Alvarez	Integrante Comisión de Convivencia, seguridad, comunicaciones juventud del programa de Planeación Local y Presupuesto.	3116492133	N/A	Calle 112 No. 67 - 47 Int 401	Florencia	Comuna 07 Robledo

Fuente: Aplicativo Mercurio

- Adicionalmente, se puede evidenciar a que entidad se dio traslado, el radicado que dio respuesta, fecha de respuesta, y si cumplió términos o no y el estado del trámite.

Tabla 16. Pantallazo detalle traslados SPC

Consultas Predefinidas - Resultado Índice PROCESO (SPC) 2013-2017

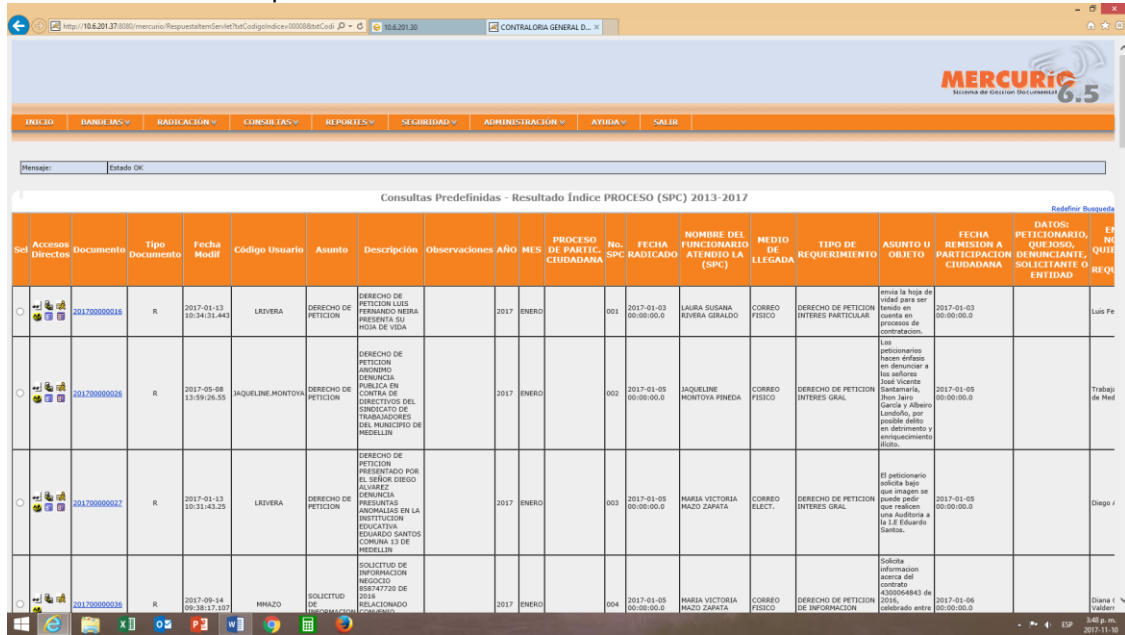
FECHA RESPUESTA 2	TIPO DE RESPUESTA 3	Respuesta Precisa 3	RADICADO RESPUESTA 3	FECHA RESPUESTA 3	RAZONES PARA LA AMPLIACION DE PLAZO	FECHA LIMITE RESPUESTA FONDO	CUMPLIMIENTO DE TERMINOS	ESTADO	ESTADO DEL TRAMITE
						2017-02-16 00:00:00.0	SI	ARCHIVADO	CON RESPUESTA DEFINITIVA
						2017-03-17 00:00:00.0	SI	ARCHIVADO	CON RESPUESTA DEFINITIVA
			NA			2017-02-20 00:00:00.0	SI	ARCHIVADO	CON RESPUESTA DEFINITIVA

Fuente: Aplicativo Mercurio

- Se procedió a verificar si los íconos que figuran en el reporte permitían el acceso a la información contenida en cada una de las SPC; para lo cual se probó desde el usuario jsierra, quien hasta la fecha no ha gestionado ninguna SPC y se evidenció lo siguiente:

El reporte se genera con la información establecida para el índice dinámico; tal como se observa en el siguiente anexo.

Tabla 17. Pantallazo reporte índice dinámico SPC

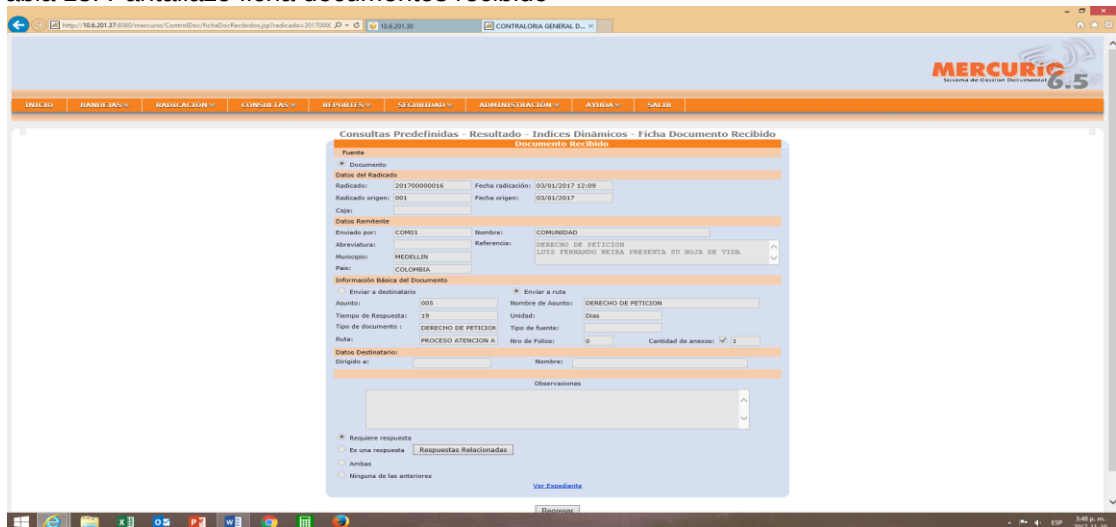


Accesos Directos	Documento	Tipo Documento	Fecha Modif	Código Usuario	Asunto	Descripción	Observaciones	AÑO	MES	PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Nº. SPC	FECHA RADICADO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO ATENDIENDO LA SPC	MEDIO DE LLEGADA	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO U OBJETO	FECHA REMISION A PARTICIPACIÓN CIUDADANA	DATOS: PETICIONARIO, QUEJOSO, DENUNCIANTE O SOLICITANTE O ENTIDAD	ET NO QUI REQU
	201700000016	R	2017-01-13 10:34:31.443	URIVERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION LUIS FERNANDO HERRERA PRESENTA SU HOJA DE VIDA		2017	ENERO		001	2017-01-03 00:00:00.0	LAURA SUSANA RIVERA GIRALDO	CORREO FISICO	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	Envia la hoja de vida para ser tenido en cuenta en procesos de contratación.	2017-01-03 00:00:00.0		Luis Pe
	201700000026	R	2017-05-08 13:59:26.35	JAQUELINE.MONTANO	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION ANONIMO DENUNCIA PUBLICA EN CONTRA DE DIRECTIVOS DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DE MEDELLIN		2017	ENERO		002	2017-01-05 00:00:00.0	JAQUELINE MONTANO PINEDA	CORREO FISICO	DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	Los peticionarios hacen enfasis en denunciar a los señores: José Vicente Santamaría, Juan Jairo García y Alberto Landrau, por posibles delitos en detrimento y entorpecimiento alicti.	2017-01-05 00:00:00.0		Trabajo de Med
	201700000027	R	2017-01-13 10:31:43.25	URIVERA	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION PRESENTADO POR EL SEÑOR DIEGO ALVAREZ DENUNCIA ANOMALIAS EN LA INSTITUCION EDUCATIVA EDUARDO SANTOS COMUNA 13 DE MEDELLIN		2017	ENERO		003	2017-01-09 00:00:00.0	MARIA VICTORIA MAZO ZAPATA	CORREO ELECT.	DERECHO DE PETICION INTERES GRAL	El peticionario solicita saber que imagen se puede pedir que realicen una Auditoria a la I.E. Eduardo Santos.	2017-01-09 00:00:00.0		Diego /
	201700000036	R	2017-09-14 09:38:17.557	MMAZO	SOLICITUD DE INFORMACION	REGISTRO 85847720 DE ZONA RELACIONADO CON		2017	ENERO		004	2017-01-09 00:00:00.0	MARIA VICTORIA MAZO ZAPATA	CORREO FISICO	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Solicita informacion acerca del contrato #200604843 de 2016, celebrado entre	2017-01-09 00:00:00.0		Diana Valden

Fuente: Aplicativo Mercurio

A través de la consulta del índice dinámico se puede ingresar a la “Ficha Documento Recibido”, en la cual se detalla información básica como: la fecha de radicación, referencia, tipo de documento; tal como se muestra a continuación:

Tabla 18. Pantallazo ficha documentos recibido



Consultas Predefinidas - Resultado - Índices Dinámicos - Ficha Documento Recibido

Fuente

Documento: 201700000036
 Radicado: 201700000036 Fecha radicación: 03/01/2017 12:09
 Radicado origen: 001 Fecha origen: 03/01/2017
 Cód: 001

Datos Remitente

Enviado por: CORREO Nombre: COMUNIDAD
 Abreviatura: Referencia: DERECHO DE PETICION
 Municipio: MEDELLIN
 País: COLOMBIA

Información Básica del Documento

Enviar a destinatario: ☒ Enviar a nota
 Asunto: 005 Número de Asunto: DERECHO DE PETICION
 Tipo de documento: 19 Unidad: Día
 Referencia: DERECHO DE PETICION Tipo de fuente: 0
 Referencia: PROCESO ATENCION A No de Folios: 0 Cantidad de anexo: 1

Datos Destinatario

Dirigido a: Nombre: Observaciones:

☒ Requiere respuesta
☐ Es una respuesta ☐ Respuestas Relacionadas
☐ Ambas
☐ Ninguna de las anteriores

Ver Examinante

Fuente: Aplicativo Mercurio

Estando en la “Ficha Documento Recibido”, se observó habilitada la opción de “Respuestas Relacionadas”, y una vez se le da click se habilita una ventana en la cual se relacionan los documentos con los cuales se le dio respuesta a la SPC; tal como se puede observar:

Tabla 19. Pantallazo respuestas relacionadas

Fuente: Aplicativo Mercurio

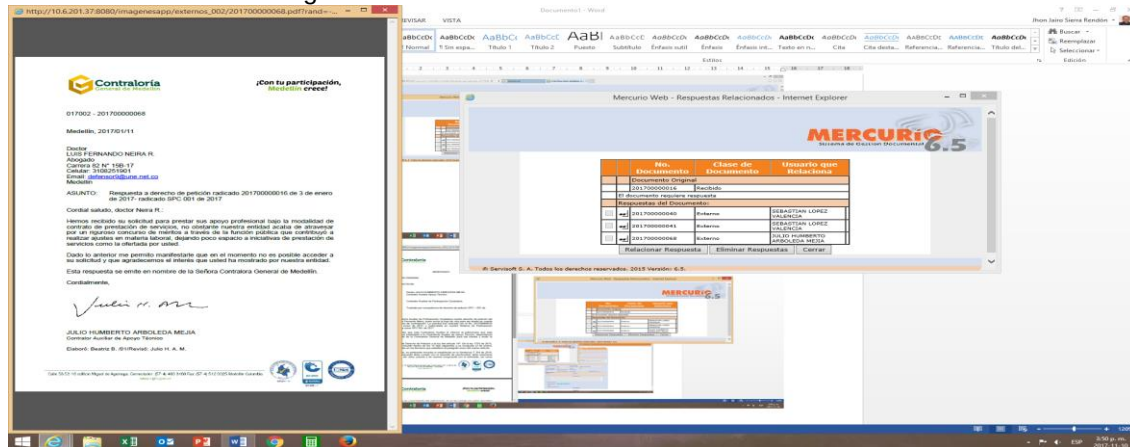
Se procedió a dar clic en el radicado 201700000040 y se evidenció la imagen de dicho radicado; tal como se observa a continuación:

Tabla 20. Pantallazo imágenes radicado 201700000040

Fuente: Mercurio

Por último, se procedió a dar click en el radicado 201700000068, que contiene respuesta para el peticionario, y se evidenció la imagen correspondiente a dicho radicado:

Tabla 21. Pantallazo imágenes radicado 201700000068



Fuente: Mercurio

- **Reporte índice dinámico INFORME DEL EVENTO:** Se realizó el reporte del índice dinámico para “Informe del Evento” y se pudo evidenciar que permite el ingreso a la información relacionada con los accesos directos, entre otras: Ver Imagen, Ver Anexos, Ver Movimientos, Ver Comentarios, Ver Índices Dinámicos; tal como se puede observar en la siguiente gráfica:

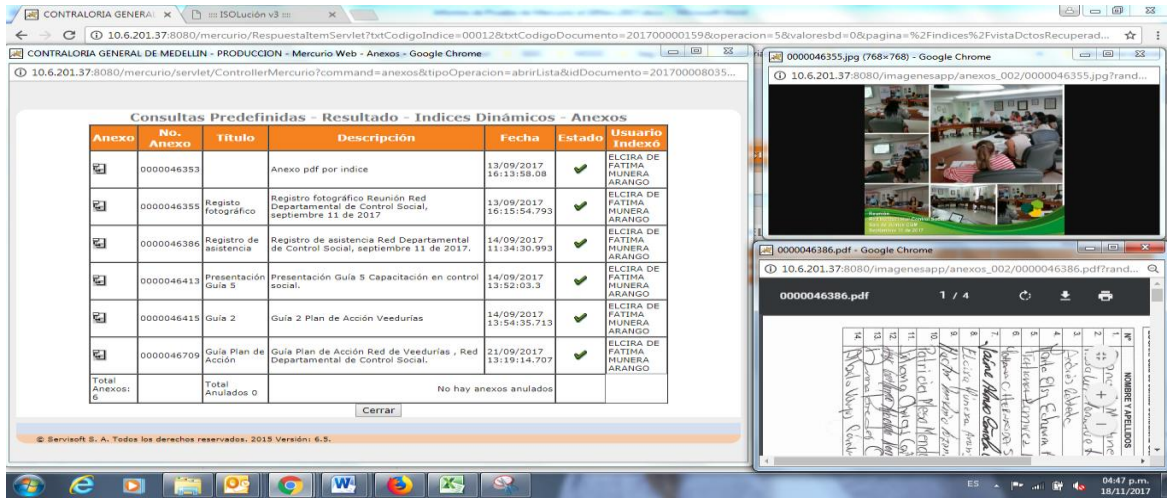
Tabla 22. Pantallazo índice dinámico Informe del Evento

Consultas Predefinidas - Resultado Índice INFORME DEL EVENTO										
Accesos Directos	Documento	Tipo Documento	Fecha Modif	Código Usuario	Asunto	Descripción	Observaciones	FUNCIONARIO QUE ELABORA	OFERTA O DEMANDA	TIPO DE EVENTO
	201700007028	I	2017-09-11 09:15:33.527	EMUNERA	ACTIVIDADES DE PROMOCION Y PARTICIPACION CIUDADANA	ACTIVIDADES DE PROMOCION Y PARTICIPACION CIUDADANA	Red Departamental de Control Social	ELCIRA MORAÑA ARANGO	DEMANDA	RED DEPARTAMENTAL DE CONTROL SOCIAL

Fuente: Aplicativo Mercurio

Los índices dinámicos relacionados con “Informe del Evento”, permiten el acceso a todos los documentos anexos, los registros fotográficos y los listados de asistencia, que entre otros, contiene para los asistentes: el nombre, cargo, entidad a la cual pertenece, dirección, número del teléfono, del celular, el correo electrónico y la firma. Veamos el gráfico que incluye parte de esa información, en el documento radicado 201700008035.

Tabla 23. Pantallazo informe de evento radicado 201700008035



Consultas Predefinidas - Resultado - Índices Dinámicos - Anexos

Anexo	No. Anexo	Título	Descripción	Fecha	Estado	Usuario Indexó
	0000046353		Anexo pdf por indice	13/09/2017 16:13:58.08	✓	ELCIRA DE FATIMA HUNERA ARANGO
	0000046355	Registro fotográfico	Registro fotográfico Reunión Red Departamental de Control Social, septiembre 11 de 2017	13/09/2017 10:15:54.793	✓	ELCIRA DE FATIMA HUNERA ARANGO
	0000046386	Registro de asistencia	Registro de asistencia Red Departamental de Control Social, septiembre 11 de 2017.	14/09/2017 11:34:30.993	✓	ELCIRA DE FATIMA HUNERA ARANGO
	0000046413	Presentación Guía 5	Presentación Guía 5 Capacitación en control social.	14/09/2017 13:52:03.3	✓	ELCIRA DE FATIMA HUNERA ARANGO
	0000046415	Guía 2	Guía 2 Plan de Acción Veedurías	14/09/2017 13:54:35.713	✓	ELCIRA DE FATIMA HUNERA ARANGO
	0000046705	Guía Plan de Acción	Guía Plan de Acción Red de Veedurías, Red Departamental de Control Social.	21/09/2017 13:19:14.707	✓	ELCIRA DE FATIMA HUNERA ARANGO
Total Anexos:	6	Total Anexos 0	No hay anexos anulados			

Cerrar

© Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2015 Versión: 6.5.

0000046355.jpg (768x768) - Google Chrome

0000046386.pdf - Google Chrome

0000046386.pdf 1 / 4

10.6.201.37:8080/imagenesapp/anexos_002/0000046386.pdf?rand=...

10.6.201.37:8080/imagenesapp/anexos_002/0000046355.jpg?rand=...

Fuente. Aplicativo Mercurio

Lo anterior nos permite concluir frente a los índices dinámicos, que la información relacionada con éstos, puede ser consultada por cualquier persona que tenga acceso a Mercurio, dado que el sistema no tiene restricción para su consulta, lo cual genera vulnerabilidad para la seguridad de la información que se tramita por dicho aplicativo.

Adicionalmente, según el Manual de Políticas de Operación, en el numeral 1.6 Política de Privacidad de Datos Personales, se plantea que: "...esta información, será salvaguardada por la entidad"; lo que implicaría que dicha política se estaría incumpliendo, dado que la información confidencial de los asistentes a los eventos y las personas o entidades que formulen peticiones ante la entidad se encuentra expuestas a ser consultadas por todos los funcionarios de la entidad; la cual puede eventualmente ser divulgada; exponiendo a la entidad a las sanciones por incumplimientos sobre el tema.

Consulta a través de la opción de Búsqueda Avanzada: A través del usuario administrador asignado en el ambiente de prueba de Mercurio, se realizó verificación a la información que se genera a través de la opción: "Búsqueda Avanzada", en del Menú "Consultas", y se observó lo siguiente:

- En el reporte se generaron accesos directos para cada uno de los documentos relacionados con: imagen, anexos, movimientos, comentarios, entre otros; tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Tabla 24. Pantallazo reporte opción de búsqueda avanzada.

Búsqueda Avanzada - Resultado

Accesos Directos	No. Documento	Origen	Rad. Origen	Fecha Rad.	Remitente	Destinatario/Ruta	Asunto	Tipo	Referencia	Observaciones
	201700001806	Recibido		31/10/2017 14:00:07.91	CENTURION AIR CARGO	ADMINISTRADOR MERCURIO 2	QUEJA CIUDADANA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA	REF2	
	Ver Expediente 200001807	Recibido		02/11/2017 14:10:16.463	ALCALDIA DE BOGOTA	MARIA ISABEL SOTO MARIN	GENERIC	GENERIC	PRUEBA	
	201700005562	Interno		31/10/2017 13:54:30.757	ADMINISTRADOR MERCURIO 2	ADMINISTRADOR MERCURIO 2	QUEJA CIUDADANA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA	ref	
	201700005563	Interno		31/10/2017 14:53:50.59	ADMINISTRADOR MERCURIO 2	ADMINISTRADOR MERCURIO 2	QUEJA CIUDADANA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA	99999	
	201730006899	No Radicable		31/10/2017 14:19:23.277			GENERIC	GENERIC	DESCRIPCION	PRUEBA
	201700001803	Recibido		31/10/2017 13:59:23.09	JUZGADO 18 ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIURCUTO DE MEDELLIN	ADMINISTRADOR MERCURIO 2	QUEJA CIUDADANA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA	refa	
	201700002843	Externo		02/11/2017 13:52:23.42	MARIA ISABEL SOTO MARIN	I.E. ALCALDIA DE MEDELLIN	GENERIC	GENERIC	PRUEBA	
	201700005564	Interno		02/11/2017 13:51:03.497	MARIA ISABEL SOTO MARIN	MARIA ISABEL SOTO MARIN	GENERIC	GENERIC	PRUEBA	
	201700002842	Externo		31/10/2017 14:00:57.532	ADMINISTRADOR MERCURIO 2	JUZGADO 11 DE FAMILIA ORAL DE MEDELLIN	QUEJA CIUDADANA	QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA	EXTERNO	

Mostrando 1 hasta 9 de 9 registros

Generar Archivo Volver a la Bandeja

Primero Anterior 1 Siguiente Último

Fuente: Aplicativo Mercurio

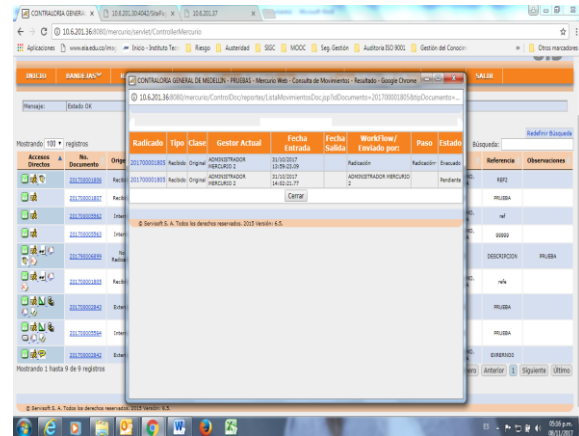
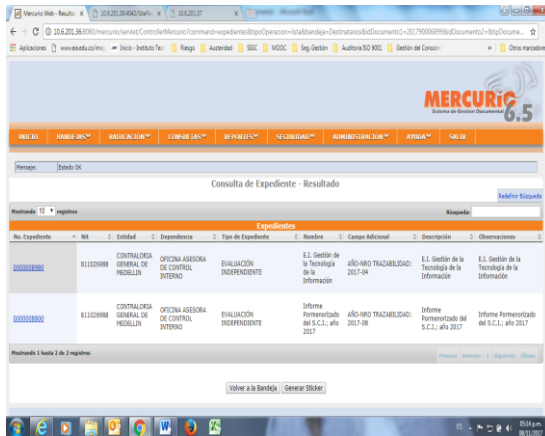
- Al dar click sobre los accesos directos, el aplicativo permite el ingreso a la información relacionada, entre otras, a los anexos, a los comentarios, al expediente y a los movimientos para cada uno de los documentos radicados; lo anterior se puede evidenciar en las imágenes que se presentan a continuación:

Tabla 25. Pantallazo ingreso a información relacionada

Lista de Comentarios

Destinatario	Fecha	Comentarios
ADMINISTRADOR MERCURIO 2	31/10/2017 14:00	Documento Finalizado desde la Bandeja de Radicación

WorkFlow Pase Destinatario Comentario



Fuente: Aplicativo Mercurio.

- Se decidió realizar la prueba desde el usuario asignado en el aplicativo en el modo producción, para el usuario beatriz.duque y se evidenció que se genera una tabla, la cual contiene entre otras, la siguiente información: accesos directos, No. Documento, Origen (interno, externo, recibido, No Radicable), Radicado de Origen, Fecha de Radicado, Remitente, Destinatario, Asunto, Tipo (Oficio o Derecho de Petición), Referencia y observaciones.

Aquí se evidencia, que las personas que radican el documento utilizan este espacio para ampliar información relacionada con el documento que se radica, y en las observaciones, en la mayoría de los casos se detalla si se anexan CD's o soporte documental. Adicionalmente, en un primer momento permite evidencia los comentarios para cada documento radicado.

Lo planteado anteriormente, se puede visualizar para la consulta realizada, en la siguiente imagen:

Tabla 26. Pantallazo prueba usuario asignado

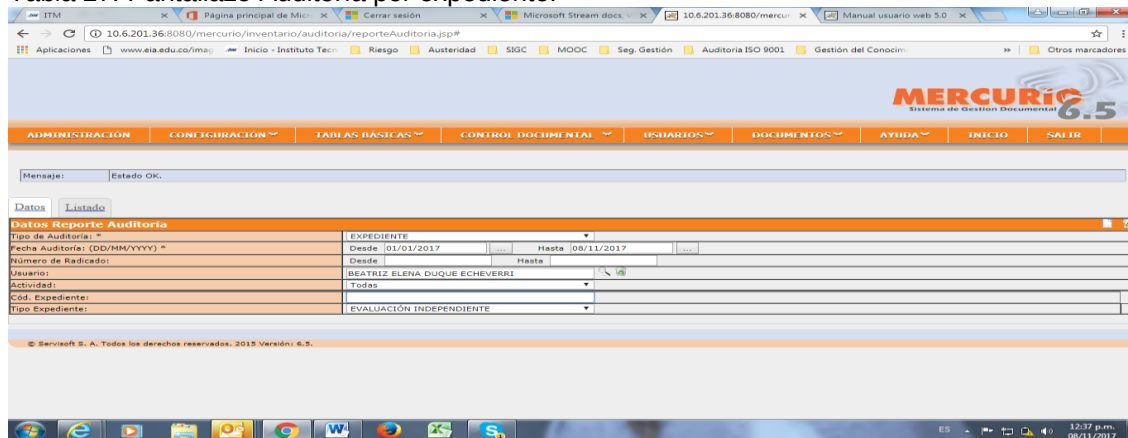


Fuente: Aplicativo Mercurio ambiente de prueba

De lo anteriormente expuesto se infiere, que a través de la opción “búsqueda avanzada” del sistema Mercurio, se tiene acceso a información que debe estar restringida para consulta solo de algunos funcionarios, según su función y perfil, lo que demuestra la vulnerabilidad del sistema Mercurio.

Informes de Auditoría: A través del ambiente de prueba, con el usuario administrador asignado, en la opción Auditoría se realizó consulta de “Auditoría por Expediente” para el Usuario Beatriz Elena Duque Echeverri, tal como se detalla a continuación:

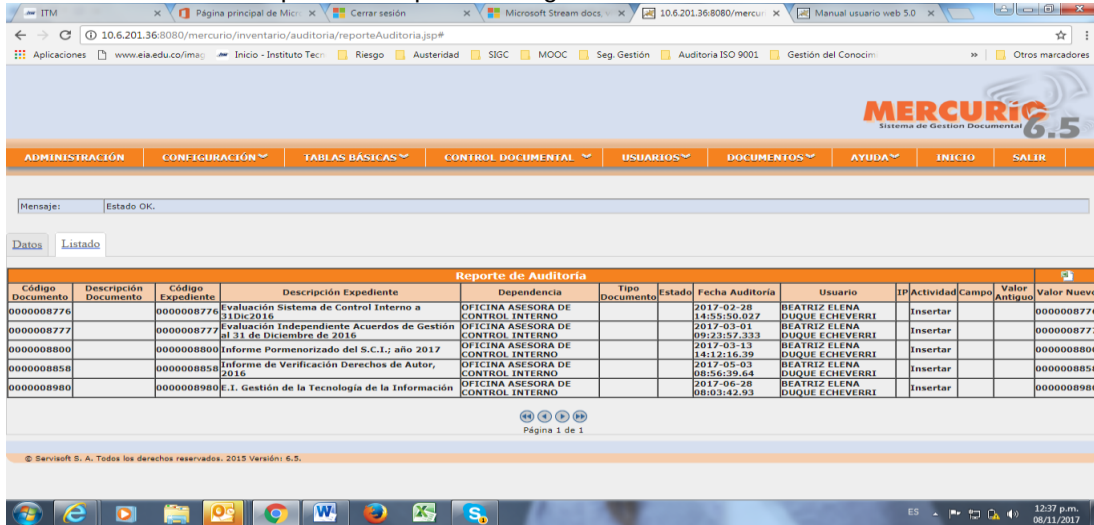
Tabla 27. Pantallazo Auditoría por expediente.



Fuente: Aplicativo Mercurio ambiente de prueba

Como resultado de la consulta se genera un reporte de expedientes sobre los cuales ha tenido actuación durante la vigencia 2017; veamos:

Tabla 28. Pantallazo reporte de expediente vigencia 2017



Mensaje: Estado OK.

Datos Listado

Código Documento	Descripción Documento	Código Expediente	Descripción Expediente	Dependencia	Tipo Documento	Estado	Fecha Auditoria	Usuario	IP	Actividad	Campo	Valor Antigo	Valor Nuevo
0000008776		0000008776	evaluación Sistema de Control Interno a 31 de Diciembre de 2016	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO			2017-02-28 14:55:50.027	BEATRIZ ELENA DUQUE ECHEVERRI		Insertar		0000008776	
0000008777		0000008777	Evaluación Independiente Acuerdos de Gestión al 31 de Diciembre de 2016	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO			2017-03-01 09:23:57.333	BEATRIZ ELENA DUQUE ECHEVERRI		Insertar		0000008777	
0000008800		0000008800	Informe Pormenorizado del S.C.I.; año 2017	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO			2017-03-13 14:12:16.39	BEATRIZ ELENA DUQUE ECHEVERRI		Insertar		0000008800	
0000008858		0000008858	Informe de Verificación Derechos de Autor, 2016	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO			2017-05-03 08:56:39.64	BEATRIZ ELENA DUQUE ECHEVERRI		Insertar		0000008858	
0000008980		0000008980	1. Gestión de la Tecnología de la Información	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO			2017-06-28 08:03:42.93	BEATRIZ ELENA DUQUE ECHEVERRI		Insertar		0000008980	

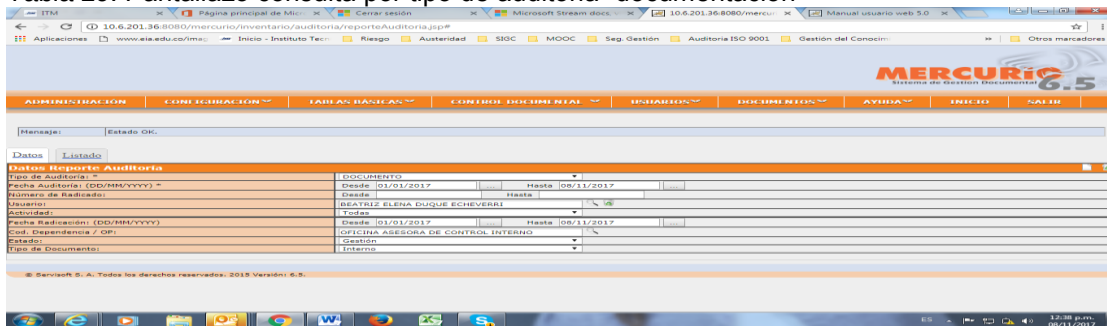
Página 1 de 1

© Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2015 Versión: 6.5.

Fuente: Aplicativo Mercurio

Posterior a esto se realizó consulta para “Tipo de Auditoria” “Documentación”:

Tabla 29. Pantallazo consulta por tipo de auditoria “documentación”



Mensaje: Estado OK.

Datos Listado

Datos Reporte Auditoria

Tipo de Auditoria: DOCUMENTO

Fecha Auditoria: (DD/MM/YYYY) Desde: 01/01/2017 Hasta: 08/11/2017

Número de Radicado: Desde: Hasta:

Usuario: BEATRIZ ELENA DUQUE ECHEVERRI

Actividad: Todas

Fecha Radicación: (DD/MM/YYYY) Desde: 01/01/2017 Hasta: 08/11/2017

Cod. Dependencia / OP: OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Estado: Genico

Tipo de Documento: Interno

© Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2015 Versión: 6.5.

Fuente: Aplicativo Mercurio

Evidenciando que no se genera reporte:

Tabla 30. Pantallazo que evidencia la no generación de reporte



Mensaje: Estado OK.

Datos Listado

Código Documento	Descripción Documento	Código Expediente	Descripción Expediente	Dependencia	Tipo Documento	Estado	Fecha Auditoria	Usuario	IP	Actividad	Campo	Valor Antigo	Valor Nuevo
------------------	-----------------------	-------------------	------------------------	-------------	----------------	--------	-----------------	---------	----	-----------	-------	--------------	-------------

Página 1 de 1

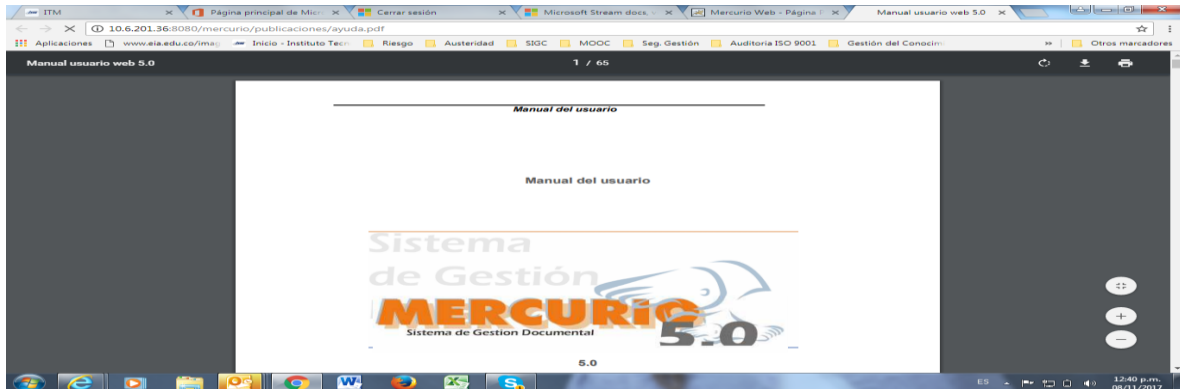
© Servisoft S. A. Todos los derechos reservados. 2015 Versión: 6.5.

Fuente: Aplicativo Mercurio

Lo anterior permite concluir, que la opción de “Informe de Auditoría” por “Documento”, no está operando en el sistema Mercurio, lo cual impide visualizar la trazabilidad de los documentos gestionados por este aplicativo.

El Manual de Usuario: Se verificó el “Manual del Usuario” anexo al software Mercurio, y se evidenció que la versión es la 5.0; cuando el aplicativo en versión actual instalada en la entidad es de la versión 6.5.

Tabla 31. Pantallazo versión Mercurio



Fuente: Aplicativo Mercurio

Frente al Manual que se encuentra adjunto al software, se precisa indicar, que este no es detallado y contiene opciones de manejo que no se encuentran descritas; lo que dificulta el manejo del aplicativo por parte de los funcionarios de la entidad.

Adicionalmente se considera importante manifestar, que mediante correo electrónico remitido por la Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno el 24 de octubre de 2017, se solicitó a Servisoft certificar la versión vigente en el mercado de Mercurio, y que fuera remitido el manual de usuario ajustado a la versión implementada en la entidad, que permitiera conocer y realizar a fondo las pruebas requeridas para la presente Evaluación Independiente, sin que a la fecha de culminación de la Auditoría obtenido respuesta.

Informe Diagnóstico Gestor Documental – Mercurio: De acuerdo con el INFORME GESTOR DOCUMENTAL-DIAGNOSTICO, suministrado por la Secretaría General, en sus conclusiones generales plantea con respecto a Mercurio lo siguiente:

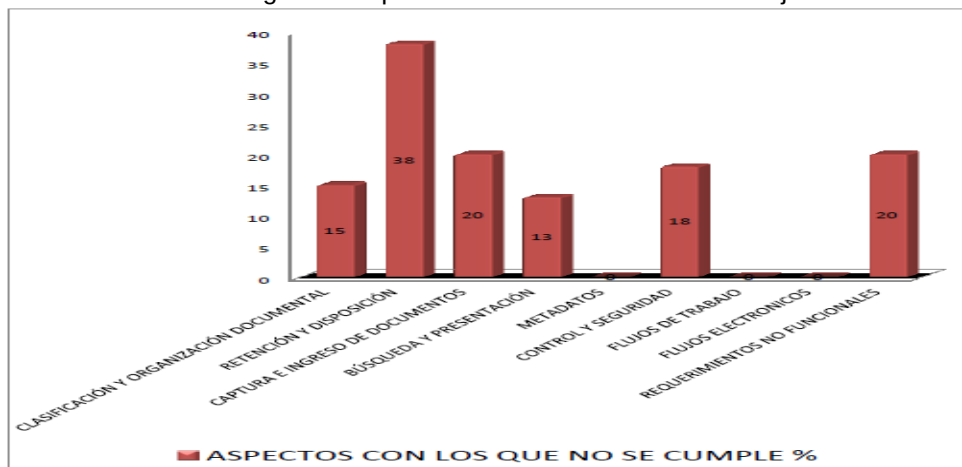
“Mientras el Sistema Evaluado no cumpla con todos los requerimientos establecidos por el AGN (Archivo General de la Nación) y la ISO 15489 en sus estándares de seguridad, **no se recomienda utilizar el sistema para implementar un SGDEA**”

(Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos); dichos sistemas buscan reemplazar los procesos manuales y documentos físicos por electrónicos. Dicho aplicativo tal y como esta se debe ver como un SGD (Sistema de Gestión de Documentos); que apoye la Gestión y tramite de la entidad; y en ningún momento reemplazar los archivos y expedientes físicos o electrónicos nativos por este aplicativo. Por lo tanto la TRD no tendrá en cuenta este sistema para reemplazar documentos que por su valoración se requieran conservar por más de 10 años o su conservación sea histórica.

Se recomienda evaluar la posibilidad de ajustar el Software a estos requerimientos técnicos.

Como vemos en la gráfica final; donde se puede apreciar los aspectos de más trascendencia a mejorar en el sistema, para garantizar un modelo a la luz del SGDEA.” (Resalta la Oficina de Control Interno).

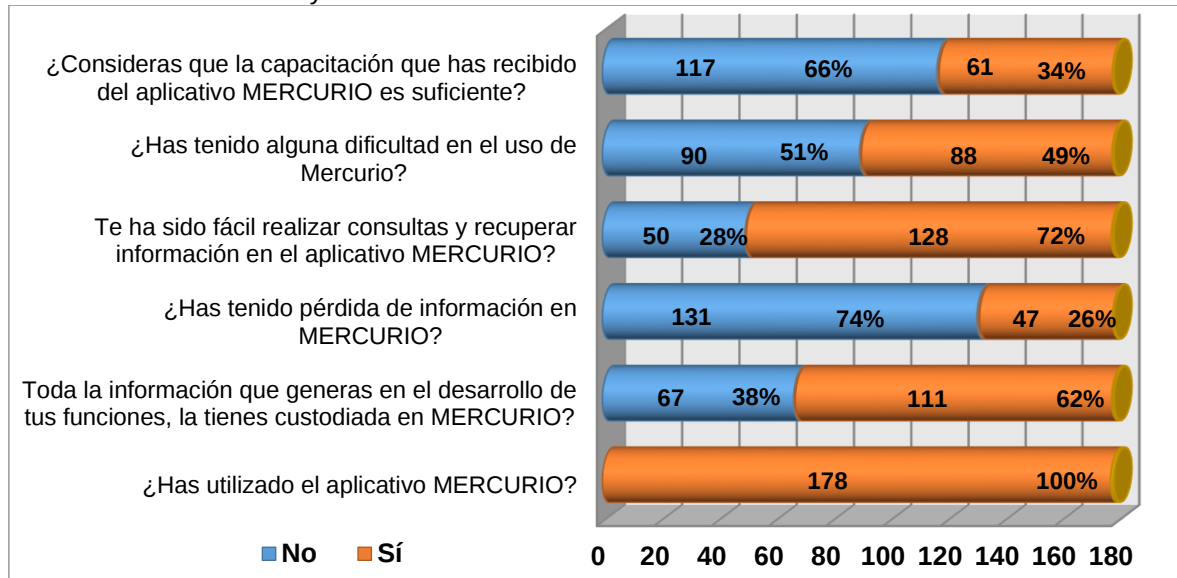
Gráfica 7. Pantallazo gráfica Aspecto de más trascendencia a mejorar en sistema



Fuente: INFORME GESTOR DOCUMENTAL-DIAGNOSTICO, Secretaría General

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los funcionarios de la entidad, relacionadas con el uso de mercurio; veamos

Gráfica 8. Conocimiento y uso de Mercurio

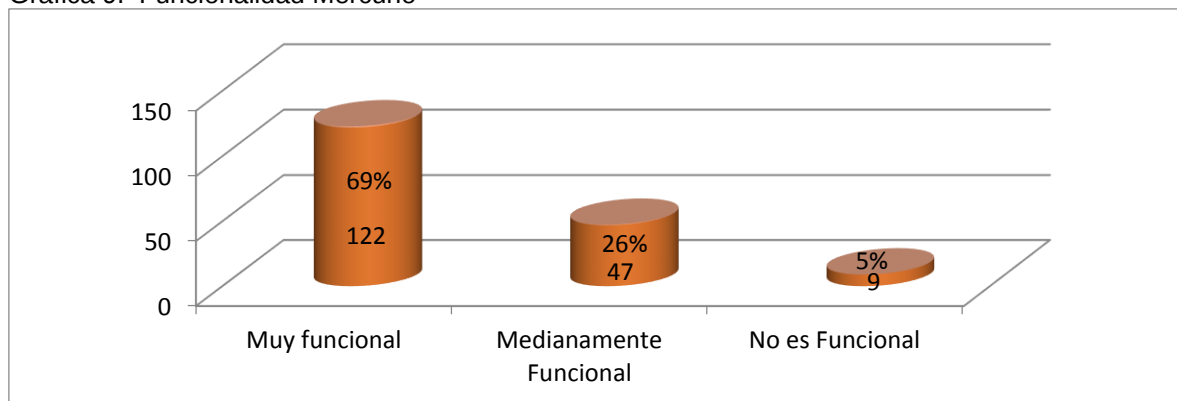


Fuente: Encuesta Gestión Documental OACI

Como resultado de la encuesta que fuera resuelta por 178 funcionarios se observa, que el 100% de los funcionarios encuestados manifiestan utilizar el aplicativo Mercurio, el 38% afirman no tener toda la información custodiada en el aplicativo, el 47% indican que han tenido pérdida de información en Mercurio, el 49% que han tenido dificultades con el uso del aplicativo y el 66% consideran que la capacitación recibida para su uso no es suficiente.

Siendo importante tener en cuenta que el 69% (122) funcionarios, indican que consideran como muy funcional el aplicativo MERCURIO como apoyo a la realización de las funciones a cargo; veamos:

Gráfica 9. Funcionalidad Mercurio



Fuente: Encuesta Gestión Documental. OACI

Por último, se preguntó ¿qué recomendación harías que permita mejorar el uso de MERCURIO? y en términos generales, las recomendaciones se enmarcan en:

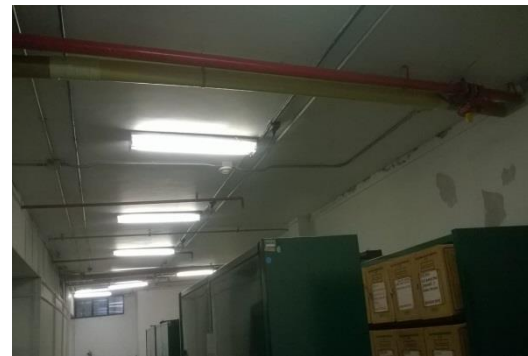
- Capacitar en el 100% de los beneficios que tiene la herramienta
- Que nos apropiemos más de esta herramienta tan fundamental
- Actualizar los nombres de las carpetas de los expedientes de auditorías, algunas ya no se manejan, ordenarlas de acuerdo con la GAT, en los expedientes de archivo permanente normativa permitir la creación de subcarpetas, para organizar la información
- Estandarizarlo según las Tablas de Retención Documental actualizadas de la Contraloría General de Medellín
- Que no hayan tantas interrupciones en el servicio que permitan trabajar ininterrumpidamente.
- Definir una estrategia de acompañamiento y seguimiento a la gestión de los documentos por parte de los funcionarios e implementar la funcionalidad de radicado temporal
- Un manual más detallado para cada una de sus funcionalidades
- Considero que Mercurio es una excelente herramienta para el manejo documental de la entidad pero debe aprovecharse al máximo todas las posibilidades que brinda, ya que está subutilizado.
- Brindar capacitación más práctica

6.8 ARCHIVO CENTRAL

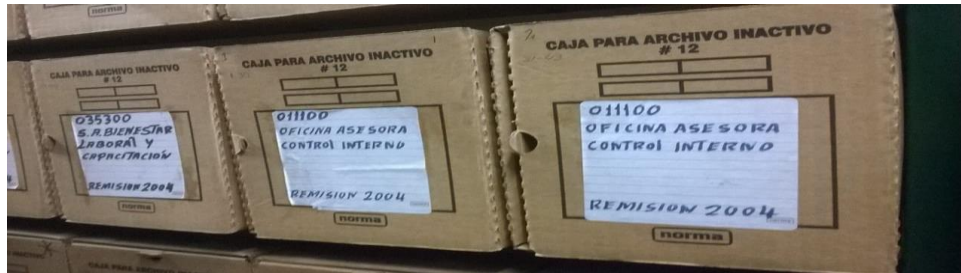
El archivo central de la Contraloría General de Medellín ocupa un espacio ubicado en la plazoleta de la Alpujarra parte baja, donde una parte es del Municipio Medellín y la otra de la Gobernación de Antioquia. Durante la ejecución de la evaluación Independiente a Gestión Documental se realizó visita a las instalaciones observándose lo siguiente:

- No se cuenta con un documento de comodato de las instalaciones donde la entidad tiene ubicado el archivo.
- Se observaron humedades de grandes dimensiones en las paredes y techo, luminarias que no son las adecuadas, la temperatura ambiental no corresponde con la requerida en la norma, en uno de los archivadores se tiene una toalla y un balde, dado que se han presentado goteras, hay un extintor vencido, y se percibe olor fuerte por las humedades, razón por la cual no se le está dando cumplimiento al Acuerdo 049 de 2000, del AGN, en cuanto a las condiciones de

edificios y locales destinados a archivos, artículo 2: “...Características del terreno, sin riesgo de humedad subterránea o problemas de inundación y que ofrezca estabilidad; igualmente al Acuerdo 050 de 2000.parágrafo del artículo 2: debe coordinarse con los programas adelantados por el comité paritario de seguridad ocupacional. Artículo 3. Prevención: Plan de contingencia con metas concretas y recursos identificables con el fin de eliminar o reducir la mayor cantidad de riesgos. Establecer un programa de inspección y mantenimiento. Preparación de un plan de emergencia”.



- Las “unidades de conservación” no están siendo marcadas de manera adecuada; incumpliendo con lo establecido en la norma.



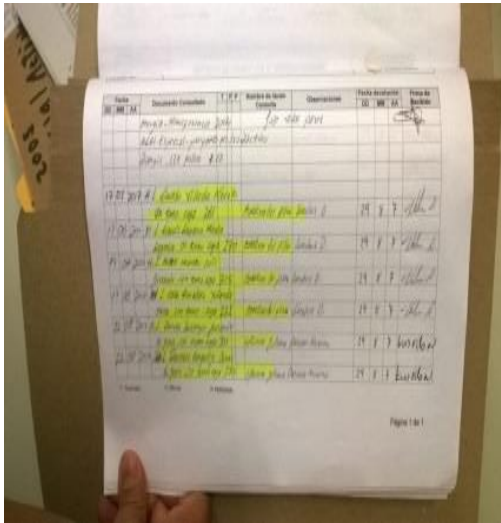
- En el archivo se observaron cintas magnéticas con muy poca descripción sobre su contenido, y no es posible su consulta por falta de equipo disponible en la entidad para su lectura, tal como lo establece el Decreto 2609 de 2012, Capítulo IV "La gestión de los documentos electrónicos de archivo", artículo 29, sobre los requisitos para la preservación y conservación de los documentos electrónicos de archivo, con el objeto de asegurar su preservación y conservación en el tiempo.



- En la visita realizada al archivo central de la entidad, el funcionario encargado precisa, que los usuarios del archivo son los funcionarios, exfuncionarios y público en general, que se cuenta con mesas para consulta, cuando es necesario que el material salga porque se requieren escanear o copiar se presta con la cedula y luego regresan la documentación.

Cuando se realiza préstamo a los funcionarios se manejan planillas donde se registra la fecha y los documentos que salen para el Edificio Miguel de Aguinaga, y se tiene estipulado un tiempo de 15 días para su devolución; en la planilla se resalta lo que devuelven, con fecha de recibo; de esta manera se hace el control.

Se observó que las planillas no tiene la firma del funcionario que solicita la información; por lo tanto, no hay un responsable directo del material que se retira del archivo y en el manual de políticas se indica que debe mediar correo electrónico para el retiro de hojas de vida, el cual no se evidenció.



6.9 TAQUILLA

La entidad tiene dispuesto en el aplicativo ISOLUCIÓN para esta actividad, lo siguiente: Documento de apoyo: Correspondencia y Archivo, Código D-GE-GD-001; Procedimiento Gestión Documental – Correspondencia y Archivo, código P-GE-GD-001.

Se observó en la visita realizada a taquilla, para verificar el cumplimiento del documento de apoyo y del procedimiento, lo siguiente:

- ✓ El diligenciamiento del formato Control de Recorrido Externo, Código: F-GE-GD-005, Versión 2 y el formato Control de Recorrido Interno, F-GE-GD-006, Versión 2; sin embargo, los formatos no manejan consecutivo, lo que no dificulta su control.
- ✓ La radicación de los documentos a través del aplicativo Mercurio con el cumplimiento de lo establecido en los documentos de apoyo; sin embargo, se pudo observar que cuando se reciben tanto los documentos externos, como internos con destino externo, no queda soporte en la Taquilla; los documentos quedan en poder del funcionario que debe gestionar dicho documento en el caso de los documentos externos que se reciben, y en el caso de los documentos que se envían externamente el documento queda en poder de la dependencia que lo genera, y según el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, en su artículo Décimo Primero: Comunicaciones oficiales enviadas, señala: “Las

comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y máximo dos copias, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes y la segunda copia reposará en el consecutivo de la unidad de correspondencia, por el tiempo establecido en su tabla de retención documental. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de copias adicionales.”

Adicionalmente, el Concepto del Archivo General de la Nación 500636 de 2005, plantea que: “*el consecutivo de correspondencia se obtiene con las segundas copias de las comunicaciones y es el resultado del cumplimiento de una de las principales funciones asignados a la unidad Administrativa de Correspondencia y Archivo como es la de gestionar de manera centralizada y normalizada la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales de la entidad.*”

- ✓ Para la mensajería externa la entidad cuenta con un proveedor a la cual se le realiza control diario de las devoluciones de correspondencia y las efectivamente entregadas.
- ✓ Se presentan informes mensuales y trimestrales sobre las actividades que realiza taquilla y en ellos se detallan la cantidad de documentos que se generan y los que se anulan
- ✓ Se hace chequeo diario a los consecutivos de los radicados, imágenes y metadatos subidos a MERCURIO.
- ✓ Se evidenció la realización de recorridos para gestionar la entrega y recibo de documentos en las diferentes dependencias; sin embargo, no se tiene estipulado en ningún documento el horario y los recorridos que se deben realizar diariamente; de tal forma que se pueda garantizar la coordinación para la entrega y recogida de los documentos y de esta forma garantizar la entrega oportuna de la documentación a las entidades.
- ✓ Se observó el ingreso de personal no autorizado a la Taquilla; lo que puede generar pérdida de confidencialidad de la información que allí reposa.
- ✓ Se evidenció un riesgo en los documentos que se entregan a la Taquilla por parte de las diferentes dependencias; toda vez, que no queda evidencia del momento en el cual se entrega; pudiéndose presentar inconvenientes por

pérdida de documentación sin que se pueda asegurar que fuera efectivamente entregado a la Taquilla

En general se observa que se le está dando cumplimiento a los documentos de apoyo y procedimiento de esta actividad. Cabe anotar, que se observó una debilidad en el recibo de documentación interna, ya que se recibe la documentación sin dejar evidencia de lo recibido en la taquilla, ni de lo entregado por la persona que llegue hasta allí, lo cual genera riesgos en su manejo.

6.10 NORMOGRAMA

Al verificar el normograma del proceso dispuesto por la entidad en el aplicativo ISOLUCION se observó, que no se encuentra actualizado, y no se incluye la reglamentación interna, lo cual impide la consulta actualizada de su normativa.

En el siguiente cuadro se relacionan algunas normas relacionadas con la Gestión Documental, posibles a tener en cuenta en el análisis para incluir en el normograma de la entidad.

Tabla 32. Normograma

Norma	Descripción
Circular 03 de 2015	Circular de la AGN: Directrices para la elaboración de Tablas de Retención documental.
Acuerdo 60 de 2001	Acuerdo de la AGN por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas
Acuerdo 02 de 2004	Acuerdo del AGN. Por el cual se establecen los lineamientos básicos para la organización de fondos acumulados
Acuerdo 04 de 2013	Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012
Acuerdo 05 de 2013	Acuerdo del AGN. Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones
Acuerdo 02 de 2014	Acuerdo del AGN. Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo 006 de 2014	Acuerdo del AGN. Por medio del cual se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del Título XI "Conservación de Documentos SIC" de la Ley 594 de 2000
Acuerdo 008 de 2014	Acuerdo de la AGN. Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la prestación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo y demás procesos de la función archivística en desarrollo de los artículos 13° y 14° y sus parágrafos 1° y 3° de la Ley 594 de 2000
Acuerdo 003 de 2015	Acuerdo del AGN. Por el cual se establecen lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012
Ley 594 de 2000	por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
acuerdo 049 de 2000	Por el cual se desarrolla el artículo 61 del capítulo 7° de conservación documentos el reglamento general de archivos sobre "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 042 de 2002.	Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
Acuerdo 38 de 2002	el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000

Fuente: Papeles de Trabajo

6.11 GESTIÓN DE RIESGOS

Con el fin de verificar la gestión de riesgos sobre el procedimiento de gestión documental de la entidad, se procedió a la revisión y análisis del mapa de riesgos institucional y se evidenció que no se tiene identificado ningún riesgo relacionado con el tema.

Así mismo, se validó en los documentos de apoyo: Correspondencia y Archivo, Código: D-GE-GD-001, VERSIÓN: 5; Elaboración de Informes, Código: D-GE-GD-003, Versión: 9; Tabla de Retención Documental, Código: D-GE-GD-002, Versión: 2; así como el procedimiento Gestión Documental-Correspondencia y Archivo, Código: P-GE-GD-001, Versión: 4, que tiene por objeto, facilitar la comunicación interna y externa de forma oportuna, preservando la memoria institucional, para

servir de fuente de información y consulta; en los cuales no se halló definidos riesgos o controles que garanticen la no pérdida de información.

Con respecto a los riesgos, informó la Contralora Auxiliar de Desarrollo Tecnológico: “que durante el año 2016, se presentó un daño en algunos discos duros de la entidad; lo que implicó el cambio de éstos y realizar la reconstrucción del RAID y la data; para posteriormente identificar los errores lógicos en la data y la restauración de los backups de los servidores afectados; lo que generó como impacto que no hubiera funcionalidad en los aplicativos de Mercurio, Isolución y Rendición de la Cuenta, borrándose la base de datos y los programas para este último”.

En relación con Mercurio, dice la citada Contraloría Auxiliar, “que las acciones adelantadas consistieron: en la revisión de las bases de datos en el servidor de pruebas y la comparación de las imágenes en el repositorio, restauración del backup y chequeo de imágenes, la copia de imágenes al nuevo disco creado y la realización de un respaldo con las imágenes posteriores a la fecha del backup, para el restore por parte de Servisoft y tener la totalidad de la información integra y confiable”.

Así mismo, se informó que el Data Center recuperó la información de la base de datos y fue necesario la instalación y configuración de los programas. Adicionalmente, se informa en relación con los backup lo siguiente:

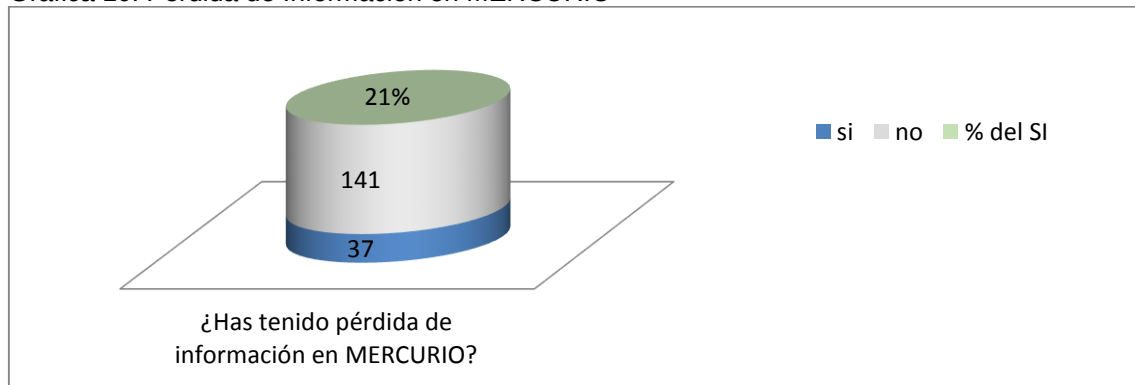
- ✓ “Se realiza el backup de la plataforma de virtualización para instancias, servidores virtuales, configuración de dispositivos, servidores físicos que hospedan toda la infraestructura tecnológica.
- ✓ Se realiza cada 60 minutos en disco un backup incremental y un full cada mes. Adicional en cintas (unidad robótica) cada día por medio un backup incremental y full.
- ✓ Las copias en disco se guardan en la unidad de almacenamiento “SAN” con replicación en el servidor de Plaza de la Libertad.
- ✓ Las copias de cintas se almacenan en la unidad robótica que se dispone para almacenar dicha información, el dispositivo se encuentra en sitio principal Edificio Miguel de Aguinaga.
- ✓ Los mecanismos que se utilizan, son copia de disco, copia de cinta, replicación de la información en el edificio Plaza de la Libertad, Plan de Backup.
- ✓ Las verificaciones que se realizan, son la restauración buzones de correos, servidores virtuales en ambientes controlados, unidades de almacenamiento, restauración de servidores virtuales en sitio de contingencia”.

Cabe anotar, que revisados el Manual de Políticas de Operación y el procedimiento relacionado con Gestión Tecnológica, no se encuentra descrita información

relacionada con políticas de backup, seguimiento al cumplimiento de dichas políticas, mecanismos de copia de seguridad, la definición del plan de backup y las pruebas a dichas copias de seguridad.

En la encuesta aplicada a los funcionarios de la entidad, en relación con la custodia de la información, se pudo establecer lo siguiente:

Gráfica 10. Pérdida de Información en MERCURIO



Fuente: Encuesta Gestión Documental. OACI

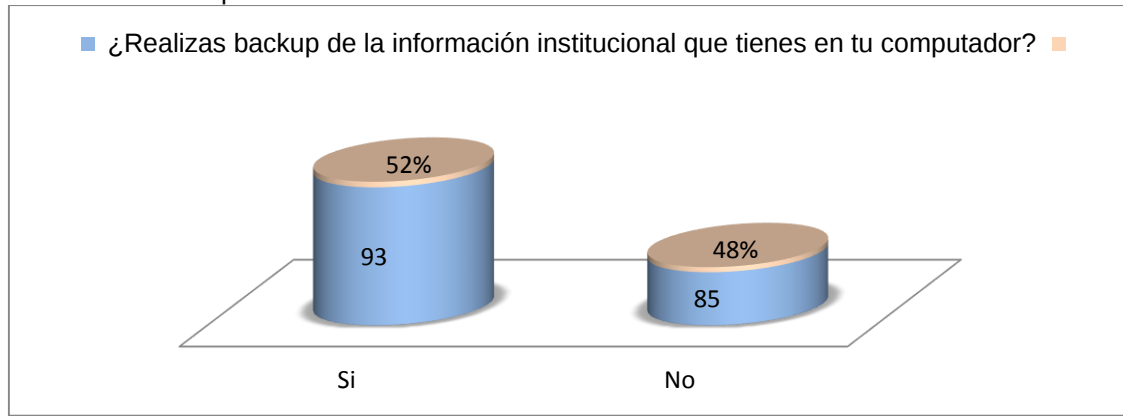
En la gráfica anterior se observa, que el 21 % de los encuestados, (37 personas) afirman haber perdido información en el aplicativo Mercurio, hecho que evidencia un riesgo para la entidad

De acuerdo con las políticas de seguridad estipuladas por la entidad en el “Manual de políticas de Operación – Uso de las copias de Seguridad”, se establece “*que los usuarios son los responsables de realizar el respaldo de información vital de su misión, igualmente el jefe de la dependencia de implementar las políticas necesarias para el resguardo de su información, estipulando mecanismos y tiempos para la realización del backup y controlar el cumplimiento de este procedimiento*”.

Como resultado de la encuesta se pudo evidenciar, que de 178 personas que respondieron la encuesta, el 52% que corresponde a 93 personas, realiza backups de la información institucional que tiene en su PC, de los cuales el 32% lo hacen en un disco duro externo y lo guardan, el 27% en una USB y lo guardan y el 14% en el equipo.

Es decir, el 73% de los encuestados, si bien hacen backup, no tienen la certeza de que la información de los equipos esté segura en caso de daño de los equipos

Gráfica 11. Backup de la información institucional

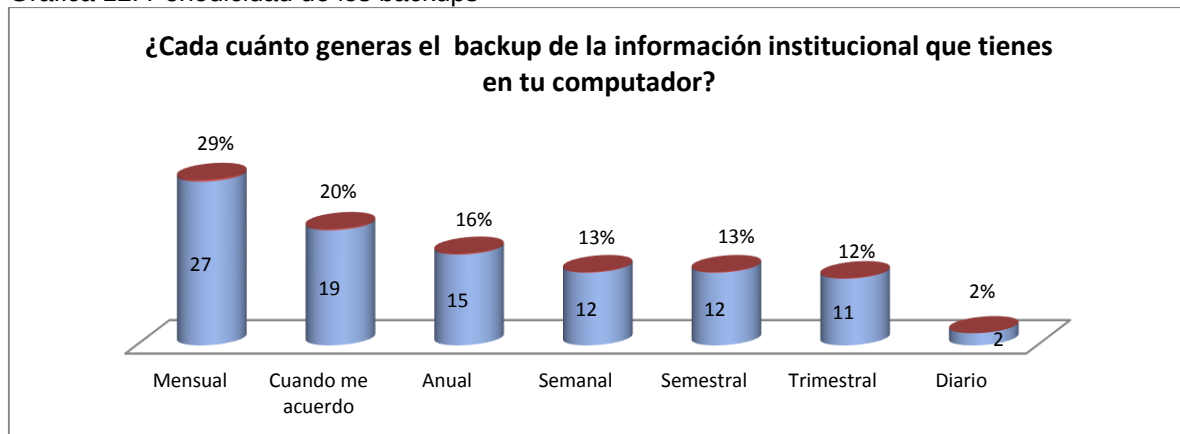


Fuente: Encuesta Gestión Documental. OACI

En la gráfica anterior, se observa que 93 personas del total encuestado, equivalente al 52% respondieron que hacen backup de la información institucional y el 48% no lo hacen, situación que es riesgosa para la entidad ya que este último es un porcentaje muy representativo.

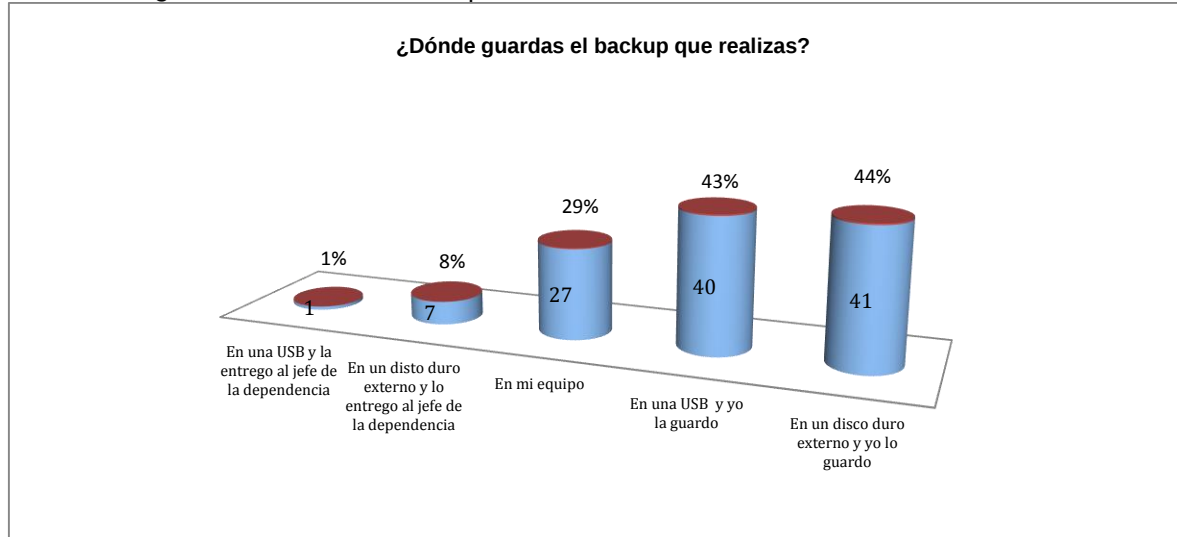
De las 93 personas que respondieron que si hacen el backup de la información institucional, se les preguntó por la periodicidad con que realizan copias de la seguridad, observándose:

Gráfica 12. Periodicidad de los backups



Fuente: Encuesta Gestión Documental. OACI

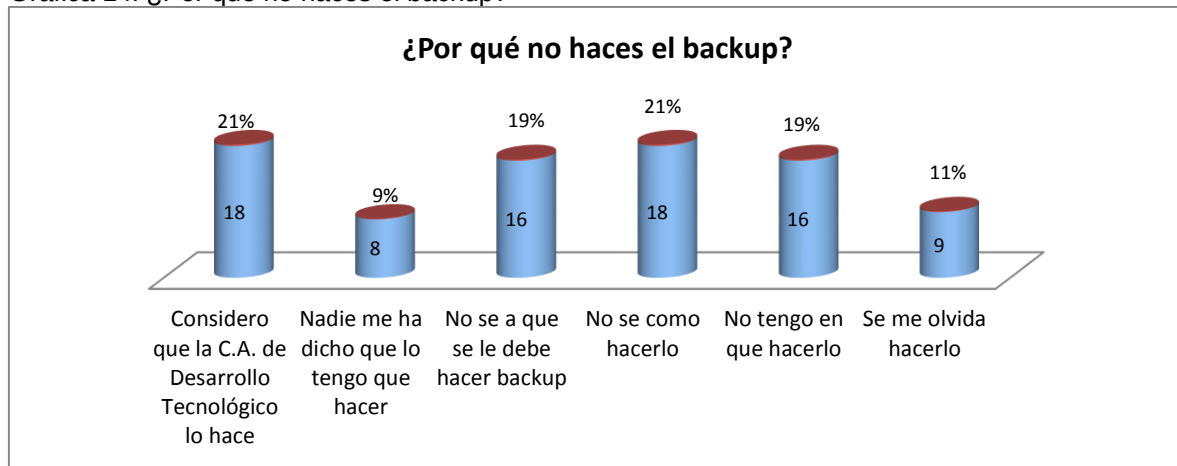
Gráfica 13. ¿Dónde Guardas el Backup?



Fuente: Encuesta Gestión Documental OACI

Al preguntar porque no hacen el backup, el 21% de los encuestados manifestó que consideraba que lo hacia la Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico, el 21% no sabe cómo hacerlo y el 19% no tiene en qué hacerlo; veamos

Gráfica 14. ¿Por qué no haces el backup?

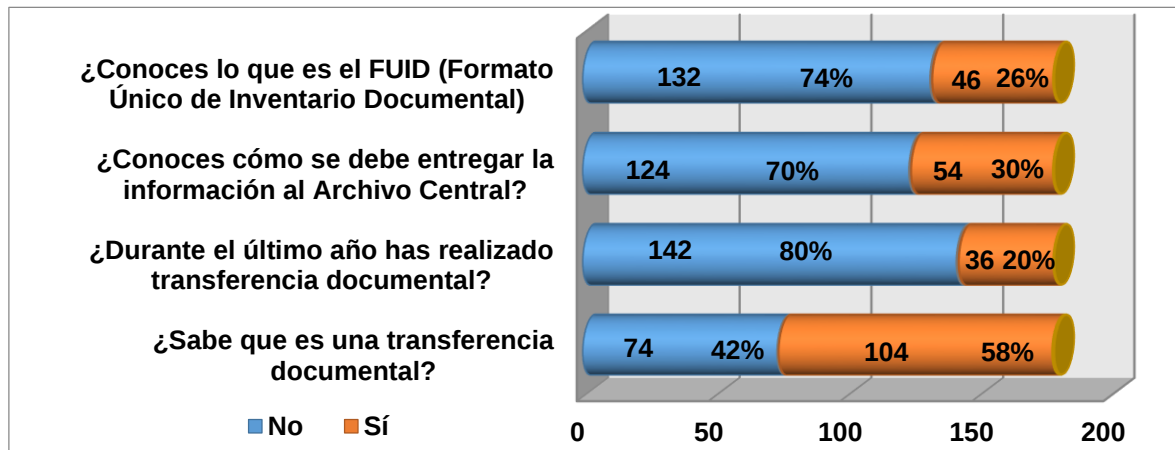


Fuente: Encuesta Gestión Documental OACI

Con respecto a la encuesta aplicada a los funcionarios de la entidad, se evidenció que el 70% (124) de los encuestados no conoce cómo se entrega la información al Archivo Central, el 74% (132) no conoce lo que es el Formato Único de Inventario

Documental – FUID y el 80% (142) no realizaron durante el año transferencia documental y el 42% no sabe lo que es una transferencia documental; veamos:

Gráfica 15. FUID – Transferencia Documental



Fuente: Encuesta Gestión Documental OACI

Adicionalmente, como resultado de la encuesta Gestión Documental efectuada a los funcionarios de la entidad, frente a las recomendaciones relacionadas con la Gestión Documental en la entidad, se obtuvo lo siguiente:

- Capacitar más a fondo y crear la cultura de que la responsabilidad es de todos y no únicamente de las secretarías
- Conformar un equipo que lidere para la organización de la parte física de los documentos
- Socializar con TODOS los funcionarios, ya que se han vinculado muchos durante los últimos años, necesitamos que todos aprendan su manejo para que no pierda funcionalidad
- Exigirle a todo el personal que dominen y utilicen el sistema Mercurio, pues hoy en día aún existen personas que se apoyan completamente en las secretarías.
- Unificar y socializar directrices para la transferencia documental y para los papeles de trabajo porque cada funcionario los gestiona de acuerdo a su criterio.
- Considero que deben impartirse instrucciones claras sobre la información que debe reposar en el equipo de cómputo, en qué forma debe archivar y cada cuánto se debe hacer back; toda vez que cuando me dieron la inducción no me explicaron nada al respecto.
- Considero que una vez se establezcan las políticas con el PGD y la actualización de las TRD y elaboración de las TVD es necesario sensibilizar y capacitar de manera amplia y suficiente a todas las secretarías como el apoyo clave en el tema.

- Creo que debería existir un repositorio donde podamos guardar toda la información, un lugar que sea distinto a nuestro propio computador

Lo anterior, permite evidenciar la existencia de diferentes riesgos relacionados con la Gestión Documental en la entidad, que pueden afectar de diferentes maneras a la entidad.

6.12 PLANES DE MEJORAMIENTO

A continuación se presenta el seguimiento a las acciones correctivas y de auditoría interna que se encuentran registradas en el módulo de mejoramiento de Isolución; con su respectivo seguimiento.

Tabla 33. Acciones correctivas y de auditoría interna

Tipo	Núm	Descripción	Actividad	Seguimiento
Acción Correctiva	160	Los archivos de gestión y central no se encuentran inventariados con el Formato Único de Inventario Documental – FUID; tal como consta en el informe pormenorizado del Sistema de Control Interno con corte a octubre de 2016 y socializado en Comité Coordina...	Se capacitó al grupo de las secretarías, sobre la metodología utilizada para el control y envío de documentos al archivo central, las normas que aplican en el ejercicio archivístico y el diligenciamiento del formato único de inventario documental (FUID).	Se capacitó al grupo de las secretarías, sobre la metodología utilizada para el control y envío de documentos al archivo central, las normas que aplican en el ejercicio archivístico y el diligenciamiento del formato único de inventario documental (FUID).
			Levantamiento de las bases de datos a través de la digitación de los listado de las transferencias o acervo documental custodiado en el archivo central, es decir los inventarios en el FUID	
Auditoría Interna	142	No se encontraron actualizadas para el año 2016, las tablas de retención documental correspondientes a los siguientes procesos: · Proceso auditor · Proceso Planeación	Revisión de las TRD existentes y documentación relacionada para definir plan de trabajo a seguir.	Se realizó la revisión de las actuales tablas de retención.
			Realizar contratación para la asesoría y el acompañamiento en la actualización de las TRD.	Se realizó la contratación para actualización y ajuste de las TRD, TVD Y PGD

Tipo	Núm	Descripción	Actividad	Seguimiento
Auditoria Interna	143	Institucional · Proceso Talento Humano	Conformar el equipo interdisciplinario	Se conforma el equipo interdisciplinario
			Revisión y actualización de las TRD de acuerdo a la normatividad vigente	
			Aprobación y adopción de las TRD	
			Implementación de las TRD	
	143	El proceso Gestión Documental no demostró capacidad para dar cumplimiento a los siguientes requisitos legales: · decreto 2578 de 2012 (actualización comité interno de archivo, funciones, evaluación de documentos de archivo) · decreto 260...	Conformar un equipo interdisciplinario	Se conforma equipo interdisciplinario mediante memorando # 037500 - 201600011446 del 26 de Octubre de 2016
			Realizar diagnóstico integral de archivo	Se elaboró el Diagnóstico Integral de Archivo, se presentó y se aprobó por el comité interno de archivo acta # 3 del 15 de Mayo de 2017.
			Estructurar un plan de trabajo según el diagnóstico realizado.	Se realizó un plan de trabajo para realizar el diagnóstico
			Ejecutar el plan de trabajo diseñado.	Tal como consta en la acción de auditoria interna # 142, se celebró contrato para dar tratamiento a la no conformidad identificada y se formuló plan de trabajo el cual se anexa a la presente acción correctiva con su respectivo seguimiento.
			Ejecutar el plan de trabajo diseñado.	Se ha venido ejecutado el plan de trabajo del contrato 077 de 2017, ver evidencia en el seguimiento de la actividad anterior.
			Actualización del comité interno de archivo	Se actualizó comité interno de archivo mediante resolución

Tipo	Núm	Descripción	Actividad	Seguimiento
				339 del 12 septiembre de 2016
			Elaboración del Programa de Gestión Documental PGD - Inventarios Documentales y Cuadro de clasificación documental.	

Fuente: Módulo de mejoramiento de Isolución

Se pudo evidenciar que se ha venido cumpliendo en su ejecución.

7. CONCLUSIONES

De acuerdo con las actividades previstas en el Plan Táctico del año 2017, la Oficina Asesora de Control Interno evaluó en forma independiente, el cumplimiento, entre otras, de normas, directrices, procedimientos relacionados con la gestión documental en la entidad.

Durante la evaluación independiente se contó con el apoyo permanente de los funcionarios designados y que tiene relación directa con el tema; facilitando la realización de la Evaluación Independiente; así mismo, fue posible evidenciar que se ha venido fortaleciendo la gestión documental en la entidad, con nuevo personal vinculado al proceso, la actualización del Comité Interno de Archivo y su funcionamiento, la realización del diagnóstico integral de archivo y la suscripción y ejecución del contrato 077 de 2017, con el cual se busca desarrollar, entre otras, el Programa de Gestión Documental – PGD, las Tablas de Retención Documental - TRD, las Tablas de Valoración Documental - TVD.

Los resultados de las pruebas practicadas y la evidencia obtenida de acuerdo con los criterios definidos en la planeación del trabajo se refieren sólo a los registros y/o documentos examinados, no se hacen extensibles como conclusión general del estado del procedimiento “Gestión documental”; toda vez, que la evaluación es selectiva y las muestras fueron tomadas aleatoriamente.

El análisis de los resultados de esta evaluación permite concluir, que el procedimiento y el sistema de control interno vinculado con el procedimiento de “Gestión documental”, es susceptible de mejoramiento de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas para los aspectos evaluados, en aras de prevenir la materialización de riesgos frente al desarrollo de cada una de las actividades.

Las acciones que se formulen con base en las recomendaciones que se expresan en este informe de evaluación, serán objeto de acompañamiento y seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

8. RECOMENDACIONES

Como resultado de la Evaluación Independiente realizada se considera pertinente realizar las siguientes recomendaciones:

Para la Secretaría General

- Continuar con la ejecución de los planes de mejoramiento suscritos, para dar tratamiento a las acciones correctivas y de auditoría interna; garantizando la eficacia en las mismas.
- Definir las responsabilidades de los funcionarios designados para el tema de Gestión Documental; con el fin de garantizar la coordinación y liderazgo al interior de la Contraloría General de Medellín.
- Adelantar las gestiones pertinentes que permitan garantizar el funcionamiento adecuado del aplicativo Mercurio en la entidad.
- Definir un plan de intervención al interior de la entidad, que permita crear una cultura en torno a la gestión documental con un enfoque integral.
- Revisar y ajustar la documentación relacionada con el proceso de Gestión Documental; con el fin de garantizar el cumplimiento de lo establecido, entre otras, en el Decreto 2609 de 2012, en relación con los procesos mínimos de Gestión Documental.
- Analizar el proceso e identificar los riesgos y sus respectivos controles de acuerdo con los resultados de la presente Evaluación Independiente; a efectos de que se garantice el cumplimiento de la normativa vigente.

Para la Contraloría Auxiliar de Recursos Físicos y Financieros

- Adelantar las gestiones pertinentes para gestionar legalmente la ocupación del espacio del Municipio de Medellín donde funciona el archivo central de la Contraloría General de Medellín, y poder adelantar el mantenimiento requerido

para garantizar el cumplimiento del Acuerdo 049 de 2000, del AGN, en cuanto a las condiciones de edificios y locales destinados a archivos.

- Realizar un control al recibo de la documentación que llega a la taquilla para su gestión, que permita dejar la evidencia tanto de lo recibido en la taquilla, como de lo entregado por el funcionario; a fin de minimizar riesgos de pérdida de información, y que las gestiones realizadas cumplan con lo establecido en la normativa legal vigente.
- Realizar control sobre el personal que ingrese al sitio de taquilla de correspondencia, a efectos de conservar la privacidad de la información que allí ingresa.

Para la Contraloría Auxiliar de Talento Humano

- Revisar y ajustar en lo pertinente el procedimiento Suministro de Talento Humano, Situaciones Administrativas y Administración de Historias Laborales, con el fin de garantizar el cumplimiento del Acuerdo 038 de 2002, respecto a: *“todo servidor público al ser vinculado, trasladado o desvinculado de su cargo, recibirá o entregará según sea el caso, los documentos y archivos debidamente inventariados.*

Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico

- Definir un procedimiento o protocolo relacionado con la realización de copias de seguridad de los diferentes aplicativos de la entidad, en el cual, entre otros se definan aspectos como: políticas, responsabilidades, mecanismos a utilizar, tipo de información a respaldar, definición del plan, y las pruebas a dichas copias; para garantizar la custodia de la información.
- Definir políticas y protocolos para la creación y eliminación de usuarios, con sus respectivos perfiles en los diferentes aplicativos de la entidad; para garantizar el acceso a la información según se requiera, a fin de preservar la integridad y confidencialidad de la misma.