



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

## INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

**FECHA DEL INFORME:** 27-08-2020

**PROCESO/DEPENDENCIA AUDITADA:** Gestión Documental / Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

**NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA:** Edwin Peña Roa - Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.

**AUDITOR LÍDER:** Alexander Villalobos Moreno.

**EQUIPO AUDITOR:** Claudia Stella Agudelo, Damaris Lagos Duarte y Camila Benítez Díaz

### 2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y AUDITORÍA

**Objetivo de la Auditoría :** Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental del IDT, verificando el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales establecidos en las Normas NTC-ISO 9001:2015 y la ISO:14001:2015 de manera eficaz, eficiente y efectiva.

**Alcance de la Auditoría:** Desde la planificación de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, comprende los criterios y los métodos, incluyendo el desarrollo, seguimiento y desempeño de los procesos objeto de auditoría. Las actividades realizadas por el proceso de Gestión Documental en el periodo comprendido entre el 1 de Septiembre de 2019 al 31 de julio de 2020

**Criterios de auditoría:** Verificación del cumplimiento de los requisitos generales y específicos aplicables a los procesos, teniendo en cuenta las Normas NTC-ISO 9001:2015, la ISO14001:2015 y la documentación asociada a los procesos objeto del ejercicio auditor.

ISO 9001:2015

4.4. ) Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

4.4.1.) a,b,c,d,e,f,g y h (contexto, caracterización)

4.4.2) a y b (trazabilidad de procedimientos)

6.1) Acciones para abordar riesgos y oportunidades

7.5 Información Documentada (Gestión documental, registros)

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

(Indicadores. PGI)

10. Mejora (Planes de mejoramiento, Autocontrol)

ISO: 14001:2015

4.4. Sistema de Gestión Ambiental (conocimiento del contexto)

6.1.2. Aspectos Ambientales

7.5 Información Documentada

8.1. Planificación y Control Operacional



## INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

### 3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

**A. Descripción de Hallazgo:** marque con una X según corresponda: Conformidad: CO No Conformidad (NC)

No	HALLAZGO		DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGOS
	C	NC	
1	X		El equipo responsable del proceso de apoyo de Gestión Documental de la entidad tiene identificadas las entradas y salidas plasmadas en el documento de Caracterización; se evidencia el cumplimiento de sus salidas (productos), mediante las actividades para gestionar, custodiar, preservar y facilitar el acceso y consulta de la memoria y patrimonio documental del Instituto Distrital de Turismo.
2	X		El proceso cuenta con los recursos necesarios para dar cumplimiento a las actividades del mismo y se observa el análisis de la programación de los recursos que son necesarios para dar continuidad a sus actividades. El proceso determina los recursos necesarios y su disponibilidad, mediante la elaboración del anteproyecto de presupuesto para la vigencia 2020 y la consolidación del Plan Anual de Adquisiciones 2020.
3	X		<p>El proceso aplica criterios y métodos de medición para su gestión, mediante la implementación de los planes de gestión institucional y sus indicadores.</p> <p>* <u>Indicador de Transferencias Documentales:</u> se verifica el reporte con corte al IV trimestre de 2019 y II trimestre de 2020, en el que se evidencia que el proceso mide el cumplimiento en las transferencias documentales por parte de los procesos de la entidad, y realiza el respectivo análisis.</p> <p>El proceso está en trámite de creación de los indicadores "control de humedad del archivo central" y "control de temperatura del archivo central"</p> <p>*<u>Plan de Gestión Institucional:</u> Se evidenció que a través de la herramienta del Plan de Gestión Institucional, el proceso de Gestión Documental, realiza la trazabilidad de las actividades planeadas (12 actividades dentro del marco operativo). Se realiza seguimiento en forma mensual al cumplimiento y ejecución de las acciones establecidas por el proceso.</p>
4	X		Las asignaciones de responsabilidades se encuentran definidas en cabeza del Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario. Para la gestión Documental específicamente, cuenta con 3 personas (2 personas vinculadas de planta y 1 persona mediante prestación de servicios). El personal ejecuta las actividades teniendo en cuenta los perfiles definidos dentro del Manual específico de funciones y competencias laborales adoptadas en el 2019 y mediante la ejecución del contrato No.010 de 2020, el cual finalizará el día 3 de septiembre y se tiene contemplada su continuidad de acuerdo al PAA de la presente vigencia.



## INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

5	x	Se establece que el equipo del proceso de Gestión Documental tiene conocimiento y manejo sobre su quehacer y se impone un rigor profesional para adelantar lo que les corresponde, favoreciendo la operatividad del proceso.
6	x	Se evidencia la mejora continua en la gestión del proceso, teniendo en cuenta, que se han ejecutado oportunamente las acciones contempladas dentro de los planes de mejoramiento; consecuentemente, el proceso a la fecha, cuenta con 6 acciones abiertas en el Plan de Mejoramiento por procesos, con resultados de seguimiento que evidencian su ejercicio de autocontrol. Adicionalmente, se observa que se suscribieron 8 acciones derivadas de hallazgos resultados del Seguimiento del Archivo de Bogotá, las cuales han sido cerradas. Por otro lado, el proceso cuenta con el Plan Institucional de Archivos - PINAR 2020 y El Programa de Gestión documental - PGD el cual contiene un cronograma de actividades para su ejecución.
7	x	Se cuenta con una estructura de identificación y evaluación del riesgo, para lo cual se han establecidos los controles necesarios para mitigación de los mismos; de igual forma, se evidenció el seguimiento realizado por el líder del proceso y los líderes técnicos, de acuerdo con las fechas establecidas, así mismo se evidencian los soportes que hacen parte de las acciones asociadas al mapa de riesgos del proceso de Gestión Documental.
8	x	El proceso tiene definidas las oportunidades dentro de la <i>Matriz de identificación de oportunidades - por proceso</i> , dentro de las que se definen oportunidades relacionadas con realización de charlas virtuales sobre los lineamientos para el uso de documentos electrónicos, en la contingencia generada por la emergencia sanitaria COVID – 19, actualización del Sistema Integrado de Conservación y Diseño de documentos que permiten generar una adecuada gestión del conocimiento.
9	x	Se evidencia la mejora en la gestión del proceso, teniendo en cuenta, las siguientes acciones: *El proceso realizó la implementación de un archivo magnético en Excel para el registro de préstamo de documentos. *El proceso realizó la implementación de una base de datos del inventario general del archivo central, y la organización del archivo según este inventario, para facilitar la búsqueda y control de la información. *El proceso ha mejorado la comunicación interna sobre las disposiciones y tips para el manejo de documentos, a través de los canales de comunicación de la entidad; en articulación con el proceso de comunicaciones, se han impartido lineamientos recientemente a través de reuniones virtuales (GD-P07). * En el marco del Plan Institucional de Capacitación, el proceso ha efectuado capacitaciones dirigidas a la comunidad institucional sobre los lineamientos para el



## INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

			uso de documentos electrónicos, el uso del Formato Único de Inventario Documental (FUID), y el Programa de Gestión Documental.
10	x		El proceso de Gestión Documental ejecuta sus actividades teniendo en cuenta los procedimientos definidos, dentro de los que se documentan las actividades en forma clara y lógica asegurando la eficacia del SIG, no obstante, producto de la verificación se encuentran oportunidades de mejora que se deben contemplar para una óptima información documentada.
11	x		<p>El proceso evidencia cambios dentro de su planificación, toda vez que en el periodo comprendido de la presente auditoria al SIG, se han actualizado los siguientes lineamientos :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>GD-M01 Manual Reglamento Interno de Archivo V3 (21-04-2020)</i></li><li>• <i>GD-P07 Organización Documental con base en la Tabla de Retención Documental V6 (30-03-2020)</i></li><li>• <i>GD-P12 Elaboración o Actualización Tablas de Retención Documental V4 (12-06-2020)</i></li><li>• <i>GD- P13 Consulta y Préstamo de Documentos V3 (22-10-2019)</i></li><li>• <i>GD-PR01 Plan Institucional de Archivos PINAR VI (28-01-2020)</i></li><li>• <i>GD-PR02 Programa de Gestión documental PGD VI (28-01-2020)</i></li></ul> <p>Así mismo se evidencia el manejo de los formatos para las actividades del proceso, los cuales se asocian para cada procedimiento, encontrándose disponibles.</p>
12	x		El proceso realiza la identificación y verificación a la normatividad aplicable de acuerdo a sus competencias, la cual se encuentra contenida dentro del normograma, y se evidencia su actualización toda vez que se ha incluido normatividad reciente, como es caso del decreto legislativo 491 de 2020 de la Presidencia de la República y la circular 29 de 2020 de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Estos lineamientos hacen mención a medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios y el uso de documentos electrónicos en ambientes de trabajo en casa, por la contingencia relacionada con la emergencia sanitaria Covid-19.
13	x		Se observa que el proceso de Gestión Documental no ha llevado a cabo las actividades pertinentes para ejecutar la transferencia de gestión documental secundaria, así como la definición de los lineamientos para la disposición final de la documentación, especialmente aquella que es objeto de conservación total, con el fin de garantizar la protección del patrimonio documental del Instituto Distrital de Turismo, que tiene un componente cultural e histórico. Esta situación se describe en mayor medida dentro del ítem de No conformidades dentro del presente informe.



## INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

14	x	<p>El ambiente para la operación de los procesos dada la situación de emergencia no se pudo constatar en mayor detalle, sin embargo respecto al tema psicosocial se observa que la ARL está atenta a las situaciones requeridas; contando con el aplicativo de pausas activas y haciendo de manera virtual campañas permanentes desde la Subdirección de Gestión Corporativa para el manejo del estrés; así mismo de acuerdo lo que informa el personal de proceso, el ambiente laboral para afrontar la contingencia se ha manejado adecuadamente y el apoyo como equipo de trabajo ha sido constante. En temas ergonómicos, se tuvieron que hacer adecuaciones, bajo las orientaciones del personal del SG-SST. Se reconoce el programa de salud ocupacional por parte del proceso gestión documental.</p> <p>Ante la inminente regreso a laborar a la sede institucional, se genera un alto grado de preocupación por lo cual se ha iniciado una intensa campaña de bioseguridad en el manejo de la interacción entre el personal institucional y sus interlocutores del sector turístico y la ciudad.</p>
15	x	<p>El personal del proceso identifica y reconoce su participación dentro de la política del SIG, así como el estado de la implementación del sistema de gestión ambiental, los responsables de su implementación, los programas de uso eficiente de los recursos y los demás elementos relevantes que lo componen.</p>
16	x	<p>El personal del proceso identifica en la matriz de aspectos e impactos ambientales, el aspecto de "generación de residuos aprovechables" que genera un impacto ambiental positivo denominado "Reducción de la afectación al ambiente". Los aspectos e impactos ambientales asociados al consumo de agua, energía y generación de residuos de los equipos empleados por el proceso, están identificados como transversales a la entidad.</p>
17	x	<p>El proceso está comprometido con acciones tendientes a reducir los impactos ambientales, mediante la reducción de uso papel, dada la situación de contingencia, así como la participación en las capacitaciones virtuales sobre estos temas.</p> <p>Tanto la política como los lineamientos y acciones que contempla el proceso de Gestión Documental en el IDT le apunta al consumo cero de papel, disminución y buenas prácticas de uso y eliminación de tóner en las impresoras.</p>
18	x	<p>Se aplican buenas prácticas de uso y ahorro de energía, agua y manejo de residuos sólidos. Se evidencia conocimiento de la problemática y alcances del Plan de Gestión Ambiental tras capacitaciones y campañas afines a la gestión ambiental implementadas desde el PIGA, liderado por la Oficina Asesora de Planeación con el apoyo de la Asesoría de Comunicaciones. Se verifican las piezas comunicacionales y su socialización a través de los canales internos en la intranet/Noticias/InfoalDía/</p>



Total Hallazgos: Conformidades 17 , No conformidades 1 y oportunidades de mejora 5 (estas últimas se describen al final del informe)

### NOTAS:

Las conformidades son cumplimiento de requisitos.

Las no conformidades son incumplimiento de requisitos.

Los hallazgos de la auditoría de calidad, pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.

## 2. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Teniendo en cuenta el alcance dado a la presente auditoria, se llevó a cabo la revisión de cada uno lo elementos contenidos dentro del Sistema Integrado de Gestión los cuales corresponden a:

### GD-CO1 Caracterización

#### Procedimientos

- *GD-P04 Recepción, Radicación, Distribución y Envío de comunicaciones oficiales* V9 (31-05-2019)
- *GD-P07 Organización Documental con base en la Tabla de Retención Documental V6* (30-03-2020)
- *GD-P09 Disposición Final y Conservación de Documentos V2* (23-03-2017)
- *GD-P10 Transferencias Documentales Primarias V6* (31-05-2019)
- *GD-P12 Elaboración o Actualización Tablas de Retención Documental V4* (12-06-2020)
- *GD- P13 Consulta y Préstamo de Documentos V3* (22-10-2019)
- *GD- P14 Digitalización de Documentos V2* (20-04-2017)
- *GD- P15 Reconstrucción de expedientes a partir de la función archivística V2* (31-03-2017)

#### Manuales:

- *GD-M01 Manual Reglamento Interno de Archivo V3* (21-04-2020)

#### Instructivos

- *GD-I05 Instructivo Aplicación de las Tablas de Retención Documental TRD V5* (30-11-2017)
- *GD-I06 Instructivo para la Producción Documental y Gestión de Correspondencia V4* (09-01-2018)



- *GD-I07 Instructivo Banco Terminológico de Series y Subseries Documentales V1 (30-04-2018)*

### **Planes y programas**

- *GD-PR01 Plan Institucional de Archivos PINAR V1 (28-01-2020)*
- *GD-PR02 Programa de Gestión documental PGD V1 (28-01-2020)*

### **Formatos:**

- *GD-F06 Formato Acta V16 (16-03-2017)*
- *GD-F07 Formato Memorando V19 (02-01-2020)*
- *GD-F08 Formato Único de Inventario Documental V5 (16-03-2017)*
- *GD-F09 Formato Planilla de Consulta o Préstamo de Documentos V07 (18-03-2020)*
- *GD-F10 Formato Resolución V20 (08-01-2020)*
- *GD-F11 Formato Circular V17 (08-01-2020)*
- *GD-F12 Formato Oficio V20 (02-01-2020)*
- *GD-F19 Formato Acuerdo V12 (08-01-2020)*
- *GD-F22 Formato Acta de Eliminación Documental V7 (29-09-2019)*
- *GD-F23 Formato Tabla Retención Documental V9 (29-10-2019)*
- *GD-F25 Formato Hoja de Control de Expediente V6 (30-09-2019)*
- *GD-F26 Formato Listado de Asistencia V8 (30-04-2018)*
- *GD-F27 Formato Registro de Beneficiarios V3 (16-03-2017)*
- *GD-F28 Ayudas de Memoria IDT V3 (16-03-2017)*
- *GD-F29 Formato de eliminación Documental V4 (16-03-2017)*
- *GD-F30 Formato Testigo Documental V6 (21-04-2020)*
- *GD-F31 Formato de Caracterización Documental - Registros Activos de información V4(16-03-2017)*
- *GD-F32 Formato Planilla de control de entrega de copias externas devueltas a oficina V5 (30-09-2019)*
- *GD-F33 Formato Planilla de Documentos Enviados para Radicar V04 (22-02-2017)*

### **Indicadores:**

*Se revisaron los indicadores que se encuentran adoptados por el proceso:*





- *Transferencias Documentales*
- *Calidad digitalización módulo CORDIS*
- *Cumplimiento en la elaboración de planes de mejoramiento*
- *Eficacia en el cierre de las acciones*

### **Planes de Gestión**

Se revisó la planeación y ejecución de cada una de las 12 actividades contenidas dentro del marco operativo del Plan de Gestión Institucional 2020 del proceso de Gestión Documental con corte a 30 de junio; el cual se encuentra publicado dentro de los documentos del procesos en el siguiente link:

<http://intranet.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/Plan%20de%20Gestion%20020%20-%20Gestion%20Documental-Junio.pdf>

### **Planes de mejoramiento:**

El proceso a la fecha, cuenta con 6 acciones abiertas en el Plan de Mejoramiento por procesos, con resultados de seguimiento que evidencian su ejercicio de autocontrol. Adicionalmente, cuenta con 8 acciones derivadas de hallazgos resultado del seguimiento del Archivo de Bogotá, que han sido cerradas. El plan de mejoramiento se encuentra publicado dentro de los documentos del proceso en el siguiente link:

<http://intranet.bogotaturismo.gov.co/node/827>

### **Riesgos:**

Se revisaron los riesgos adoptados por el proceso los cuales corresponden a :

- *Fallas en la operación del proceso de gestión documental (gestión)*
- *Pérdida de documento , en beneficio propio o particular (corrupción)*

### **Normograma**

Se observa que el proceso de Gestión Documental cuenta con un nomograma actualizado el cual se ha trabajado conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica, publicándose periódicamente, dentro del siguiente link:

<http://intranet.bogotaturismo.gov.co/node/766>

### **Otros documentos y registros del sistema**





- *Política del Sistema Integrado de Gestión*
- *Matriz de identificación de oportunidades - por proceso 30/06/2020*
- *Matriz de aspectos e impactos Ambientales 30/04/2020*

De acuerdo a la información anterior, se elaboraron las respectivas listas de verificación y se procedió a realizar el trabajo de campo mediante entrevistas virtuales realizadas a los diferentes responsables de cada uno los temas, así como la revisión documental del proceso; encontrando las conformidades descritas en el numeral 2 *cuadros de hallazgos* y las no conformidades, fortalezas y oportunidades de mejora que se describe a continuación:

### **NO CONFORMIDAD / No. 1 –Transferencia documental Secundaria**

#### **a. Situación o condición observada:**

La Ley General de Archivos -594 de 2000-, en su artículo 3º, señala que el archivo total hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital y a la tabla de retención documental se define 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”.

En ese sentido, según el ciclo vital de los documentos, el artículo 23 de la Ley General de Archivos clasifica el archivo en archivo de gestión, archivo central y archivo histórico, indicando que el *archivo de gestión* comprende a la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que las soliciten, mientras que el *archivo central* agrupa los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión, y el *archivo histórico* es aquel al que se transfieren los documentos de conservación permanente.

Es decir, la tabla de retención documental tiene como función indicar cuánto tiempo deberán permanecer los documentos producidos, tanto en archivo de gestión como en archivo central, antes de darse su disposición final. Por disposición final se entiende la “*decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en la tabla de retención documental, con miras a su conservación permanente, selección o eliminación*”<sup>1</sup>. En resumen, es frente a los documentos que la entidad contempla realizar una conservación permanente, que será necesario realizar una transferencia al archivo histórico.

<sup>1</sup> Artículo 3º del Decreto Nacional 1515 de 2003



## INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

La gestión documental comprende, entonces, la función de planificación, manejo y organización de la documentación, que va desde su origen hasta su destino final (artículo 23 de la Ley General de Archivo). En ese sentido, la tabla de retención es de obligatorio cumplimiento para cada entidad (artículo 24 de la Ley General de Archivo) y el proceso de gestión documental debe asegurar las transferencias documentales, tanto primarias como secundarias, entendiendo por esta última el proceso técnico, administrativo y legal mediante el cual se entrega a los archivos históricos los documentos que, de conformidad con las tablas de retención documental, han cumplido su tiempo de retención en la etapa de archivo central<sup>2</sup>.

Debido a la contingencia generada por la enfermedad COVID-19, no se realizó visita al archivo central del Instituto. No obstante, en la entrevista se preguntó por parte de los auditores si “¿se han hecho transferencias al Archivo de Bogotá?”. En respuesta, los auditados indicaron que se tiene en el archivo central archivos desde el año 2007 hasta el 2018 y que no se han realizado transferencias secundarias de aquellos documentos que fueron clasificados como de conservación total o que serán seleccionados.

Una vez revisadas las tablas de retención documental del Instituto, publicadas en la sección “Registros” del proceso de Gestión Documental del Sistema Integrado de Gestión en la Intranet, se encuentra que los archivos de las vigencias 2007 –por lo menos- de las siguientes oficinas tienen un tiempo de retención en el archivo central que supera el dispuesto para estar allí:

Oficina productora	Tiempo total de permanencia en Archivo de Gestión y Archivo Central	Tiempo superado para disposición final <sup>3</sup>
Dirección General	12 años	No
Dirección General - Comunicaciones	5 años	Sí
Dirección General – Control Interno	5 años	Sí
	10 años	Sí
Dirección General – Observatorio Turístico	20 años	No
	3 años	Sí
	2 años	Sí
Oficina Asesora de Planeación	20 años	No
	13 años	No
	10 años	Sí
	8 años	Sí
	6 años	Sí

<sup>2</sup> Ibídem

<sup>3</sup> Al menos para la documentación generada en el 2007.



## INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

	5 años	Sí
	2 años	Sí
Oficina Asesora Jurídica	20 años	No
	15 años	No
	10 años	Sí
	5 años	Sí
Subdirección de Gestión Corporativa - Contabilidad	12 años	No
	6 años	Sí
	5 años	Sí
Subdirección de Gestión Corporativa – Control Disciplinario	14 años	No
	2 años	Sí
Subdirección de Gestión Corporativa – Gestión Documental	20 años	No
	5 años	Sí
	3 años	Sí
	2 años	Sí
Subdirección de Gestión Corporativa – Logística	20 años	No
	12 años	No
	7 años	Sí
	5 años	Sí
	2 años	Sí
Subdirección de Gestión Corporativa – Talento Humano	80 años	No
	50 años	No
	12 años	No
	5 años	Sí
	3 años	Sí
	5 años	Sí
	2 años	Sí
Subdirección de Gestión Corporativa – Presupuesto	12 años	No
	5 años	Sí
Subdirección de Gestión Corporativa – Tesorería	12 años	No
	5 años	Sí
Subdirección de Gestión de Destino	8 años	Sí
Subdirección de Promoción y Mercadeo	6 años	Sí
	5 años	Sí
	3 años	Sí
	2 años	Sí



## INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

De acuerdo con el cuadro anterior, existe un número considerable de documentación que cumplió su tiempo de permanencia para su disposición final, siendo susceptible de eliminarse o conservarse total o de forma seleccionada, según lo dispuesto en la tabla de retención.

De manera especial, aquellos documentos que son susceptibles de transferencia secundaria, por haber sido clasificados así en la tabla de retención documental, tienen un término legal de diez (10) años, según el artículo 12 del Decreto 1515 de 2003. En todo caso, pueden sujetarse a tiempos menores de retención en el Archivo Central antes de ser transferidos al Archivo de Bogotá, como lo señala el artículo 12 del Decreto Nacional 1515 de 2003 y como es el caso del Instituto. A modo de ejemplo, el archivo clasificado en la TRD de “Dirección General (Planeación y Sistemas)” como “proyectos de inversión”, para el que se estableció un tiempo de cuatro (4) años en Archivo de Gestión y cuatro (4) años en Archivo Central, llevaría, en lo que corresponde a la documentación del 2007, casi cuatro (4) años en espera de transferencia secundaria.

Así, una vez consultadas varias TRD se observa que, incluso, el tiempo de diez (10) años también se ha superado, especialmente para los archivos generados en 2007, cuya labor de transferencia secundaria debió iniciar en el 2018, así como para los archivos del 2008, que debió iniciar en el 2019.

### **Criterio afectado:**

Se evidencia que no se cumplen los requisitos establecidos en la ley ni se está cumpliendo lo establecido en las tablas de retención documental del Instituto, ni con lo señalado en el artículo 17 del Manual Reglamento Interno de Archivo (GD-M01), que señala que *“en el Archivo Central se deberá aplicar a la documentación el procedimiento de disposición final según la TRD”*.

De esta forma, se incumple lo estipulado en la norma ISO 9001:2015 numeral 7.5.3.2 *“Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda”*

- a) *distribución, acceso, recuperación y uso;*
- b) *almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;*
- d) *conservación y disposición.*

### **b. Implementar corrección y acción correctiva:**

Por lo descrito anteriormente, el proceso de Gestión Documental debe implementar actividades para ejecutar la transferencia de gestión documental secundaria, así como documentar los lineamientos para la disposición final de la documentación, especialmente aquella que es objeto de conservación total, con el fin de garantizar la protección del patrimonio documental del Instituto Distrital de Turismo, que tiene un componente cultural e histórico.



### Observaciones presentadas por el proceso:

Considerando que tal como lo define la norma ISO 9001:2015, la No Conformidad es el incumplimiento de un requisito del sistema de gestión de calidad; con el mayor respeto se remite justificación y soportes que dan cuenta del trabajo que viene desarrollando el proceso de gestión documental para dar cumplimiento a la actividad descrita en la No Conformidad.

1. La Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, adelantó proceso de contratación de un Profesional en Conservación y Restaurador de Bienes Muebles y cuyo objeto es: *“PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR A LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO EN LA FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL (SIC) DEL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO”*; el cual apoyará en la actualización del procedimiento GD-P09 Disposición Final y Conservación de Documentos; tarea que facilitará la identificación de los expedientes que son objeto de transferencia secundaria. (Se adjunta Minuta de Contrato).

2. Teniendo en cuenta las necesidades del proceso de gestión documental y considerando que el IDT no cuenta con el personal de planta suficiente para el desarrollo de todas las actividades que involucran dicha gestión, la Subdirección solicitó la creación de la línea de contratación cuyo objeto es: *“PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LO RELACIONADO CON EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO”* y cuyo perfil requerido es: título de Técnico, Tecnólogo o con terminación y aprobación de materias que conforman el pensum académico en Ciencias de la información y la documentación; persona que apoyará en temas relacionados con el levantamiento de información de los expedientes desde la vigencia 2007 y documentos de apoyo, identificación de los expedientes que por Tablas de Retención Documental (TRD) ya cumplieron su tiempo de retención en el Archivo Central, revisión y ajustes a las TRD y demás temas de apoyo del proceso.

Actividades que son necesarias para verificar los expedientes en físico y hacer el registro correspondiente en el Formato Único de Inventario Documental (FUID) del Archivo Central. Con este inventario real actualizado, se podrán clasificar las series y subseries de acuerdo a su disposición final y así solicitar la revisión al Archivo de Bogotá de los expedientes que por su valor patrimonial ameritan su conservación permanente en el archivo histórico.

Dada la coyuntura del Estado de Emergencia Sanitaria, Económica, Social y Ecológica decretado por el Gobierno Nacional, generada por la pandemia del Coronavirus (COVID-19) y teniendo en cuenta que estas actividades se deben realizar directamente en las instalaciones del Archivo Central del IDT, a la fecha no se ha adelantado proceso de contratación, sin embargo, se tiene



## INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

programado adelantar dicho proceso una vez se levanten las medidas de aislamiento preventivo. (Se adjunta línea y correo de la solicitud de contratación).

3. De acuerdo con el Informe de visita de Seguimiento al Cumplimiento de la Normatividad Archivística realizada en la vigencia 2019, la profesional delegada por la Dirección Distrital del Archivo de Bogotá, si bien, emitió una observación de continuar con la revisión y disposición final de los archivos con el fin de evitar acumulación de documentos, igualmente, reconoció que el Instituto por ser una entidad relativamente nueva, se encuentra con un Archivo Central con capacidad de almacenamiento favorable para la custodia y la conservación de la documentación. A su vez, identificó que el Archivo Central está organizado y no se encuentra colapsado. (Se adjunta Informe).

4. En el mes de diciembre de 2019, se realizó la adquisición de la ampliación con dos módulos de archivo rodante para el Archivo Central de la Entidad lo que mejoró la organización, facilitó la consulta y optimizó el espacio para almacenamiento de documentos. (Se adjunta foto de la ampliación del archivo rodante).

5. El proceso de Gestión Documental desde la recepción de las transferencias documentales primarias en la vigencia 2019, implementó una base de datos con el fin de registrar los expedientes que ingresan al Archivo Central, archivo que facilita el control, ubicación y acceso a los documentos. Este a su vez, permite la identificación física de los documentos dentro del archivo central y simplifica la selección documental para el alistamiento de la transferencia secundaria al Archivo de Bogotá. (Se adjunta archivo de base de datos).

Por lo anterior, se solicita considerar la *No Conformidad/ No. 1 - Transferencia Documental Secundaria*, como una oportunidad de mejora, dado que desde el proceso de Gestión Documental se identificó la necesidad y se han llevado a cabo las actividades pertinentes para la ejecución de la transferencia secundaria al Archivo de Bogotá. Así mismo, existen unos lineamientos generales y mesas técnicas con el Archivo de Bogotá que se deben realizar para efectuar el procedimiento de las transferencias secundarias, por lo cual, se ha venido avanzando de manera paulatina teniendo en cuenta que es una actividad compleja que implica disponibilidad y tiempo completo.

De igual manera, el proceso siempre ha estado presto a las recomendaciones y observaciones emitidas por los auditores para el mejoramiento de la administración documental en la entidad.

Agradecemos su atención y quedamos atentos al informe definitivo.

**Conclusiones equipo auditor:** Una vez analizada la observación presentada por el proceso, el equipo auditor Ratifica la No conformidad, teniendo en cuenta, que aunque el proceso ya está adelantando acciones tendientes a solucionar la situación presentada, como en el caso de la suscripción del contrato



## INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

204 de 2020, cuyo objeto contractual describe: *“Prestar servicios profesionales para apoyar a la subdirección de gestión corporativa y control disciplinario en la formulación de las estrategias, programas y actividades relacionadas con la implementación del sistema integrado de conservación documental (sic) del Instituto Distrital de Turismo”*. No obstante, es evidente que existe un incumplimiento a las tablas de retención documental vigentes, las cuales tiene como función indicar cuánto tiempo deberán permanecer los documentos producidos, tanto en archivo de gestión como en archivo central, antes de darse su disposición final; adicionalmente y siendo criterio esencial de esta auditoria se evidencia un incumplimiento dentro de la norma ISO 9001:2015 numeral 7.5.3.2 para el control de la información documentada.

Por otro lado se resalta que la cantidad de documentación que cumplió su tiempo de permanencia para su disposición final es bastante elevado y la gestión para realizar esta transferencia se debió haber iniciado cuando menos en la vigencia 2018; es decir han pasado casi de 2 años sin que se haya adelantado la gestión pertinente.

Teniendo en cuenta que la disposición final implica no solo la transferencia, sino también la eliminación o selección, antes bien, dicha gestión pudo haberse iniciado mucho antes, acorde con los tiempos indicados en las tablas de retención documental.

Así las cosas, es necesario, que una vez se restablezcan las actividades presenciales en el IDT, los responsables de la gestión documental, prioricen la transferencia documental secundaria así como la eliminación y selección, para optimizar el espacio de almacenamiento documental en el archivo central, y evitar posibles requerimientos por parte de los entes de control

### **FORTALEZAS:**

- El equipo de trabajo que participa en el proceso muestra un amplio conocimiento y compromiso con las funciones y actividades que desarrolla.
- La excelente disponibilidad para atender al grupo auditor.
- El personal del proceso muestra gran interés por mejorar continuamente las actividades de su gestión.

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

Es importante aclarar que de acuerdo con el numeral 5.3 y 10.1 de la norma ISO 9001:2015, las **oportunidades de mejora** se plantean con el objeto de contribuir al fortalecimiento del funcionamiento de los procesos en cuanto a la aplicación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Es importante que se tengan en cuenta estas **oportunidades** para la implementación de alguna corrección, actividades de mejora continua, entre otras, lo ideal es que las acciones planteadas para





abordar una oportunidad de mejora se contemplen en un plan de trabajo definido con un cronograma de acciones que deberán contener un responsable y fechas de implementación. Para el caso los resultados y el seguimiento del mejoramiento serán informados a la alta dirección.

### **1. Tablas de retención documental**

De acuerdo al trabajo de campo del presente ejercicio auditor, se observa que el proceso de Gestión documental, en el año 2013 realizó la gestión para la convalidación de las primeras Tablas de Retención Documental para el Instituto Distrital de Turismo, posteriormente para la vigencia 2018 se presentó la propuesta de actualización de las nuevas tablas teniendo en cuenta el cambio presentado en la estructura orgánica realizada al IDT en el año 2016.

De igual forma se evidencia que durante la última etapa para la actualización, en julio de 2019 se dio inicio para su verificación y aprobación a través de reuniones con los gestores documentales y con el personal del archivo de Bogotá generando los respectivos ajustes; no obstante y a pesar de las gestiones y trámites adelantados, se evidencia que a la fecha de la presente auditoría, las tablas de retención documental continúan sin ser aprobadas.

Es importante que para la actualización que se está surtiendo en este momento se tengan en cuenta lineamientos como el Banco Terminológico del Archivo General de la Nación, el cual es un instrumento que estandariza la denominación de series y subseries documentales producidas en razón de las funciones administrativas transversales a la administración pública; que se constituye en una herramienta para facilitar los procesos de valoración de documentos y elaboración de Tablas de Retención Documental al ofrecer tiempos mínimos de retención documental y una propuesta de disposición final.

Por otro lado, el anterior tema se identifica como una oportunidad de mejora dentro del presente informe, relacionada con la actualización de las tablas de retención documental, sin embargo es importante que se le dé celeridad a la gestión y se tenga en cuenta los lineamientos anteriormente mencionados para una apropiada validación, así como la importancia de la actualización del procedimiento GD-P12 Elaboración o Actualización Tablas de Retención Documental V4 (12-06-2020) teniendo en cuenta que este documento es susceptible de actualizaciones dadas situaciones presentadas en la oportunidad de mejora número 6 relacionada con la información documentada.

Finalmente es importante mencionar que la observación de la desactualización de las tablas fue detectado por el Archivo de Bogotá en septiembre de 2017, y en su momento se suscribió el respectivo plan de mejoramiento, no obstante ya han transcurrido dos (2) años y once (11) meses desde la suscripción de este plan, sin que a la fecha haya un proyecto final de tablas de retención para la posible aprobación final, lo que permite evidenciar debilidades en la eficacia y efectividad de las acciones propuestas para poder garantizar el acceso, recuperación y almacenamiento de la información documentada.



### 2. Caracterización del proceso

- Es conveniente que el proceso ajuste el documento GD - C01 Caracterización, teniendo en cuenta que dentro del ítem de MONITOREO Y SEGUIMIENTO, no se relacionan los indicadores de gestión del proceso.
- Es importante que se incluyan las actividades relacionadas con implementación del Sistema de Conservación dada su importancia dentro proceso.
- Revisar dentro de las actividades relacionadas en la caracterización, la inclusión del personal de planta, toda vez que solo se menciona como responsable al Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y al contratista de Gestión Documental.

### 3. Indicadores de Gestión

Según indica el proceso, en el mes de junio se realizó un nuevo cronograma de transferencias documentales primarias, de acuerdo con los tiempos de retención en archivo de gestión. Conforme a este cronograma, en 2020 únicamente es necesario llevar a cabo 4 transferencias (Tesorería, Control Disciplinario, Observatorio de Turismo y Talento Humano); no obstante, en la ficha del indicador se encuentran programadas 16 transferencias (de todas las áreas del IDT), 15 ellas en el último trimestre de 2020, evidenciando una inconsistencia en la planificación del indicador. El proceso indica que no han tramitado la solicitud de modificación en vista del cambio de formato en la hoja de vida, y el cual está en proceso de actualización; por lo anterior es conveniente que se ajuste la planificación de este instrumento con el fin de que se logre medir eficazmente la gestión.

### 4. Gestión de Riesgos

- Se sugiere incluir en la matriz de riesgos del proceso, a raíz de la situación de emergencia presentada por el COVID -19, la identificación de los controles implementados a partir de la experiencia adquirida por esta contingencia; ya que si bien es cierto la situación actual se considera como momentánea, es oportuno implementar algunas de las acciones incorporadas de acuerdo al manejo de la virtualidad, como la generación de nuevos lineamientos (circulares del manejo de gestión documental, entre otros) que podrían continuarse adoptando, con el fin de mitigar los posibles riesgos que se podrían presentar.
- Se sugiere revisar la pertinencia de incluir un riesgo relacionado con la aprobación de las Tablas de Retención documental.
- Es importante que se contemple la posibilidad de incluir un riesgo referente a la pérdida de la trazabilidad de la información que se considera relevante para los procesos, teniendo en cuenta los mecanismos de virtualidad que se están manejando así como la identificación de los controles que permitieran mitigar este posible riesgo.



- Es importante que se contemplen riesgos y acciones de tratamiento (lineamientos) referentes a la pérdida de información magnética, la cual se puede dar por envío de correos electrónicos, archivos compartidos, archivos que reposan en los equipos personales entre otros, dada la situación de emergencia presentada.

### 5. Información documentada – procedimientos

La información documentada, presenta las siguientes situaciones:

- 1) El GD – M01 Manual Reglamento Interno de Archivo, en su artículo 20 "Proceso de eliminación" establece que "La eliminación de documentos de archivos tanto físicos como electrónicos, deberá estar basada en las Tablas de Retención Documental de cada una de las dependencias de la entidad, cumpliendo con el procedimiento reglamentado en el Acuerdo No. 004 del 30 de abril de 2019 del Archivo General de la Nación". El Procedimiento GD-P09 Disposición Final y Conservación de Documentos V2 (23-03-2017), en su numeral 5.2. relaciona las actividades de Disposición final: no obstante, estas actividades no incluyen ni mencionan las consideraciones del Acuerdo No. 004 del 30 de abril de 2019, teniendo en cuenta que la versión del procedimiento es de 2017; adicionalmente el formato del procedimiento GD-P09 no coincide con la "Estructura para un procedimiento" establecida en el numeral 4 del DE-I01 Instructivo para elaborar documentos que se requieran incorporar al Sistema Integrado de Gestión.
- 2) El Procedimiento "GD-P12 Elaboración o actualización de las Tablas de Retención Documental" no contempla las etapas y criterios a tener en cuenta para la elaboración de las Tablas de Retención Documental, ni el orden y elementos a considerar para el diligenciamiento de los cuadros de clasificación y caracterización documental.  
En este sentido, se encuentra como oportunidad de mejora la actualización del procedimiento, incluyendo las disposiciones para la elaboración de las TRD que señala el Acuerdo 004 de 2019.
- 3) En el GD-P12 Elaboración o Actualización Tablas de Retención Documental V4 (12-06-2020) se incluye la política de operación que señala: "*Los documentos generados electrónicamente se deben archivar en carpetas electrónicas con el nombre de las respectivas series y subseries documentales establecidas en la TRD, en el servidor de la entidad, en las carpetas compartidas de cada área del IDT, actividad de responsabilidad de cada uno de los servidores que manejen este tipo de documentación*". Este lineamiento es más una política para la conservación, no para la construcción de TRD.

De acuerdo a lo anterior, es conveniente que el proceso ajuste las situaciones anteriormente expuestas, para el eficiente manejo de la información documentada.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

## INFORME DE AUDITORÍA SIG-MIPG

### **CONCLUSIONES DE AUDITORIA:**

Se concluye que el proceso de “Gestión Documental”, cumple con la capacidad del sistema de gestión de acuerdo con los requisitos aplicables para lograr los resultados esperados, tanto para los Sistemas de Gestión de la Calidad, como para el Sistema de Gestión Ambiental, teniendo en cuenta las normas ISO:9001:2015 e ISO:14001:2015.

**Auditor Líder:**

**Nombre:** Alexander Villalobos  
Moreno

**Jefe Oficina Asesora de  
Planeación(E)**

**Nombre:** Sandra Patricia  
Peñuela Arias

**Asesor Control Interno**

**Nombre:** Viviana Rocío  
Duran Castro