Propuesta Para La Estandarización Del Proceso Documental Aplicado A La Auditoria Externa Del Fondo De Solidaridad Pensional Con Base En La Norma ISO 15489

Gisele Pérez Triana

Sedna Marcela Fernández Gonzales

Universidad Distrital Francisco José De Caldas
Facultad De Ingeniería
Proyecto Curricular Ingeniería Industrial
Bogotá Colombia 2016
# TABLA DE CONTENIDO

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sección</th>
<th>Página</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>TABLA DE CONTENIDO</td>
<td>i</td>
</tr>
<tr>
<td>LISTA DE ANEXOS</td>
<td>vi</td>
</tr>
<tr>
<td>CAPÍTULO 0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>0.2 FORMULACIÓN DE PROBLEMA</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>0.3 OBJETIVO GENERAL</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>0.4 JUSTIFICACIÓN</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>0.5 MARCO REFERENCIAL</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>0.5.1 ANTECEDENTES</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>0.5.2 MARCO TEÓRICO</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>0.5.3 MARCO NORMATIVO</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>0.6 METODOLOGIA</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>0.6.1 RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>0.6.2 LEVANTAMIENTO Y VALIDACIÓN DE PROCESOS</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>0.6.3 SELECCIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>CAPÍTULO 1</td>
<td>23</td>
</tr>
<tr>
<td>LA ORGANIZACIÓN</td>
<td>23</td>
</tr>
<tr>
<td>1.1 ANTECEDENTES</td>
<td>23</td>
</tr>
<tr>
<td>1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>1.4 CONTRATO 423 DE NOVIEMBRE DE 2013</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>CAPÍTULO 2</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>ANALISIS DEL SISTEMA ACTUAL</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1 EVALUACIÓN</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1.1 PRIMERA EVALUACIÓN</td>
<td>29</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1.2 SEGUNDA EVALUACIÓN</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1.3 TERCERA EVALUACIÓN</td>
<td>33</td>
</tr>
<tr>
<td>2.2 DIAGNÓSTICO</td>
<td>35</td>
</tr>
<tr>
<td>2.2.1 MAPA DE PROCESOS</td>
<td>40</td>
</tr>
<tr>
<td>2.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>2.3.1 CERTIFICACIONES DE NOMINAS</td>
<td>44</td>
</tr>
</tbody>
</table>
2.3.2 CERTIFICACION DE COMISIONES FIDUCIARIAS ...................................................46
2.3.3 CERTIFICACION DEVOLUCION DE RECURSOS ..............................................48
2.3.4 CERTIFICACION REINTEGROS PRESUPUESTALES .........................................50
2.3.5 INFORMES MENSUALES ..................................................................................52

CAPITULO 3 ...............................................................................................................55
LEVANTAMIENTO DE PROCESOS ..........................................................................55
3.1 PROCESOS DOCUMENTALES ..............................................................................55
3.2 PROCESOS INVOLUCRADOS ACTUALES .........................................................55
    3.2.1 AUDITORIA FINANCIERA ..............................................................................55
    3.2.2 AUDITORIA GESTION ....................................................................................79
3.3 PROCESOS INVOLUCRADOS PROPUESTOS ......................................................88
    3.4.5 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN .........................................................90
    3.3.2 CLASIFICACIÓN INTERNA AUDITORIA FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL .......91
    3.3.3 LISTAS DE CHEQUEO POR PROCESO ...........................................................92
    3.3.4 RECOMENDACIONES PROCESO DE ARCHIVO ...........................................92
    3.3.5 PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE AUDITORIA DEL FONDO DE
        SOLIDARIDAD PENSIONAL ...........................................................................94
        3.3.5.1 AUDITORIA FINANCIERA .....................................................................94
        3.3.5.2 AUDITORIA GESTION ..........................................................................110
3.4 COMPARATIVO PROCESOS INVOLUCRADOS ACTUALES Y PROPUESTOS ...........115

CAPITULO 4 ...............................................................................................................120
DETERMINACION DE REQUERIMIENTOS Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVA TECNOLÓGICA .................................................................120
4.1 DETERMINACION ESTANDARES .........................................................................120
4.2 PRE SELECCIÓN MEJORES ALTERNATIVAS .....................................................124

CONCLUSIONES .....................................................................................................133
BIBLIOGRAFÍA ..........................................................................................................135
ANEXOS ....................................................................................................................138
LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Principios fundamentales de auditoría ...........................................................................12
Tabla 2 Simbología diagramas de flujo ......................................................................................14
Tabla 3 Personal entrevistado ....................................................................................................28
Tabla 4 Documentos entrantes y salientes ..............................................................................36
Tabla 5 Documentos entrantes y salientes por mes .................................................................36
Tabla 6 Tipos de documentos que ingresan a la firma ............................................................37
Tabla 7 Tipos de documentos que salen de la firma .................................................................38
Tabla 8 Tipos de documentos que salen de la firma .................................................................38
Tabla 9 Caracterización de proceso certificación de nominas ..................................................45
Tabla 10 Caracterización de proceso certificación de comisiones fiduciarias ..............................47
Tabla 11 Caracterización de proceso certificación de devoluciones de recursos .......................49
Tabla 12 Caracterización de proceso certificación de reintegros presupuestales .......................51
Tabla 13 Caracterización de proceso certificación de informes mensuales de auditoria .............53
Tabla 14 Comparativo Análisis de Recursos Procesos Involucrados Actual y Propuesto ..........115
Tabla 15 Comparativo Análisis de Recursos Procesos Involucrados Actual y Propuesto ..........115
Tabla 16 Comparativo Análisis de Tiempos Procesos Involucrados Actual y Propuesto ............118
Tabla 17 Calificación necesidades software ..............................................................................126
Tabla 18 Matriz de Calificación ..................................................................................................127
Tabla 19 Costo Sevenet ..............................................................................................................129
Tabla 20 Costo Docunet ...........................................................................................................130
Tabla 21 Costo Royal CRP ........................................................................................................130
Tabla 22 Comparativo Software Pre Seleccionados ................................................................131
Tabla 23 Análisis Costos Software Pre Seleccionados ..............................................................131
**LISTA DE FIGURAS**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Figura 1</th>
<th>Ciclo de la entrevista</th>
<th>13</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Figura 2</td>
<td>Ciclo PHVA</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 3</td>
<td>Modelo Ficha de Caracterización</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 4</td>
<td>Ubicación Haggen Audit Ltda</td>
<td>23</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 5</td>
<td>Organigrama Haggen Audit</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 6</td>
<td>Organigrama del proyecto del Fondo de Solidaridad pensional</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 7</td>
<td>Estado Actual de las oficinas y archivo</td>
<td>35</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 8</td>
<td>Grafica de documentos que ingresan a la firma</td>
<td>37</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 9</td>
<td>Grafica de documentos que ingresan a la firma</td>
<td>38</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 10</td>
<td>Mapa de procesos actual</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 11</td>
<td>Diagrama De Flujo Actual Certificación Nomina Colombia Mayor Y Psap</td>
<td>57</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 12</td>
<td>Análisis de Recursos Actual Nomina Colombia mayor y Psap</td>
<td>58</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 13</td>
<td>Análisis de tiempo Actual Nomina Colombia Mayor y Psap</td>
<td>59</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 14</td>
<td>Diagrama De Flujo Actual Certificación Nomina Reprocesos PSAP</td>
<td>61</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 15</td>
<td>Análisis de Recursos Actual Nomina Reprocesos PSAP</td>
<td>62</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 16</td>
<td>Análisis de Tiempo Actual Nomina Reprocesos Psap</td>
<td>63</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 17</td>
<td>Diagrama de Flujo Actual Comisiones Colombia Mayor y Psap</td>
<td>65</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 18</td>
<td>Análisis De Recursos Actual Comisiones Colombia Mayor Y Psap</td>
<td>66</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 19</td>
<td>Análisis de Tiempo Actual Comisiones Colombia Mayor y Psap</td>
<td>67</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 20</td>
<td>Diagrama de Flujo Actual Comisiones Reprocesos Psap</td>
<td>69</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 21</td>
<td>Análisis de Recursos Actual Comisiones Reprocesos Psap</td>
<td>70</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 22</td>
<td>Análisis de Tiempos Actual Comisiones reprocesos Psap</td>
<td>71</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 23</td>
<td>Diagrama de Flujo Actual Devolución de recursos</td>
<td>73</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 24</td>
<td>Análisis de Recurso Actual Devolución de Recursos</td>
<td>74</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 25</td>
<td>Análisis De Tiempo Actual Devolución De Recursos</td>
<td>74</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 26</td>
<td>Diagrama De Flujo Actual Reintegros Presupuestales</td>
<td>77</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 27</td>
<td>Análisis Actual de Recursos Reintegros Presupuestales</td>
<td>78</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 28</td>
<td>Análisis de Tiempo Actual Reintegros Presupuestales</td>
<td>79</td>
</tr>
<tr>
<td>Figura 29</td>
<td>Diagrama de Flujo Actual Informe Portafolio</td>
<td>81</td>
</tr>
</tbody>
</table>
LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Codificación de Información Entrante.................................................................................. 138
Anexo 2 Codificación Solicitud y Radicación de Información............................................................ 139
Anexo 3 Lista De Chequeo Nomina Colombia Mayor ....................................................................... 140
Anexo 4 Lista De Chequeo Nomina Psap............................................................................................ 141
Anexo 5 Lista De Chequeo Comisiones Colombia Mayor ............................................................... 142
Anexo 6 Lista De Chequeo Comisión Psap ......................................................................................... 143
Anexo 7 Lista De Chequeo Reintegros Presupuestales .................................................................... 144
Anexo 8 Lista De Chequeo Devolución De Recursos ....................................................................... 145
Anexo 9 Lista De Chequeo Informe Mensual De Auditoria ............................................................... 146
Anexo 10 Lista De Cheque Información Informe De Portafolio ......................................................... 147
CAPÍTULO 0

0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Firma auditora Haggen Audit Ltda., recibió el proceso de auditoría del Fondo de Solidaridad Pensional el 25 de noviembre de 2013, al inicio del proceso de auditoría no se llevó a cabo un empalme con la firma auditora saliente JavhMcgregor quien estuvo encargada del proceso durante 8 años, por lo anterior la firma auditora Haggen Audit Ltda. Recibió el proceso sin ningún tipo de documentación, proceso, bases de datos o formatos, siendo esto una gran desventaja frente al funcionamiento de la entidad que administra los recursos del Fondo (administrador fiduciario). Mientras los profesionales de la firma se encontraban en su proceso de aprendizaje la entidad auditada continuaba con sus actividades diarias sin dar espera, generando con ello traumatismos en ambos procesos.

Actualmente la firma Haggen Audit, a cargo del proyecto de auditoría al Fondo de Solidaridad Pensional utiliza una herramienta que no le permite ejercer un control adecuado de la información tanto de entrada como de seguimiento y salida de documentos, presentándose en muchas ocasiones perdida de información, retrasos en las pruebas de auditoría y en los conceptos dados por la firma.

La información que recibe la auditoría del Fondo de Solidaridad pensional es de carácter confidencial, esta información es suministrada por diferentes entidades del estado como es Colpensiones, Icbf, Ministerio del Trabajo y en general del administrador fiduciario. Adicional a esto, los conceptos emitidos por la firma auditora, son certificados de giro de dinero de origen público que se encuentra vigilado por la Contraloría General de la Republica.

La auditoría al Fondo de Solidaridad pensional es integral y se debe revisar la gestión realizada en las diferentes áreas del administrador fiduciario como son: Jurídica, operativa, planeación, control interno, contabilidad, tecnología, portafolio y financiera.

La auditoría al área financiera es la que cuenta con mayor flujo de información ya que es la encargada de los conceptos favorables o desfavorables para el uso de recursos del fondo, a través de un examen riguroso y detallado de la información entregada por la entidad auditada, las
certificaciones dadas a estas solicitudes son las más importantes ya que su finalidad es la de dar la autorización para el giro de nóminas con objetos sociales y el adecuado manejo de los recursos del fondo.

Al proceso de auditoría del Fondo de Solidaridad Pensional llegan diariamente alrededor de 20 solicitudes para ser revisadas y certificadas; así mismo salen alrededor de 10 conceptos favorables o desfavorables de auditoría, esta situación sumada a que no se cuente con un proceso definido, organizado y tecnificado en los documentos recibidos y emitidos produce que a medida que pasa el tiempo se acumulen solicitudes y se haga más lento el proceso afectando no solo la operación de la auditoría sino también la operación de la entidad auditada que al no contar con las certificaciones de la firma auditora no puede dar continuidad con sus obligaciones contractuales.

La falta de estandarización en el proceso de auditoría del Fondo de Solidaridad Pensional no permita identificar el estado de las solicitudes que ingresan y salen de las oficinas, esta situación ha hecho que no se tenga un adecuado control de la información, dejando expuesta a la firma a la perdida de información, demoras e incumplimientos.

En concordancia con lo anterior y teniendo en cuenta la naturaleza del Fondo de Solidaridad Pensional, el proceso de auditoría del Fondo debe cumplir con las funciones asignadas por la ley.


“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, sin que ello implique exoneración de la responsabilidad a que haya lugar en caso de irregularidades.” (LEY 594 DE 2000, Art 15).

Esto demuestra que firma tiene una gran responsabilidad al certificar ya que los recursos del que administra la entidad auditada son de carácter público y por lo tanto los auditores de la firma adquieren las mismas responsabilidades de un servidor público y todas las responsabilidades fiscales que acarrea este tipo de cargos, es por ello que el riesgo de errores con el inadecuado manejo de la información y de los documentos se fortalezce y se hace cada vez más evidente, aumentando el detrimento de la imagen corporativa. Adicional a ello el contrato establecido entre la firma auditora y el Ministerio de Trabajo estipula tiempos de entrega, productos a entregar y
cláusulas que se podrían llegar a incumplir trayendo con esto multas y sanciones que la inhabiliten para futuras licitaciones en el sector público por tiempos considerables.

Por lo anterior el adecuado manejo de la información en el proceso de auditoría del Fondo es de vital importancia para el correcto funcionamiento del programa social que lidera el Ministerio del Trabajo cumpliendo a cabalidad, con los cronogramas de nóminas, de giros, de inclusión de beneficiarios, de ejecución presupuestal y del debido proceso que requiere el programa.

0.2 FORMULACION DE PROBLEMA

¿Qué características y condiciones debe tener una adecuada gestión documental que permita solucionar la pérdida de información, retrasos, incumplimientos y posibles procesos fiscales, permitiendo mejorar el proceso de registro, búsqueda y control de la documentación recibida y emitida por la firma auditora?

0.3 OBJETIVO GENERAL

Proponer una estructura para el proceso adecuado de la gestión documental de la firma auditora Haggen Audit mediante una herramienta tecnológica que coopere con la adecuada captura, búsqueda, gestión de contenidos, procesamiento y respuesta de solicitudes acorde con el proceso de auditoría integral ejercida al Fondo de Solidaridad Pensional.

0.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Diagnosticar la situación actual de la firma en la gestión realizada en su proceso de entrada, captura, procesamiento y respuesta de la documentación.

2. Analizar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo dentro de la firma auditora así como las cargas y responsabilidades la documentación recibida y emitida.

3. Proponer una herramienta tecnológica para gestionar la información de manera eficiente facilitándole al auditor el rastreo de documentos, la parametrización y respuesta a los contenidos mitigando los riesgos a los cuales se enfrenta la firma.
0.4 JUSTIFICACION

Tal como se muestra en el planteamiento del problema de la empresa, es necesario contar con un proceso documental eficiente que garantice el correcto funcionamiento de las actividades de la auditoría.

Es por esta razón que se hace indispensable diseñar un sistema de gestión documental que permita obtener o manejar la trazabilidad de la información que ingresa al proceso de auditoría; además de la realización del diseño de los flujogramas de los diferentes tipos de documentos que ingresan al archivo y del tratamiento que se le da a cada uno de los mismos, permitiendo así un mejoramiento en la planeación de las actividades, reducción del tiempo en la clasificación, búsqueda y seguimiento al estado, reducción en costo y mejoramiento de la imagen de la organización.

Con una herramienta para la administración de la proceso documental, se utilizan los recursos de una organización de forma ordenada, se disminuye el consumo de papel y por ende la contaminación, se utiliza menos espacio físico de las oficinas para guardar papelería, se mejora la forma como se comparte la información con los demás funcionarios, se puede clasificar y encontrar el documento en pocos segundos y se puede realizar la debida trazabilidad de un documento desde su entrada hasta su salida.

Puesto que cada vez es mayor la cantidad de información que se debe manejar y, apoyados en las TIC’S (Tecnologías de la información y las comunicaciones), se busca una solución integral que permita gestionar todo lo relacionado llevándose acabo de una manera estructurada y segura, teniendo en cuenta que la documentación manipulada es de carácter confidencial.

Es así que la productividad de los auditores, la calidad y los tiempos de respuesta a cada uno de los requerimientos ya sea de parte de la entidad auditada o de la entidad contratante se adecuan a las necesidades de las partes involucradas, haciendo del proceso ágil, responsable y evitando retrasos en pagos de subsidios a población vulnerable del país, los niveles de estrés de los auditores y de los auditados se harían menores y el riesgo reputacional de la firma frente a posibles futuros contratos pues su imagen corporativa se fortalece.

El presente trabajo se realiza con la intención de aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación en la ingeniería industrial, como lo son las áreas de sistema integral de calidad y su
proceso de mejora continua, que hoy en día es de vital importancia tanto en instituciones privadas como públicas. En este orden de ideas al ser el proceso de Gestión documental un macro proceso de la auditoria e interventoría que hace parte del modelo operacional actual del Fondo de Solidaridad Pensional y en el que a su vez se identifican subprocesos que soportan tanto los procesos misionales como estratégicos del mismo, es necesario trabajarlos de manera coordinada y en cumplimiento de obligaciones contractuales, para garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades propias de la auditoría, con el fin de responder a las necesidades y expectativas de la comunidad en condición de vulnerabilidad de la tercera edad, mediante la implementación y mejora continua del proceso documental (Producto y/o servicio conforme a indicadores, procedimientos, mapas de riesgo, encuestas de percepción, auditoría interna y planes de acción entre otros).
0.5 MARCO REFERENCIAL

0.5.1 ANTECEDENTES

Las empresas actuales deben estar en la capacidad de enfrentarse a los retos que se les presenten con soluciones prácticas y específicas, con procedimientos estandarizados que busquen una mayor eficiencia minimizando los niveles de riesgo en las organizaciones.

Las organizaciones deben comportarse como un sistema viable capaz de aprender, adaptarse y desarrollarse con el objetivo de sobrevivir en el mismo medio en el que se encuentre, “como un conjunto de elementos cuya interacción engendra nuevas cualidades” (Gaitan, 2000, pág. 38), en donde sus componentes trabajan conjuntamente para para cumplir sus objetivos.

Es aquí donde la Teoría General de Sistemas adquiere importancia en las organizaciones, según “Ludwig Von Bertalanffy la empresa se comporta como un mecanismo vivo dentro de un sistema abierto” (Lopez, 2014, Pág 21) del que recibe entradas y salidas conformando así sistemas y subsistemas diseñados cada uno con objetivos específicos orientados a cumplir con las metas definidas por la organización.

Actualmente las organizaciones están conformadas por diferentes sistemas que en una organización se conocen como áreas o departamentos, entre los que encontramos el área de producción, mercadotecnia, finanzas, administración de recursos humanos y ventas.

Para que la organización cumpla sus metas las diferentes áreas o “subsistemas” deben trabajar de forma integrada, para que esto se lleve a cabo debe poseer un sistema de información capaz de responder a sus necesidades.

Un sistema de información se define como “un conjunto de recursos técnicos, humanos y económicos, interrelacionados directamente, y organizados entorno al objetivo de satisfacer las necesidades de información de una organización empresarial para la gestión y la correcta adopción de las decisiones” (Carmen de Pablos Heredero, 2011 Pág 21).

Gran parte de las organizaciones almacenan su información en documentos, es por esta razón que el sistema de información debe estar soportado por un proceso sistemático capaz de recolectar, registrar, almacenar, procesar y difundir la información.
A través de la historia el hombre ha tenido la necesidad de comunicar sus conocimientos, con el fin de que este no se perdiera y pudiese ser utilizado por las generaciones venideras, es así como uso múltiples métodos desde pinturas rupestre pasando por las tablillas en arcillas, papiro, papel y por último la digitalización de la información. Históricamente se ha tenido la percepción de que un documento es un objeto capaz de portar información valiosa capaz de trascender en el tiempo.

A mediados del siglo XIX, durante la segunda revolución industrial se vislumbró un avance en todos los aspectos, esta época se caracterizó porque trajo consigo un cambio de mentalidad respecto al trabajo y la forma de llevarlo a cabo.

En esta transición también cambia la visión que se tenía de la información en las organizaciones, la forma de portarla y almacenarla, es aquí donde el manejo de la información adquiere relevancia en todos sus aspectos, “con el tiempo la evolución y la diversificación administrativa propician un aumento tanto de la producción como de la tipología documental” (Fugeras, 2014, pág. 7).

Favoreciendo el desarrollo de diferentes herramientas que permitieran a las empresas ser más organizadas y eficientes usando la información contenida en sus documentos como mecanismo de integrador entre los diferentes procesos.

Una de estas herramientas es la gestión documental, esta se difundió en los años 50, uno de los primeros en hablar de gestión documental fue el norteamericano P. Brooks, el mencionaba que los documentos al igual que el ser humano también tenían un ciclo de vida concibiéndolos como algo con vida propia con un nacimiento, crecimiento, decrecimiento y muerte”, a finales del siglo XX empiezan a darse los primeros pasos hacia un sistema de gestión integral de la documentación utilizando diferentes herramientas que permitieran capturar la información de manera que se pudiera utilizar en cualquier espacio y lugar.

Gracias a los avances dados en el proceso de gestión documental con el paso del tiempo este fue adquiriendo importancia en todas la organizaciones, es así como se crearon instrumentos con el fin de estandarizar este proceso en todas las organizaciones.

Uno de los principales referentes de los sistemas de gestión documental es la norma Iso 15489 que se define como “un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones, esta se centra en los principios de la gestión de documentos y establece los
requisitos básicos para que las organizaciones pueda establecer un marco de buenas prácticas que mejoren de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos apoyando la política y objetivos de la organización”

“En el año 2001 ve la luz la norma Iso 15489 information and documentation –Records Management” esta norma es de ejecución voluntaria para las organizaciones no es objeto de certificación. La aparición de esta norma, y de otras normas reglamentarias corresponde tanto a la evolución de los planteamientos de records managment norteamericano y del recordskeeping, como la necesidad de integrar la gestión de documentos con el enfoque basado en procesos y las normas de la gestión de la calidad”. (Jose Alberto Alonso, pág. 2)

Esta norma se puede ver como una guía que buscar que las organizaciones establezcan niveles de responsabilidad respecto a los documentos de archivo, creando así una jerarquía en donde se deben cumplir políticas, sistemas y procesos que se encuentran en la gestión de la organización.

Aunque esta no es una norma de estricto cumplimiento es necesaria su utilización en la organización ya que esta brinda una metodología que permite implementar un adecuado sistema de gestión documental en la organización.

En Colombia diferentes entidades del estado han venido adelantando programas de gestión documental con el propósito de llevar a cabo una gestión eficiente de la información, entidades como el Ministerio de trabajo, Migración Colombia, Dirección nacional de derechos de autor entre otras.

“El programa de gestión documental es un instrumento practico, normalizador, orientador y regulador del que hacer archivístico”. (Ministerio del trabajo, 2014, pág. 2)
0.5.2 MARCO TEORICO

En el mundo actual las empresas deben contar con estrategias que les permitan ser más competitivas, con el fin de alcanzar sus objetivos, uno de los recursos estratégicos más importantes que tiene una organización es su propia información.
Las organizaciones actuales deben estar en la capacidad de aprovechar su información interna como estrategia competitiva, generando valor agregado a sus productos o servicios como consecuencia de un uso eficiente de la información inherente a su actividad.
En este siglo las empresas deben estar preparadas para enfrentar los cambios que se presentan día a día, tanto en el entorno local como mundial, con una adecuada infraestructura tecnológica y de información que permita acceder de una manera fácil y oportuna, esto con el fin de tomar decisiones en el momento justo, y que estos cambios no afecte sus procesos.
Una de las herramientas principales para la gestión de la información producida en una empresa es la gestión documental, su origen es desconocido sin embargo esta ha sido utilizada desde hace miles de años, las bibliotecas fueron las primeras en utilizar sistemas de gestión documental para organizar sus documentos por categorías y de este manera hacer más fácil la búsqueda de la información y su conservación.
En las organizaciones existen diversos tipos de documentos los cuales son clasificados de acuerdo a su importancia y utilidad, es necesario conocer las fuentes de la información tanto internas como externas.
Actualmente existen normas que pueden ser utilizadas como guías para la implementación y desarrollo de los procesos de información en una organización, “estas también son utilizadas como marco de referencia para la obtención de resultados confiables” (Escudero, 2013, pág. 467).
Las normas ISO surgen de la unión de dos organismos creados previamente dedicados a la estandarización, uno de estos organismos fue la “International Federación of the National Estándar Standardizing Associations” conocida como ISA (ISO 9001 CALIDAD PARA TODOS, 2012).
Las normas ISO permiten llegar a soluciones que satisfacen todas las necesidades de las organizaciones coordinando y unificando normas industriales que sirven de guía a las organizaciones para cumplir estándares de calidad internacionales dando competitividad aquellas que las utilizan en sus procesos y procedimientos.
Las normas ISO están constituida por un cantidad de normas entre la más conocida se tiene la norma ISO 9000 esta se encuentra constituida por varias normas, “las más utilizadas por las organizaciones son cuatro ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 e ISO 19011.

Para el diseño de gestión documental en una organización existe la norma ISO 15489, esta norma permite a las organizaciones tener una guía de buenas prácticas que mejoren su proceso documental.

La aparición de esta norma, responde a la necesidad de integrar la gestión de documentos con un enfoque basado en procesos, estableciendo políticas y responsabilidades de acuerdo con las necesidades de la organización.

Esta norma busca guiar a las organizaciones dando pautas específicas para elaborar una metodología e instrumentos que permitan implementar un sistema de gestión documental eficiente (cuadros de clasificación, tablas de acceso y seguridad).

Las normas ISO están compuesta de dos partes las normas ISO 15489-1:2006, “en donde se definen los principios básicos, los principios y los requisitos de la gestión de documentos en las organizaciones”. (Jose AlbertoAlfonso, Monserrat Garcia Alsina,M Rosas Lloveras i Moreno, 2007).

La segunda parte ISO 15489-2:2006, es un informe técnico que proporciona una metodología de implementación de un sistema de gestión de documentos de acuerdo a los principios definidos en la primera norma”.

Los principios definidos en estas normas son los siguientes:

Autenticidad: Este principio busca garantizar la autenticidad de los documentos a través de políticas y procedimientos para el control de la creación, recepción, transmisión, mantenimiento y disposición de los documentos de archivo con el fin de asegurar cualquier modificación o pérdida del mismo.

Fiabilidad: Un documento fiable es aquel que en su contenido muestra una representación completa y precisa de las operaciones que se realizan en una organización y que puede servir como base para próximas operaciones, estos documentos deben ser creados por los individuos que tengan un conocimiento directo de las actividades que se realizan en las operaciones.

Integridad: Este principio hace referencia a la protección del documento de posibles modificaciones, es necesario que las políticas y procedimientos de la organización contengan
registradas las modificaciones que se hayan realizado y las personas que autorizaron dicha modificación.

Disponibilidad: se refiere a que los documentos de archivo pueden ser localizados, recuperado, presentado. Su presentación deberá mostrar la actividad y operación que lo produjo.

La gestión documental “permite orientar a las personas que utilizan la información sea proveedor, cliente o trabajador” (Gallo, 2009, pág. 15), actualmente la gestión documental es de uso obligatorio para todas los entidades públicas y privadas que presente servicios al estado, es responsabilidad de la empresa privada mantener un registro y archivo de la información que se utilice mientras está prestando sus servicios, una vez termine su contrato deberá entregar esta información a la entidad contratante.

Este es el caso de la firma Auditora Haggen Audit Ltda, la cual le presta sus servicios de auditoría externa al Ministerio de trabajo, los servicios prestados comprenden desde una auditoría integral hasta la interventoría del contrato 216, celebrado por el Ministerio del Trabajo y el Administrador Fiduciario.

En un proceso de auditoría su insumo principal es la información y los documentos producidos y recibidos es aquí donde se soportan todas las actividades de la organización “la auditoría se configura como el instrumento fundamental en el proceso de control de la imagen fiel, produciendo la confianza necesaria en la citada información e imponiéndose como una exigencia social” (Gorocica J. M., 2004, pág. 11).

La auditoría se ha incorporado en la academia a través de diferentes disciplinas como lo son la economía, contabilidad, finanzas, informática, ingeniería, derecho etc., esto se debe a que la auditoría deber ser una actividad multidisciplinaria e integral que permitan abarcar todas las actividades de una organización.

Según (Mario A, 2003, Pág 84), la auditoría se define como el procedimiento de investigar por vías indirectas, utilizando técnicas de comparación de datos aplicando el análisis lógico, para opinar sobre los estados financieros, la razonabilidad de las transacciones y la adecuación de las prácticas de gestión. Detectando debilidades y recomendando cursos de acción.

Anteriormente el concepto de auditoría se limitaba únicamente a la revisión de los estados financieros de una organización y a sus cuentas, sin embargo este concepto ha cambiado con el transcurso del tiempo y las exigencias de las organizaciones son mayores, esto se ocasiona porque la organización es un sistema dinámico y se hace más difícil el control de las actividades que realiza...
el personal, el auditor de hoy no se concentra únicamente en los estados financieros de la organización sino en todas la actividades que está realizando, asesorando de manera directa a la dirección de la organización, enfocándose en que sus recomendaciones estén dirigidas a que las operaciones sean más eficientes y controladas para la organización.

De acuerdo a la norma Iso 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría”.

Para Henry Fayol “la dirección y la coordinación eran necesarias para iniciar y operar efectivamente un sistema de trabajo, con el control como un sistema de revisión” (George, 2005, pág. 138).

La auditoría actual se encuentra clasificada en dos tipos:

Auditoría interna: “Es aquella que la empresa realiza así misma o a sus proveedores para conocer su situación real en materia de prevención de riesgos laborales, dándose un plazo para corregir las no conformidades evidenciadas” (Linaza, 1995, pág. 30).

Auditoría externa: Empresa o profesional contratado para realizar una evaluación a la situación actual de la empresa indicando las situaciones encontradas para que la organización tome las acciones correctivas necesarias.

Los dos tipos de auditoría deben estar enfocados en una auditoría integral, cumpliendo con los principios de auditoría integral, en donde el auditor debe desarrollar sus actividades de acuerdo con las normas nacionales o internacionales que emitan los organismos que dirigen su profesión, y cumplir los principios éticos que gobiernan las responsabilidades profesionales, los cuales son:

<table>
<thead>
<tr>
<th>PRINCIPIOS</th>
<th>SIGNIFICADO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Independencia</td>
<td>Actitud mental que permite al auditor actuar con libertad respecto a su juicio profesional.</td>
</tr>
<tr>
<td>Integridad</td>
<td>La rectitud intachable en el ejercicio profesional, que le obliga a ser honesto y sincero en la realización de su trabajo y en la emisión de su informe.</td>
</tr>
<tr>
<td>Objetividad</td>
<td>Implica el mantenimiento de una actitud imparcial en todas las funciones del auditor. Para ello, debe gozar de una total independencia en sus relaciones con la entidad auditada.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabla 1 Principios fundamentales de auditoría
<table>
<thead>
<tr>
<th>PRINCIPIOS</th>
<th>SIGNIFICADO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Competencia profesional</td>
<td>También tiene el deber permanente de mantener sus conocimientos y sus habilidades profesionales a un nivel adecuado para asegurar que su cliente o su empleador reciban el beneficio de un consejo profesional competente, basados en los estudios y entrenamientos adecuados.</td>
</tr>
<tr>
<td>Confidencialidad</td>
<td>Respetar la confidencialidad respecto a la información que allegue en el desarrollo de su trabajo y no deberá revelar ninguna información a terceros sin la autorización específica.</td>
</tr>
<tr>
<td>Conducta profesional</td>
<td>Buena reputación de la profesión y evitar cualquier conducta que pueda desacreditarla.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

A continuación presentamos las herramientas utilizadas para el análisis y desarrollo del presente trabajo.

En la primera fase de este trabajo se realizó un diagnostico al área documental de la auditoria externa del Fondo de Solidaridad Pensional, llevando a cabo una serie de actividades, pasos y procedimientos necesarios que garanticen conocer la situación actual de la firma en su proceso documental.

En las actividades realizadas en el diagnostico fueron realizadas entrevistas al personal clave de la auditoria y encuestas al personal de apoyo.

Entrevista: “Consiste en conseguir información mediante preguntas formuladas en el contexto de la investigación o mediante otro tipo de estímulos”. (Heineman, 2003, pág. 97)

Figura 1 Ciclo de la entrevista

FUENTE: (Heineman, 2003)
Encuesta: La encuesta es una herramienta utilizada para la recolección de la información suministrada por las personas encuestadas por medio verbal o escrito, para llevar a cabo una encuesta es importante definir el tipo de población al que se le va a realizar.
Según (Martin 2004, pág. 88) “en la actualidad se han vuelto a revitalizar los estudios con informantes o expertos (metodología Delphi o de otro tipo), por lo que es ya distinto de la encuesta que la información la facilite la propia unidad de análisis.
Los sistemas de gestión documental en las organizaciones deben ir acompañados de una revisión general de sus procesos para esto existen herramientas como los diagramas de flujo, mapas de procesos y caracterización de Procesos.
Proceso: Existen diversas definiciones, se podría definir como el conjunto de actividades, e insumos que interviene en la operación como son materia prima, mano de obra, maquinas que se relacionan de manera conjunta para obtener un producto final.
Según la iso 9000 un proceso se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Para llevar a cabo un análisis de los procesos existen diferentes herramientas como son diagramas de flujo, caracterización de los procesos entre otros.
Los diagramas de flujo son una representación gráfica de las actividades que se realizan en el proceso “a continuación se presenta la siguiente simbología para elaborar el diagrama de flujo de un proceso” (Pastor Emilio Perez Villa, 2007).

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tabla 2 Simbología diagramas de flujo</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Símbolo</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>![Símbolo]</td>
</tr>
<tr>
<td>![Símbolo]</td>
</tr>
<tr>
<td>![Símbolo]</td>
</tr>
<tr>
<td>Símbolo</td>
</tr>
<tr>
<td>---------</td>
</tr>
<tr>
<td><img src="image1.png" alt="Documento" /></td>
</tr>
<tr>
<td><img src="image2.png" alt="Vías del proceso" /></td>
</tr>
<tr>
<td><img src="image3.png" alt="Conector" /></td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE. (Pastor Emilio Perez Villa, 2007).

**Fichas de caracterización de procesos**

Herramienta que permite identificar las entradas, salida, proveedores y clientes “permite establecer los procesos existentes de la empresa” (Jose Fontalvo, 2010, pág. 80).

De igual manera a través del ciclo PHVA facilita la visión respecto a los procesos de la organización y permite realizar recomendaciones que puedan ser monitoreadas por la alta dirección el ciclo PHVA “fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado luego por Edwards Deming” (Pastor Emilio Perez Villa, 2007, pág. 50), el ciclo PHVA es un ciclo dinámico que puede implementarse en cualquier etapa del proceso en la organización, este se encuentra estrechamente asociado con la planeación, implementación, control y mejora continua.
**Figura 2 Ciclo PHVA**

**Planeación:** Definir los objetivos de la auditoría que se va a realizar.

**Hacer:** llevar a cabo los procedimientos necesarios para levantar la información del proceso que se está auditando.

**Verificar:** Revisar y analizar la información suministradas por las áreas involucradas en el proceso, en caso de evidenciar inconformidades serán presentadas a dichas áreas en informes de auditoría.

**Actuar:** Realizar el seguimiento a las acciones de mejora contempladas por las áreas involucradas en las inconformidades.
0.5.3 MARCO NORMATIVO

Se busca el fortalecimiento del proceso de auditoría al Fondo de solidaridad pensonal en pro del buen manejo de los recursos y de la estandarización de procedimientos, agilizando las actividades realizadas, y generando mejores prácticas de certificación de giros y procesamiento de documentos que generen un valor agregado a la consecución de los diferentes objetivos y lineamientos de la empresa.

Para lo anterior se debe tener en cuenta los lineamientos entregados por las siguientes leyes, decretos contratos y normas.

Ley 100 de 1993

a. Artículo 13. Características del sistema general de pensiones

b. Artículo 20. Los afiliados que tengan un ingreso mensual igual o superior a cuatro (4) salarios mínimos mensuales legales vigentes, tendrán a su cargo un aporte adicional de un uno por ciento (1%) sobre el ingreso base de cotización, destinado al fondo de solidaridad pensonal.
c. **Artículo 25**: Créase el fondo de solidaridad pensional, como una cuenta especial de la Nación, sin personería jurídica, adscrita al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, cuyos recursos serán administrados en fiducia por las sociedades fiduciarias de naturaleza pública, y preferencialmente por las sociedades fiduciarias del sector social solidario, o por las administradoras de fondos de pensiones y/o cesantía del sector social solidario, las cuales quedan autorizadas para tal efecto por virtud de la presente ley.

d. **Artículo 26**: El fondo de solidaridad pensional tiene por objeto subsidiar los aportes al régimen general de pensiones de los trabajadores asalariados o independientes del sector rural y urbano que carezcan de suficientes recursos para efectuar la totalidad del aporte, tales como artistas, deportistas, músicos, compositores, toreros y sus subalternos, la mujer microempresaria, las madres comunitarias, los discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales, los miembros de las cooperativas de trabajo asociado y otras formas asociativas de producción, de conformidad con la reglamentación que para el efecto expida el Gobierno Nacional.

e. **Artículo 27**: En el cual se indican las formas de financiación recursos públicos con la que se administrara el fondo.

**Ley 797 de 2003**

a. **Artículo 8**: Se creó adicional a la subcuenta de solidaridad, la subcuenta de subsistencia del Fondo de Solidaridad Pensional, destinada a la protección de las personas en estado de indigencia o de pobreza extrema, mediante un subsidio económico.

**Ley 42 del 26 de enero de 1.993:**

a. **Directiva Presidencial 05 de 1995**: Tareas y Obligaciones Impuestas por el estatuto Anticorrupción a las diferentes Entidades del Estado

b. **Directiva Presidencial No. 009-99**: Fuentes de acción para prevenir la corrupción administrativa.

**Decretos:**

a. **Decreto 3771**: De la naturaleza, objeto y administración del Fondo de Solidaridad Pensional.

b. **Decreto No 455 28 de Febrero del 2014 Directiva presidencias**: Por el cual se modifica el decreto 3771.
Otros:

- Contrato 423 del 25 de Noviembre de 2013, por el cual se desagregan las obligaciones, responsabilidades, sanciones y multas a las cuales se verá expuesta la firma auditora e interventora.
- Contrato 216 de Mayo del 2013, por el cual se desagregan las obligaciones del administrador fiduciario del Fondo de Solidaridad Pensional actividades de interventoría de la firma.
- Ley 190 de 1995. Estatuto Anticorrupción (Art. 53)
- Ley 200 de 1995. Código Único Disciplinario

Normas de procesos de gestión documental

Norma ISO 15489

Se encuentra directamente relacionada con las normas de calidad, el control en el acceso a los documentos y hace referencia a los requerimientos de los metadatos.

La norma consta de dos partes: la primera, muestra los beneficios y las consideraciones que hay que hacer asociadas al diseño del sistema de gestión de los documentos que incluye todo el ciclo de creación, almacenamiento, acceso y la segunda: ayuda a las organizaciones en la creación, captura y gestión de los documentos, en cualquier formato, para dar respuesta a los requerimientos legales y a sus necesidades como empresa.

Ley 594 de 2000: Ley General de archivos

NTC 4095: Norma General para la descripción archivística

Acuerdo 07 de 1994: Reglamento general de archivos

Acuerdo 09 de 1997: Reglamenta el procedimiento para la evaluación de las tablas de retención documental

Acuerdo 50 de 2000:

- Artículo 64 Conservación de documentos del reglamento general de archivos sobre prevención de deterioro y situaciones de riesgo
0.6 METODOLOGIA

Para la realización del proyecto y lograr la satisfacción de los objetivos planteados se realizara una descripción de los procesos que actualmente se llevan a cabo por los funcionarios de la auditoria, se formularan entrevistas con los profesionales que interactúan el macro proceso documental, se realizara el diagnóstico de la situación actual realizando levantamiento de los procesos llevados actualmente y la propuesta de mejora de los mismos, así también se propone la adquisición e implementación de una herramienta que soporte el proceso documental de la organización y que permita el adecuado manejo de la información que fluye en el mismo, dado lo anterior se busca especificar las propiedades del objeto de estudio y su mejora disminuyendo tiempos de respuesta, maximizando la utilidad de los recursos, minimizando riesgos, dando tranquilidad, confianza y calidad de trabajo a los profesionales que laboran en la firma. Para este caso corresponde los beneficios y resultados esperados se encuentran enmarcados en el presente trabajo “Propuesta Para La Estandarización Del Proceso Documental Aplicado A La Auditoria Externa Del Fondo De Solidaridad Pensional Con Base En La Norma ISO 15489”

Teniendo en cuenta lo anterior se requiere de un considerable conocimiento del área que se investiga para lograr el cumplimiento de los objetivos y desarrollar una representación del proceso, así que se desarrollara la siguiente metodología de trabajo:

0.6.1 RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN Y SITUACIÓN ACTUAL

Mediante entrevistas se realizara el análisis del sistema determinando las causas del inadecuado flujo de la documentación y los cuellos de botella que se presentan en el proceso, así se identificaran y seleccionaran aquellos actores que desde el punto de vista sistémico presenten mayor relevancia en el estudio del proceso.

Se utilizara el método Delphi

Que consiste en la elección de expertos en temas de auditoria, profesionales que laboran con la firma auditora en el proyecto objeto de estudio y responsables de las actividades desarrolladas que se desagregan del proceso de recepción y emisión de documentación, esto a fin de poner de manifiesto convergencias de opiniones, deducir eventuales consensos y examinar las probables orientaciones del desarrollo del proceso.

Se realizaran tres evaluaciones relacionadas para conocer cada una de las actividades del proceso, fundamentar un análisis preciso de la situación actual y lograr emitir un diagnostico verídico
**Primera evaluación**

¿Qué se hace? ¿Por qué se hace? ¿Para qué se hace?

Se evaluara la necesidad o utilidad del proceso y que ocurriría si se dejará de realizar alguna de las actividades que lo integran, la forma en la que se realiza, si es la más adecuada o la misma puede realizarse de alguna otra forma que pudiese ser más efectiva y que ayude a facilitar el proceso en general y si realizarla en ese momento es imprescindible para no entorpecer la secuencia del proceso, o si puede realizarse en otro momento o fusionarse con otra, lo cual ayudaría a que el proceso en general pudiese reducirse en tiempo de respuesta y con ello obtener los mismos resultados pero en forma más eficiente.

**Segunda evaluación**

¿Cómo se hace?

Se determinara si el área en donde se realiza es la adecuada o puede cambiarse hacía otra área que permita facilitar su realización y obtener mejores resultados.

**Tercera evaluación**

-¿Cuándo se hace? ¿En dónde se hace? ¿Quién lo hace?

Se establece si realizar la actividad en ese momento es imprescindible para no entorpecer la secuencia del proceso, o si la misma puede realizarse en otro momento o incluso fusionarse con otra y si el área en donde se realiza es la adecuada o puede cambiarse hacía otra área que permita facilitar su realización, se analizan las características del recurso humano, las facultades que tiene para desarrollar las actividades que integran el proceso y determinar si es el indicado para realizarlas.

**Verificar las especificaciones de los procesos**

Para realizar la verificación de las especificaciones de los procesos nos remitiremos a las normas que para el caso del proceso de la gestión documental es la ISO 15489-1 entre otras.
0.6.2 LEVANTAMIENTO Y VALIDACIÓN DE PROCESOS

Se llevará a cabo utilizando un enfoque basado en procesos y modelamiento vía diagramas de flujo, el personal que los realiza, y las características de los documentos que se generan así mismo, se verificara si los procesos y procedimientos actuales como se están llevando a cabo en la actualidad cumplen con los objetivos. Y se establecerán procedimientos acordes a la normatividad vigente y que suplan las necesidades de las actividades propias de la auditoria.

0.6.3 SELECCIÓN DE HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

Determinación de requerimientos: Se procederá a identificar las necesidades a cubrir y las características que a consideración de los responsables de las áreas debe reunir una herramienta tecnológica para el manejo adecuado de la documentación que se manipula en la empresa.

Selección de la herramienta tecnológica adecuada: La selección de la mejor alternativa tecnológica se llevara a cabo a través de un análisis cualitativo de selección ponderada, evaluando las características funcionales de cada herramienta. Así también el análisis económico, por el método Guadagni, es decir con base a cotizaciones obtenidas de distintos sistemas disponibles en el mercado, capaces de soportar las necesidades del proceso y que apoyen adecuadamente la gestión y actividades realizadas por la firma auditora.
CAPITULO 1

1. LA ORGANIZACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

Haggen es una compañía constituida por escritura pública 2258 del 2 de Julio de 1999, inscrita en la cámara de Comercio el 2 de Agosto de 1999 bajo el número 690284 del libro IX, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, cuyo objeto consiste en el desarrollo de actividades de asesoría, asistencia técnica, capacitación, Interventoría y demás actividades de apoyo, especialmente a las entidades que conforman el sistema integral de seguridad social en Colombia, con una vigencia hasta el año 2049.

Haggen está ubicada en el barrio San Martin en el sector conocido como centro internacional en la dirección Cl 30 A 6-22 Of 1801

Figura 4 Ubicación Haggen Audit Ltda

FUENTE: Google maps
1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA GENERAL

La firma auditora está conformada por la unión de diferentes contratos con el sector público y privado, que son contratos de consultoría, auditoría en salud, auditoría integral e interventoría de diferentes proyectos de inversión social.

Se conforma por una gerencia general que en este caso es el representante legal de la firma y accionista, seguido en su orden por un departamento de licitaciones un departamento de recursos humanos y los directores de los proyectos, coordinadores y personal administrativo y técnico, adicional se encuentra el personal de apoyo a las diferentes áreas, asistente de gerencia, recepción y mensajero.

Figura 5 Organigrama Haggen Audit

FUENTE: Elaboración propia

Con el fin de entrar en el proyecto que se analiza en este proyecto de grado procedemos a explicar en qué consiste el contrato con el ministerio de trabajo y las actividades que se realizan dentro del mismo.
1.4 CONTRATO 423 DE NOVIEMBRE DE 2013

El contrato 423 se suscribe y firma el 25 de Noviembre de 2013 entre la secretaria general de Ministerio de trabajo y el representante legal de la firma Haggen Audit Ltda. Tiene como objeto Realizar la auditoría integral al fondo de solidaridad pensional e interventoría integral al contrato de encargo fiduciario vigente, suscrito con la entidad fiduciaria que administra los recursos del FSP, en los términos establecidos en la ley 100 de 1993, ley 797 de 2003, el decreto 3771 de 2007, ley 80 de 1993, ley 1474 de 2011, decreto 019 de 2012 y demás normas y reglamentos que las complementen, adicionen modifiquen o sustituyan

La duración del contrato será de cuarenta y cinco (45) meses de ejecución, plazo que se contara a partir de la fecha del acta de inicio, previa aprobación de la garantía única, expedición de registro presupuestal, y en todo caso hasta el 31 de agosto de 2017, cuenta con el Registro Presupuestal No 114 de noviembre 25 de 2013 de vigencias futuras autorizadas mediante comunicación radicada con el No 2-2013-027639 de agosto 1 de 2013 y se ejecuta por rubros de Inversión Sin Situación de Fondos — SSF.

Dentro del contrato se encuentran obligaciones en calidad de auditoría externa dentro del administrador fiduciario que tal como lo dice el contrato 216 de 2013 tiene como objeto un contrato de Encargo Fiduciario para recaudar, administrar y pagar de los recursos del Fondo de Solidaridad Pensional en los términos establecidos en la Ley 100 de 1993, Ley 797 de 2003, el Decreto 3771 de 2007, Ley 80 de 1993, Ley 1474 de 2011, Decreto 734 de 2012, Decreto 019 de 2012 y demás normas y reglamentos que las complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

De acuerdo a lo anterior se establece que Haggen debe cumplir compromisos generales, obligaciones de auditoría integral y obligaciones de interventoría al contrato de encargo fiduciario como. Todas estas actividades se describen como sigue;

**Auditoría Externa:** La firma efectúa auditoría externa sobre los estados financieros, balances, operaciones, procesos para garantizar su consistencia, fidelidad con respecto a los registros contables, mediante la producción de dictámenes, opiniones y certificaciones independientes por profesionales de la contaduría.

**Auditoría Integral:** Comprende Auditoria Financiera, Administrativa, Técnica, Jurídica, de Sistemas, de Procesos, de Gestión y de Resultados, tendiente a verificar el cumplimiento del objeto del programa Colombia Mayor.
**Interventoría:** Seguimiento al cumplimiento a las obligaciones del contrato de encargo fiduciario, evaluación de informes, generación de informes mensuales de auditoría y de gestión de portafolio, certificación de nóminas, certificación de comisiones fiduciarias, certificación de devolución de recursos y certificación de reintegros presupuestales.

Todo lo mencionado anteriormente, velando por la adecuada inversión de los recursos públicos del fondo y por el funcionamiento apropiado de los programas administrados por el Consorcio. Con el fin de dar cumplimiento al contrato suscrito entre las partes antes mencionadas la firma auditora desde la gerencia general ha dispuesto del siguiente equipo de trabajo.

**ORGANIGRAMA AUDITORIA FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL**

De acuerdo a lo anterior y a la importancia de la estructura organizacional de quienes intervienen en el proceso de auditoría integral al Fondo de solidaridad Pensional, podemos observar en la Figura 6 que el proyecto se encuentra en cabeza del director, seguido de un coordinador quien realiza las gestiones necesarias frente al ministerio y revisa, supervisa y organiza el trabajo del coordinador de portafolio, coordinador de sistemas, coordinador financiero y coordinador jurídico. Cada uno de los coordinadores mencionados anteriormente cuanta con un equipo específico quien apoya las labores, genera informes, certificaciones y asiste a las diferentes reuniones programadas por el ministerio de trabajo o el administrador fiduciario.

**Figura 6. Organigrama del proyecto del Fondo de Solidaridad pensional**

FUENTE: Elaboración propia
En cada una de las coordinaciones anteriores se maneja información física y magnética de carácter confidencial y que en muchas ocasiones se convierte en base de validaciones realizadas por entidades como la contraloría general de la república y sus auditorías especiales, de allí la importancia de que la custodia de la información sea óptima, acertada, que la búsqueda de la misma se pueda realizar en cortos tiempos y se encuentre en forma magnética para darle agilidad al proceso.
CAPITULO 2

ANALISIS DEL SISTEMA ACTUAL

2.1 EVALUACION

Para esta etapa y con el fin de recopilar la información necesaria, se realizó entrevista con cada uno de los funcionarios que laboran de planta en las oficinas de Haggen y que se encuentran en la dirección general del administrador fiduciario en diferentes labores de auditoria e interventoría, se trató de enfocar la entrevista, de tal forma que nos diera un panorama de la situación actual y la percepción de cada uno de ellos frente a los procesos documentales que se manejan en las oficinas, de las experiencias vividas y las alternativas de solución que cada uno contempla.
Se tiene en cuenta que las personas a quienes se les realizó las preguntas son profesionales expertas en el proyecto con pleno conocimiento del contrato, por lo cual se considera que la información entregada es veras, acertada siendo esta el material de inicio para la determinación de acciones, preventivas y correctivas con lo relacionado al manejo documental haciéndolo dinámico, asertivo, eficaz, comunicativo, permitiéndole tener una mejora en todos sus procesos, optimizando tiempos de respuesta y cumpliendo objetiva y a cabalidad con las obligaciones contenidas en el contrato 423 de auditoria.
Los profesionales a quienes se les aplico dicha entrevista fueron:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Cargo</th>
<th>Profesión</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Profesional administrativo</td>
<td>Administrador de Empresas</td>
</tr>
<tr>
<td>Responsable de sistemas</td>
<td>Ingeniero de sistemas</td>
</tr>
<tr>
<td>Auditor de sistemas y bases de datos</td>
<td>Ingeniero de sistemas</td>
</tr>
<tr>
<td>Auditor de sistemas y bases de datos</td>
<td>Ingeniero de sistemas</td>
</tr>
<tr>
<td>Auditor de sistemas y bases de datos</td>
<td>Técnico en sistemas</td>
</tr>
<tr>
<td>Auditor de portafolio</td>
<td>Ingeniero industrial</td>
</tr>
<tr>
<td>Responsable de radicación y enviado de información</td>
<td>Técnico preescolar</td>
</tr>
</tbody>
</table>

La evaluación planteada se dividió en tres fases, cada una de las cuales se lista y explica el resultado a continuación.
2.1.1 PRIMERA EVALUACION
En esta primera evaluación se trató de indagar sobre la forma en que se realiza el proceso actualmente, cuales son las actividades que se realizan con los documentos, donde se hacen y con qué fin se realizan. Lo anterior con el fin de evaluar la necesidad del proceso la situación actual del mismo y desde el punto de vista de los expertos si las actividades que actualmente lo integran funcionan, que situación entorpece el proceso y donde se han identificado demoras o cuellos de botella, así mismo se abre la posibilidad a que desde sus puntos de vista opinen acerca de las actividades que consideran pueden fusionarse o reemplazarse.

Teniendo en cuenta lo anterior se realizan 7 preguntas básicas que son;

1. *Es de fácil acceso la información que se encuentra en la oficina en caso de hacer alguna consulta?*

A esta pregunta 5 de los profesionales consultados responden que no es de fácil acceso la información y para las 2 restantes, técnico en sistemas y técnico en preescolar consideran que la información que se encuentra en la firma es de fácil consecución.

2. *El proyecto cuenta con un espacio destinado para el archivo y la conservación de la documentación?*

Para todas las personas involucradas si existe un lugar destinado para el archivo y la conservación de la documentación sin embargo no es un lugar adecuado y suficiente que cuente con especificaciones técnicas mínimas y que garantice la preservación de la documentación archivada.

3. *Ha tenido inconvenientes con información o documentación que envía o recibe a la oficina?*

En esta pregunta todos a quienes se les indago nos dicen que han tenido algún tipo de inconveniente sin embargo tres de ellos nos dan más pautas y nos comentan que se no se logra una inmediata localización por la falta de una metodología que permita asociar la trazabilidad de toda la documentación, que al acceder al archivo compartido por alguna de las herramientas utilizadas como Google drive no han podido localizar los archivos ya que la información no se encuentra clasificada por temas y que en algunas ocasiones no se recibe la documentación completa por parte del Consorcio ya que radican un día una parte y otro día el faltante de los oficios.
4. ¿Considera que el flujo actual de la información documental es apropiado para las actividades propias de la auditoría?

Para esta pregunta las 7 personas consideran que no existe un adecuado flujo de la información por múltiples causas, el administrador manifiesta que se debe implementar una herramienta que permita la fácil administración de los documentos para un seguimiento adecuado de los diferentes temas.

En general se opina que a pesar de que el grupo de interventoría labora en una oficina, el flujo de la información es a través del correo electrónico, hay dependencia de la persona que radica la información y puede darse pérdida o desconocimiento de soportes radicados, lo que ocasionaría un mal concepto por parte del grupo al auditado generando el retraso de algunas certificaciones y respuestas que solicitan con un límite de tiempo de revisión y entrega, además de la falta de disponibilidad y oportunidad de la información por procesos manuales y alto volumen de la misma que produce que no sea posible hacer un seguimiento eficiente de los documentos que ingresan o se generan.

5. Considera que el procedimiento con el manejo de la información actual es eficiente?

Para ninguno de los profesionales el proceso es eficiente en este sentido también opinan de formas diversas diciendo que debido a la variedad de temas que se manejan y su procedencia de diversas fuentes, se requiere una metodología que facilite la accesibilidad y administración de la misma, así mismo que no hay un debido control cuando más de una persona está implicada en creación o modificación de un documento, que no hay un documento que permita definir qué documentos conservar y por cuánto tiempo deben ser guardados, adicional comentan que los documentos se traspapelan y sugieren procesos automáticos que garanticen mayor, confiabilidad, oportunidad y disponibilidad de la información.

6. ¿Qué actividad adicional a las que se realizan actualmente considera importante realizar con la documentación que ingresa y sale de la oficina de la firma?

A la pregunta en mención se tienen respuestas que coinciden en su generalidad ya que argumentan que se debería elaborar las tablas de retención documental, tener una herramienta web que permita llevar a trazabilidad de los documentos, generar alarmas frente a tiempos, mantener un archivo digitalizado que permita seguridad, confiabilidad, oportunidad y disponibilidad de la información,
tener seguimiento y asignación de responsables con capacidad de conocer tiempos de gestión o respuesta, concatenar la correspondencia de entrada con la de salida consultar los estados o ubicación de los documentos en cada subproceso.

7. Cree que las actividades actuales con la información que entra y sale de la firma son suficientes o pueden fusionarse para hacer del proceso se redujera en tiempo de respuesta, son suficientes?

Ante esta pregunta los profesionales en su mayoría consideran que las actividades actuales no son suficientes pero sin embargo consideran que se hace difícil fusionar algunas de ellas para minimizar tiempos ya que no hay criterios mínimos establecidos, falta una política clara de manejo de la información y al ser el proceso netamente manual y sin controles hace que se vuelva engorroso y riesgoso el proceso. De igual forma consideran que con la ayuda de una herramienta tecnológica para la radicación de la información tanto entrante como saliente y de esta manera se garantice su disponibilidad optimizando los procesos y mejorando sustancialmente los tiempos de respuesta.

2.1.2 SEGUNDA EVALUACION

Con esta evaluación se busca se determinara si el área en donde se realiza es la adecuada si se aplican controles para la trazabilidad de los documentos y para la adecuada conservación, así mismo se busca conocer si los responsables del proceso conocen cuando la documentación se considera completa para el procesamiento y cuando debe solicitarse información adicional con el fin de contar con el material suficiente.

8. La auditoría externa cuenta con alguna codificación que permita clasificar los documentos?

La información que entregan los profesionales, manifiestan que aunque se encuentra una codificación en los documentos que se emiten desde la firma es una codificación sencilla y simple que no garantiza el adecuado seguimiento al documento así mismo para los documentos entrantes existe una codificación de parte del administrador fiduciario y es así también como llegan a la oficina de la firma. Es por ello que aunque actualmente exista algún tipo de codificación no se considera suficiente además de no tener un control eficaz sobre los consecutivos que le asignan al tipo de documento, es importante resaltar que todos los participantes aseguran que es importante y de vital importancia la adecuada codificación para el seguimiento y control del proceso además de poder garantizar el cumplimiento a los estándares de calidad y tiempos que el contrato exige.
9. **Conoce los riesgos a los que están expuestos los documentos que ingresan a la oficina de la firma y que salen de la misma**

Al preguntar a los profesionales si conoce los riesgos a los cuales están expuestos los documentos en todo el proceso de entrada, procesamiento y respuesta nos manifiestan que la documentación se encuentra en continuo riesgo de pérdida, traspapelada, perdida de la confidencialidad, adicional a que en caso de catástrofe a causa de no contar con backups de seguridad podría perderse por completo y además puede incurrirse en incumplimiento de tiempos ya que las solicitudes con tiempos de respuesta previamente establecidos se han perdido en algunas ocasiones y por no haberse incluido en una herramienta con sistema de alertas no se han procesado a tiempo.

10. **Existe algún control para mitigar los riesgos**

En esta pregunta todos los que intervienen en el proceso coinciden en que no se tiene ningún tipo de control establecido para mitigar el riesgo de pérdida de la información o de violación de la confidencialidad de la misma.

11. **Se realiza algún control antes de recibir por parte del administrador fiduciario la información?**

A pesar de contar con un profesional para cada tipo de procesamiento de información ninguno de ellos realiza un chequeo general a la información que se recibe o que envía la persona encargada de radicación, así tampoco esta última pues no existen formatos establecidos por tipo de solicitud o de información para realizar control de cumplimiento mínimo de entregas.

12. **Conoce cuales son los soportes que deben venir anexos por cada tipo de solicitud de parte del administrador fiduciario, para procesar la información con eficiencia y en los tiempos estipulados?**

En este sentido cada uno de los profesionales solo conoce los soportes que vienen anexos a los documentos que les compete sin embargo dicen que se presentan situaciones en que los tiempos entre radicación y enviado de la misma a cada uno de ellos puede retrasar la solicitud de complementar esta información es por ello que sugieren creación de formatos donde la persona que radica pueda validar la documentación anexa incluida y que la misma se encuentre completa para agilizar el proceso.
2.1.3 TERCERA EVALUACION

Se establece si realizar la actividad como se realiza en este momento es idónea si se requieren insumos adicionales para no entorpecer la secuencia del proceso, se analizan las características técnicas actuales se indaga sobre las facultades de las personas que interactúan con la documentación en la firma y si los tiempos actuales de envió de información son idóneos.

Teniendo en cuenta lo anterior se realizan las siguientes

13. *Por favor mencione si ha identificado demoras en el proceso de flujo de información, para emisión de certificaciones y cuáles son?*

Para este punto los profesionales dicen haber identificado demoras en el envío de la información ya que al realizarse por correo electrónico el espacio de los mismos es insuficiente causando entorpecimiento y confusión, cuando esto ocurre se termina entregando a información en físico o magnética original, adicional a lo anterior al no existir una lista de chequeo inicial antes de radicar la información en recepción de documentos muchas veces los soportes necesarios no se encuentran completos por lo cual se generan reprocesos teniendo que acudir a la elaboración de oficios solicitando soportes faltantes.

14. *Cree que los elementos físicos con los que cuenta actualmente el proyecto para el manejo de la información son suficientes?*

Para este interrogante ninguna de las personas que laboran en la oficina se siente conforme con los elementos físicos para el manejo de la información, creen oportuna la creación de un software especial y que pueda mostrar la trazabilidad y estado de procesamiento de la documentación entrante.

15. *La interacción en el proceso del flujo de la documentación, de los funcionarios de la firma es asertiva?*

La información recibida y entregada de parte de los funcionarios generalmente se realiza individualmente aunque en muchos de los casos esta sea de interés del área manejada o de otras personas de otras áreas, motivo por el cual se incurre en solicitudes o consecutivos repetidos, no se realiza de una manera dinámica de parte de los profesionales que trabajan en conjunto.
16. *Qué canal utiliza actualmente para el manejo de la información fuente para la labor de auditoría entregada por el administrador fiduciario? Considera importante que la información que recibe por estos medios sea compartida con el grupo de auditores que tienen relación con ella.*

La mayoría de las respuestas tuvo incluidas las entregas magnéticas, físicas o por correo electrónico, no se cuenta con un correo electrónico con dominio propio y personalizado que se pueda administrar desde plataforma principal de la firma y en mucho de los casos se ha tenido que eliminar información para liberar espacio en el único correo electrónico existente.

17. *Él envió de la información que llega a la oficina de auditoría y que se envía a los auditores se realiza a tiempo y acorde a los tiempos de procesamiento?*

Lo que se evidencia al realizar esta pregunta es que aunque la información se envía y se puede procesar es necesario un sistema de gestión documental que permita dar trámite en tiempos a los destinatarios responsables y genere alarmas de vencimiento y de no cumplimiento de los mismos.

18. *Qué elementos o herramientas adicionales considera que deberían adquirirse para la mejora del proceso documental del proyecto?*

Al realizar esta pregunta nos encontramos con la sorpresa que aunque no los expertos del proyecto no se encuentran conformes con los recursos existentes no se han tomado acciones al respecto, en cambio sí nos entregan un listado importante de ideas a tomar en cuenta para el último capítulo de este trabajo de grado ya que nos indican que las necesidades iniciales son; la adquisición de un sistema de gestión documental, que permita controlar el flujo de estos, que genere estados de alerta de vencimientos a correos electrónicos institucionales y con dominios propios, un repositorio de datos clasificada por tema y por periodo (meses) con accesibilidad de consulta a todos los funcionarios de la firma, que se pueda ingresar información por áreas, sistema de código de barras y escáner de lectura del mismo, locaciones de almacenamiento de información en físico, Scanner de alta velocidad que permita digitalización de la documentación y funcionarios capacitados que se encarguen exclusivamente del manejo de la misma.
2.2 DIAGNOSTICO

El proceso de auditoría del Fondo de Solidaridad Pensional inicio sus actividades en el mes de Diciembre del año 2013, el proceso de auditoría externa fue contratado por un periodo de 4 años, la Firma Haggen Audit Ltda.

Actualmente la auditoría externa del Fondo de Solidaridad pensional no cuenta con un área especializada en archivo, esta labor se hace de forma empírica sin ninguna política lo que ha ocasionado perdida de información clave en el proceso, demoras y una inadecuada disposición de la información.

Físicamente no existe un espacio destinado para el almacenamiento de la información es por esta razón que es guardada en cajas que no se encuentran marcadas, en diferentes carpetas que no cuentan con una adecuada foliación, como se puede observar en la siguiente fotografía.

Figura 7 Estado Actual de las oficinas y archivo

El proceso de archivo inicia con la recepción de documentos en el área de archivo en muchos casos permanecen durante varios días en este puesto de trabajo, sin tener en cuenta el tiempo que lleva radicado y el motivo de la solicitud, este puesto también es el encargado de realizar la disposición final de los documentos pero en muchas ocasiones son amontonados para ser digitalizados y posteriormente almacenados en cajas, este proceso puede demorar varios días ocasionando grandes
volúmenes de documentos ocasionando pérdidas de información clave, deterioro de documentos etc.

En el área de recepción de información se lleva un control de documentos entrantes y salientes estos son relacionados en una base de datos asignándoles un código con el fin de identificar el proveedor y el tipo de comunicado, en la revisión realizada al archivo de control de entradas y salidas del proceso durante el año 2015 se presentó un flujo de 753 documentos de los cuales se encuentran identificados como entrantes al proceso de auditoría 479 y salientes 135 y no identificados 139.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Estado</th>
<th>Número de documentos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Entrante</td>
<td>479</td>
</tr>
<tr>
<td>Saliente</td>
<td>135</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Total general</strong></td>
<td><strong>753</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE. Elaboración propia con información suministrada por la firma

**Documentos entrantes**

Los documentos entrantes presentaron el siguiente comportamiento durante el año 2015, según el archivo de entradas y salidas del proceso de auditoría el mes en donde más se presentó volumen de entrada de documentos fue marzo en donde ingresaron 56 comunicados, seguido del mes de abril con 47, febrero con 44 y enero con 43 los otros meses presentaron un promedio de 27 comunicaciones.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Mes</th>
<th>Número de documentos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Enero</td>
<td>43</td>
</tr>
<tr>
<td>Febrero</td>
<td>44</td>
</tr>
<tr>
<td>Marzo</td>
<td>56</td>
</tr>
<tr>
<td>Abril</td>
<td>47</td>
</tr>
<tr>
<td>Mayo</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>Junio</td>
<td>38</td>
</tr>
<tr>
<td>Julio</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>Agosto</td>
<td>44</td>
</tr>
<tr>
<td>Septiembre</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>Octubre</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>Noviembre</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>Diciembre</td>
<td>71</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Total</strong></td>
<td><strong>479</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE. Elaboración propia con información suministrada por la firma
Como se observa en la Figura 8 el mes de diciembre presenta un gran volumen de información ya que es donde se realizan pagos, provisiones, resoluciones etc.

Los documentos se encuentran clasificados en diferentes conceptos

<table>
<thead>
<tr>
<th>Concepto</th>
<th>Cantidad de solicitudes</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aclaración</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>Alcance</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Certificación</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Informativo</td>
<td>202</td>
</tr>
<tr>
<td>Informe</td>
<td>42</td>
</tr>
<tr>
<td>Respuesta a Comunicación</td>
<td>40</td>
</tr>
<tr>
<td>Solicitud</td>
<td>117</td>
</tr>
<tr>
<td>Otros</td>
<td>67</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Total general</strong></td>
<td><strong>479</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente. Elaboración propia con información suministrada por la firma

El concepto informativo es el que presenta mayor cantidad de documentos entrantes con un total de 202 oficios, seguido del concepto solicitud con 117, respuesta de comunicación e informe con 42.

**Documentos salientes**

Los documentos salientes presentaron el siguiente comportamiento durante el año 2015, según el archivo de entradas y salidas del proceso de auditoría el mes en donde más se presentó volumen de entrada de documentos fue marzo en donde ingresaron 56 comunicados, seguido del mes de abril con 47, febrero con 44 y enero con 43 los otros meses presentaron un promedio de 27 comunicaciones.
En el año de 2015 salieron alrededor de 135 oficios de los cuales 48 son certificaciones, 38 solicitudes, 19 informativos, 12 informes entre otros.

**Tabla 7 Tipos de documentos que salen de la firma**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tipo De Certificación</th>
<th>REFERENCIA</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aclaración</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Alcance</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>Certificación</td>
<td>48</td>
</tr>
<tr>
<td>Informativo</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>Informe</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>Respuesta a Comunicación</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Solicitud</td>
<td>38</td>
</tr>
<tr>
<td>Otros</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Total general</strong></td>
<td><strong>135</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE. Elaboración propia con información suministrada por la firma

**Tabla 8 Tipos de documentos que salen de la firma**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Mes</th>
<th>Nº de documentos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Enero</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>Febrero</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>Marzo</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>Abril</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>Mayo</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>Junio</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>Julio</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>Agosto</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>Septiembre</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>Octubre</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Junio</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Noviembre</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>sin fecha</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Total general</strong></td>
<td><strong>135</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE. Elaboración propia con información suministrada por la firma

**Figura 9 Grafica de documentos que ingresan a la firma**

FUENTE. Elaboración propia con información suministrada por la firma
De acuerdo con la información suministrada por el área de recepción y archivo, el mes que más presenta salida de documentos fue mayo con un total de 21 documentos seguido de julio con un total de 16 documentos y junio con un total de 13.

También en este archivo se tiene un total de 139 documentos sin identificación, por esta razón no es posible saber si son entradas o salidas.

Adicionalmente a este análisis se realizaron encuestas para determinar el conocimiento del grupo respecto al proceso documental, que se lleva a cabo en el proceso de auditoría del Fondo de Solidaridad Pensional, teniendo en cuenta las encuestas realizadas, la verificación de campo realizada y el análisis al archivo de entradas y salidas presentamos el siguiente diagnóstico sobre la situación actual del proceso de auditoría del Fondo de Solidaridad Pensional.

ANÁLISIS

- No se cuenta con un registro claro de los documentos entrantes y salientes del proceso de auditoría del Fondo de Solidaridad Pensional.

- No se tienen clasificados los documentos por concepto lo que hace más difícil la búsqueda.

- Algunos de los documentos no cuentan con fecha de ingreso al proceso esto hace que no se pueda conocer cuánto tiempo duro la solicitud en poder de la firma auditora sin realizarse ninguna gestión afectando la operación del administrador fiduciario.

- No se tiene una trazabilidad de entrada y salida de la información en caso de las solicitudes no se cuenta con una herramienta que permita conocer el tiempo que lleva la solicitud en el proceso.

- En el caso de las solicitudes de certificación entrantes se tiene un total de 117 realizadas a la auditoría del año 2015, mientras en salidas por el mismo concepto se tiene un total de 48 certificaciones lo que demuestra una demora en este proceso.
• En las salidas de información se tienen un total de 38 solicitudes realizadas al consorcio muchas de estas pidiendo información que no se encontraba completa en el momento de recibir las solicitudes, generando demoras y reprocesos.

• Todo es guardado en cajas por esta razón se hace más difícil la búsqueda de la información, esto con lleva a tener tiempos muertos en la operación al tener que dedicarlo en la búsqueda de la información.

• Actualmente el proceso de auditoría no tiene definido un proceso para la gestión documental siendo los documentos su principal insumo en el proceso que realiza.

• No se tiene organizada la información física de tal manera que permita identificar los archivos de entrada y los archivos de salida.

• Perdida de registros importantes, debido al alto volumen de documentación generada por el área.

2.2.1 MAPA DE PROCESOS

Considerando el enfoque basado en procesos que contempla la norma ISO 9001 podemos hacer la clasificación de los procesos de la empresa prestadora de servicios de la siguiente manera; dentro del direccionamiento estratégico se encuentran el coordinador y el director del proyecto quienes planifican las actividades y los responsables de cada una de las tareas para los distintos de procesamiento de la información y documentación que llega a la firma auditora, los procesos operativos que son aquellos que se generan con base en documentación entrante que como resultado se obtiene el documento necesario para el giro de recursos de diferentes denominaciones, aprobaciones y conceptos sobre informes que en su momento ingresan para análisis y que tienen como objeto un concepto favorable o desfavorable para una gestión en curso, por último tenemos los procesos de apoyo ideales para que los procesos pueda mantenerse en una mejora continua, los cuales consisten en los indicadores de tiempos de respuesta de acuerdo a los estipulado en el
contrato y en los diferentes lineamientos realizados desde el ministerio de trabajo y adjudicación de cargas y responsabilidades a cada una de las actividades.

Figura 10 Mapa de procesos actual

En el mapa anterior el cual que se levantó con la información suministrada por cada uno de los actores involucrados en los diferentes procesos se ve claramente que la información proviene del administrador fiduciario en función y en cumplimiento del Fondo de solidaridad Pensional y que a este mismo es al que llega el resultado del procesamiento documental y de información convirtiéndose en el cliente, pues es quien requiere las certificaciones para lograr tramitar presupuestos y aplicación de criterios y normas.

2.3 CARACTERIZACION DE PROCESOS

Con base en la evaluación desarrollada para este trabajo, el diagnóstico inicial y el mapa de procesos levantado de acuerdo a las entrevistas y encuestas realizadas podemos entrar en materia y plasmar lo anterior en formatos con orden lógico y sistemático que nos permiten entender las entradas, salidas y los flujos del proceso.
A la auditoria externa del fondo de solidaridad pensional llegan día a día una gran cantidad de documentos para diferentes fines, la caracterización de este proceso consiste en identificar cómo funciona el proceso documental de la auditoria, que hace el proceso documental, para quien se hace, porque se hace, como, cuando y que se requiere para hacerlo.

La caracterización de cualquier proceso tiene establecido dos elementos: un mapa de procesos y la caracterización, para su elaboración fue necesario trabajar de la mano con los auditores líderes de cada proceso con el fin de identificar los procesos y subprocesos que se desprenden de cada área y la gestión realizada.

En cada uno de los procesos analizados se observó que es de suma importancia el diligenciamiento de formatos que se han establecido por la auditoria para dar sus diferentes conceptos y adicionalmente que sirvan de soporte para la gestión realizada.

Para realizar una adecuada caracterización del proceso documental de la auditoria realizamos las siguientes actividades, Identificar los procesos existentes en la auditoria, Identificar las entradas del proceso, definir las actividades realizadas, aplicar el ciclo PHVA, identificar las salidas y por último definir los indicadores.

Para la caracterización del proceso documental fue necesario pasar por las cuatro etapas del ciclo PHVA (planear-hacer-verificar y actuar), explicadas en la ISO 9001, como se describen a continuación.

Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y medición de los procesos y control de los productos con respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Para la iniciar con la descripción de los procesos fue necesario acudir a la oficina de la auditoria externa dentro de las instalaciones del administrador fiduciario, siendo allí donde se identificaron los procesos que incluyen información entrante y saliente más importantes dentro de las actividades sensibles de la operación de la auditoria, las cuales presentaremos a continuación junto con la caracterización correspondiente donde se listan los documentos adjuntos a cada una de ellas;
Así mismo con estas certificaciones se soportan las auditorías realizadas por la contraloría general de la república y por entes gubernamentales quienes realizan seguimiento periódico a los programas y a los recursos con los cuales funciona.

Con base en lo anterior y en lo estipulado en la norma ISO 9001 gestión de la calidad para servicios presentamos a continuación la caracterización del proceso documental de certificación de nóminas, certificación de comisiones fiduciarias, certificación de devolución de recursos, certificación de reintegros presupuestales e informes mensuales de auditoría los cuales listamos a continuación en debidos formatos.

Así mismo con estas certificaciones se soportan las auditorías realizadas por la Contraloría General de la República y por entes gubernamentales quienes realizan seguimiento periódico a los programas y a los recursos con los cuales funciona el Fondo de Solidaridad Pensional.

Actualmente el Fondo se conforma de dos subcuentas Solidaridad y Subsistencia, según el capítulo IV de la ley 100, el Fondo de Solidaridad Pensional “es una cuenta especial de la nación, sin personería jurídica, adscrita al Ministerio de Trabajo y seguridad social, cuyos recursos serán administrados en fiducia”, el programa PSAP de la subcuenta de Solidaridad, tiene como objeto subsidiar los aportes de pensiones de trabajadores independientes y asalariados que no cuenten con los recursos suficientes para realizar el pago del aporte.

El programa Colombia Mayor de la subcuenta de Subsistencia tiene como objeto subsidiar adultos mayores en extrema pobreza con un aporte bimestral, este valor dependerá de la clasificación del municipio a nivel nacional.

Con base en lo anterior y en lo estipulado en la norma ISO 9001 gestión de la calidad para servicios presentamos a continuación la caracterización del proceso documental de certificación de nóminas, certificación de comisiones fiduciarias, certificación de devolución de recursos, certificación de reintegros presupuestales e informes mensuales de auditoría los cuales listamos a continuación en debidos formatos.
2.3.1 CERTIFICACIONES DE NOMINAS

Documento técnico elaborado por la firma auditora con el cual se certifica la veracidad de la información suministrada por el administrador fiduciario con el objeto de certificar el giro de dinero público para el pago de los subsidios a los beneficiarios de los programas Colombia Mayor y Psap. Documento que se envía al ministerio de trabajo para realizar gestión ante presupuesto de ministerio de hacienda y aprobación del mismo, se muestra a continuación la caracterización de proceso de este documento emitido por la firma auditora previo al giro de los recursos a las diferentes entidades encargadas de realizar el pago y que es el soporte del fondo para la certificación del seguimiento a la supervisión de que los beneficiarios a pagar cumplen los requisitos y que se encuentran de acuerdo a la ley.

Por otro lado se encuentran las nóminas llamadas reprocesos que existen con el objeto de certificar el pago de los subsidios de beneficiarios que han sido bloqueados debido a que incumplieran los requisitos para estar dentro de los programas del Fondo de Solidaridad Pensional, sin embargo los beneficiarios suministraron la documentación soporte para demostrar que son aptos para estar dentro del programa, una vez el administrador fiduciario realiza las validaciones correspondientes y corrobora que efectivamente el beneficiario tiene el derecho de permanecer en el programa lo vincula nuevamente en una nómina llamada reprocesos con el fin de cancelar los subsidios a los que el usuario tiene derecho y se dejaron de cancelar por eventos de no pago oportuno o errores en las bases de datos del momento.
### Tabla 9 Caracterización de proceso certificación de nominas

<table>
<thead>
<tr>
<th>NOMBRE DEL PROCESO</th>
<th>RESPONSABLE DEL PROCESO</th>
<th>OBJETIVO DEL PROCESO</th>
<th>ALCANCE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Certificación de Nominas</td>
<td>Administrar la gestión documental para el proceso de certificaciones del Fondo de Solidaridad Pensional, garantizando el manejo, distribución, conservación, disposición de las mismas en el momento que estas se requieran.</td>
<td>El proceso inicia con la recepción de documentos y radicación de los mismos en el área de recepción del proceso de auditoría externa del Fondo de Solidaridad Pensional, estos documentos son distribuidos al personal encargado de procesar la información, el concepto de auditoría es radicado a la entidad solicitante y finaliza con la conservación y disposición de la solicitud y concepto de la auditoría.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</th>
<th>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA ISO 15489</th>
<th>REQUISITOS DEL CLIENTE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ley 100 de 1993</td>
<td>7.1 Requisitos de la gestión de documentos de archivo. 8.2 Características de un sistema de gestión de documentos. 9.1 Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema.</td>
<td>Autenticidad  Fiabilidad  Integridad  Disponibilidad</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO</th>
<th>DOCUMENTOS RELACIONADOS</th>
<th>PUNTOS DE CONTROL</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Oficina; Equipo mobiliario; Equipo de cómputo; Talento humano competente.</td>
<td>Formato de control de certificaciones  Formato de solicitud de certificación  Formato de aprobación de certificación</td>
<td>Recepción de documento, sello y firma del mismo, ingreso a un archivo Excel.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>RIESGOS DEL PROCESO</th>
<th>INDICADORES DE PROCESO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Inadecuado manejo de las solicitudes de certificación. 2. Inadecuado manejo de las bases de datos. 3. No se tienen documentados el proceso de certificación. 4. Perdida de información.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**INDICADORES DE PROCESO**

<table>
<thead>
<tr>
<th>INSUMO (Entrada)</th>
<th>PROVEEDOR</th>
<th>ACTIVIDADES</th>
<th>RESPONSABLE</th>
<th>PRODUCTO (Salida)</th>
<th>CLIENTE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Solicitud certificación PSAP Soportes Físicos</td>
<td></td>
<td>Recebir la información por parte de la entidad auditada. Ingresar al sistema el número de radicado de la información. Identificar el tipo de certificación. Digitalizar la solicitud. Distribuir al profesional responsable</td>
<td></td>
<td>Concepto de certificación Psap Colombia Mayor</td>
<td>Fondo de Solidaridad Pensional Auditoría externa Fondo Solidaridad Pensional</td>
</tr>
<tr>
<td>Solicitud certificación Psap</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio Colpensiones</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Generación de cuentas de cobro.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Soportes magnéticos</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Solicitud certificación Psap</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Carpeta análisis de cruces</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Carpeta acciones de tutela</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Carpeta programación nomina</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Certificación nomina Colombia Mayor Soportes físicos</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Solicitud certificación Colombia Mayor</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Soportes magnéticos</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Carpeta entregable nomina</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Carpeta cruce entidades</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Certificación reprocesos Soportes físicos</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soporte carta Colpensiones con</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Referencia Cuenta de cobro •Reprocesos.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Soportes magnéticos</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Carpetas archivos cruces de la nómina.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Reclamos y tutelas.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Programación nomina.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Consorcio Colombi a Mayor 2013.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Certificación reprocesos Soportes físicos</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soporte carta Colpensiones con</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Referencia Cuenta de cobro •Reprocesos.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Soportes magnéticos</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Carpetas archivos cruces de la nómina.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Reclamos y tutelas.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Programación nomina.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**FUENTE:** Elaboración propia de información suministrada por la firma.
Con el diligenciamiento del formato anterior se puede evidenciar que a pesar de que el flujo de documentos es bastante alto, en relación a los soportes emitidos y entregados por el administrador fiduciario no se tienen suficientes controles, donde se pueda dejar en magnético el documento allegado y tampoco se le da un consecutivo de llegada para un seguimiento de entrada y salida al mismo, esta falta de controles adecuados puede producir que solicitudes de certificaciones se almacenen y en ocasiones se pierdan y se queden sin procesar así como lo han manifestado funcionarios de la firma auditora.

2.3.2 CERTIFICACION DE COMISIONES FIDUCIARIAS
Documento técnico elaborado por la firma auditora con el cual se certifica la veracidad de la información y los procesos de pago realizados por la red de pagos contratados por el administrador fiduciario con el objeto de que se emita una factura de cobro al Ministerio del Trabajo para el pago de las comisión cobrada a la que el administrador fiduciario tiene derecho por el pago de los subsidios.
### Tabla 10 Caracterización de proceso certificación de comisiones fiduciarias

<table>
<thead>
<tr>
<th>NOMBRE DEL PROCESO</th>
<th>Comisiones</th>
<th>RESPONSABLE DEL PROCESO</th>
<th>ÁREA DE SISTEMAS</th>
<th>ALCANCE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>OBJETIVO DEL PROCESO</td>
<td>Administrar la gestión documental para el proceso de certificaciones del Fondo de Solidaridad Pensional, garantizando el manejo, distribución, conservación, disposición de las mismas en el momento que estas se requieran.</td>
<td></td>
<td></td>
<td>El proceso inicia con la recepción de documentos y radicación de los mismos en el área de recepción del proceso de auditoría externa del Fondo de Solidaridad Pensional, estos documentos son distribuidos al personal encargado de procesar la información, el concepto de auditoría es radicado a la entidad solicitante y finaliza con la conservación y disposición de la solicitud y concepto de la auditoría.</td>
</tr>
<tr>
<td>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</td>
<td>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA ISO 15489</td>
<td>REQUISITOS DEL CLIENTE</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Ley 100 de 1993</td>
<td>Ley 797 de 1993</td>
<td>Ley 594 de 2000</td>
<td>7.1 Requisitos de la gestión de documentos de archivo.</td>
<td>Autenticidad</td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes físicos</td>
<td>8.2 Características de un sistema de gestión de documentos.</td>
<td>Fiabilidad</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Comisiones</td>
<td>9.1 Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema.</td>
<td>Integridad</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes</td>
<td>1. Inadecuado manejo de las solicitudes de certificación.</td>
<td>Disponibilidad</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes</td>
<td>2. Inadecuado manejo de las bases de datos.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes</td>
<td>3. No se tienen documentados el proceso de certificación.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes</td>
<td>4. Perdida de información.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### INDICADORES DE PROCESO

<table>
<thead>
<tr>
<th>INSUMO (Entrada)</th>
<th>PROVEEDOR</th>
<th>ACTIVIDADES</th>
<th>RESPONSABLE</th>
<th>PRODUCTO (Salida)</th>
<th>CLIENTE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Comisiones PSAP</td>
<td>Consorcio Colombia Mayor 2013.</td>
<td>Recibir la información por parte de la entidad auditada.</td>
<td>H</td>
<td>Concepto comisiones Psap</td>
<td>Fondo de Solidaridad Pensional</td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes físicos</td>
<td></td>
<td>Ingresar al sistema el número de radicado de la información.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes</td>
<td></td>
<td>Identificar el tipo de certificación.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes</td>
<td></td>
<td>Digitalizar la solicitud.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes</td>
<td></td>
<td>Distribuir al profesional responsable</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes</td>
<td></td>
<td>Recibir el documento certificado.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes</td>
<td></td>
<td>Asignar número de radicado de la auditoría.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes</td>
<td></td>
<td>Radicar en la entidad auditada el concepto de auditoría.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes</td>
<td></td>
<td>Digitalizar el concepto de auditoría.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes</td>
<td></td>
<td>Organizar, conservar y custodiar la solicitud de certificación y concepto de auditoría en físico.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Comisiones reprocesos</td>
<td></td>
<td></td>
<td>H</td>
<td></td>
<td>Fondo de Solidaridad Pensional</td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes Físicos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes Físicos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Solicitud certificación Programación nomina</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Referencia cuenta de cobro</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**FUENTE:** Elaboración propia de información suministrada por la firma
Se puede evidenciar que la información que ingresa a la firma debe tener controles eficaces y que en este momento los mismos no son suficientes, puesto que por tratarse de recursos que se aprueban para pagar una comisión por haber realizado de forma adecuada los pagos de los subsidios y cumplen con criterios establecidos en un contrato de encargo fiduciario la información debe tratarse con mayor responsabilidad y debe seguir una trazabilidad pues al no realizarlo, nuevamente la perdida de información o bases de datos puede presentarse y se estarían certificando giros no procedentes que convertirían en motivo de sanciones o procesos disciplinarios futuros.

2.3.3 CERTIFICACION DEVOLUCION DE RECURSOS
Documento técnico elaborado por la firma auditora con el cual se certifica la veracidad de la información de las diferentes entidades que solicitan devolución de recursos por diferentes conceptos. En ocasiones ocurre porque al realizar aportes en salud o en pensiones las entidades y/o empresas por error transfieren los recursos al fondo de solidaridad pensional, otra veces al hacer la transferencia del 1% correspondiente a los aportes de aquellas personas que devengan más de 4 salarios mínimos mensuales vigentes realizan transferencias por mayores valores y al darse cuenta del error solicitan que el dinero se les reintegre a sus cuentas corriente o de ahorro según sea el caso.
## Tabla 11 Caracterización de proceso certificación de devoluciones de recursos

### NOMBRE DEL PROCESO
Devoluciones

### RESPONSABLE DEL PROCESO
El proceso inicia con la recepción de documentos y radicación de los mismos en el área de recepción del proceso de auditoría externa del Fondo de Solidaridad Pensional, estos documentos son distribuidos al personal encargado de procesar la información, el concepto de auditoría es radicado a la entidad solicitante y finaliza con la conservación y disposición de la solicitud y concepto de la auditoría.

### OBJETIVO DEL PROCESO
Administrar la gestión documental para el proceso de certificaciones del Fondo de Solidaridad Pensional, garantizando el manejo, distribución, conservación, disposición de las mismas en el momento que estas se requieran.

### ALCANCE

<table>
<thead>
<tr>
<th>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</th>
<th>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA ISO 15489</th>
<th>REQUISITOS DEL CLIENTE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ley 100 de 1993</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Ley 797 de 1993</td>
<td>7.1 Requisitos de la gestión de documentos de archivo.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Ley 42 de 1993</td>
<td>8.2 Características de un sistema de gestión de documentos.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Ley 594 de 2000</td>
<td>9.1 Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO</td>
<td>7.1 Requisitos de la gestión de documentos de archivo.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficina; Equipo mobiliario; Equipo de cómputo; Talento humano competente.</td>
<td>8.2 Características de un sistema de gestión de documentos.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>9.1 Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>RIESGOS DEL PROCESO</td>
<td>1. Inadecuado manejo de las solicitudes de certificación.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>2. Inadecuado manejo de las bases de datos.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>3. No se tienen documentados el proceso de certificación.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>4. Perdida de información.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### PUNTOS DE CONTROL
Recibir la información poner sello con fecha hora y firma de quien recibe e ingresar en archivo Excel

### INDICADORES DE PROCESO

<table>
<thead>
<tr>
<th>N° de solicitudes atendidas</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tiempo de entrega</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>INSUMO (Entrada)</th>
<th>PROVEEDOR</th>
<th>ACTIVIDADES</th>
<th>RESPONSABLE</th>
<th>PRODUCTO (Salida)</th>
<th>CLIENTE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Soportes físicos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Oficio solicitud de revisión y aprobación para la devolución de recursos de las entidades.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Análisis de reintegro y/o devolución de recursos del Fondo de Solidaridad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Saldos y movimientos por tercero.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Archivo plano de movimientos de cuenta</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Solicitud de devolución entidad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Certificación del banco.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Devoluciones Entidades</td>
<td>Consorcio Colombia Mayor 2013</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes físicos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Oficio solicitud de revisión y aprobación para la devolución de recursos de las entidades.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Análisis de reintegro y/o devolución de recursos del Fondo de Solidaridad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Saldos y movimientos por tercero.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Archivo plano de movimientos de cuenta</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Solicitud de devolución entidad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Certificación del banco.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### FUENTE: Elaboración propia de información suministrada por la firma
Se observa que los puntos de control no son suficientes para llevar una adecuada trazabilidad de los documentos, para cumplir con los tiempos de entrega, no existen indicadores ni planes de acción cuando se generan cuellos de botella en el proceso.

2.3.4 CERTIFICACION REINTEGROS PRESUPUESTALES

Documento técnico elaborado por la firma auditora con el cual se certifica la veracidad de la información del administrador fiduciario que solicita poder utilizar aquellos recursos que fueron certificados por la firma auditora, tomados del presupuesto del Fondo pero que por diferentes razones el Administrador Fiduciario no utilizó, como por ejemplo los recursos que fueron destinados para el pago de subsidios pero que los beneficiarios no reclamaron o que ya estando la dispersión de pago realizada se identifican usuarios que deben salir de la programación de nómina por no cumplimiento de requisitos es así que las entidades pagadoras realizan devolución de estos subsidios a la cuenta del fondo y se hace necesario realizar el reintegro a la apropiación del presupuesto. Estas solicitudes se pueden certificar contando con la información relevante de la nómina y sus bases de datos e información de las comisiones y bases de datos.
**Tabla 12 Caracterización de proceso certificación de reintegros presupuestales**

<table>
<thead>
<tr>
<th>NOMBRE DEL PROCESO</th>
<th>RESPONSABLE DEL PROCESO</th>
<th>OBJETIVO DEL PROCESO</th>
<th>ALCANCE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Reintegros presupuestales</td>
<td></td>
<td>Administrar la gestión documental para el proceso de certificaciones del Fondo de Solidaridad Pensional, garantizando el manejo, distribución, conservación, disposición de las mismas en el momento que estas se requieran.</td>
<td>El proceso inicia con la recepción de documentos y radicación de los mismos en el área de recepción del proceso de auditoría externa del Fondo de Solidaridad Pensional, estos documentos son distribuidos al personal encargado de procesar la información, el concepto de auditoría es radicado a la entidad solicitante y finaliza con la conservación y disposición de la solicitud y concepto de la auditoría.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ley 100 de 1993</th>
<th>Ley 797 de 1993</th>
<th>Ley 42 de 1993</th>
<th>Ley 594 de 2000</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Requisitos por cumplir de la norma ISO 15489</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>REQUISITOS DEL CLIENTE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Autenticidad</td>
</tr>
<tr>
<td>Fiabilidad</td>
</tr>
<tr>
<td>Integridad</td>
</tr>
<tr>
<td>Disponibilidad</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Oficina; Equipo mobiliario; Equipo de cómputo; Talento humano competente.</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>DOCUMENTOS RELACIONADOS</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Formato de control de certificaciones</td>
</tr>
<tr>
<td>Formato de solicitud de certificación</td>
</tr>
<tr>
<td>Formato de aprobación de certificación</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**RIESGOS DEL PROCESO**

1. Inadecuado manejo de las solicitudes de certificación.
2. Inadecuado manejo de las bases de datos.
3. No se tienen documentados el proceso de certificación.
4. Perdida de información.

<table>
<thead>
<tr>
<th>PUNTOS DE CONTROL</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Recibir documento firmarlos y poner sello de recibido con fecha y hora e ingresar a un documento en excel</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**INDICADORES DE PROCESO**

<table>
<thead>
<tr>
<th>N° de solicitudes atendidas</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tiempo de entrega</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>INSUMO (Entrada)</th>
<th>PROVEEDOR</th>
<th>ACTIVIDADES</th>
<th>RESPONSABLE</th>
<th>PRODUTO (Salida)</th>
<th>CLIENTE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Reintegros presupuestales Colombia Mayor</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes físicos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-Oficio fechado</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-Solicitud de aprobación para realización de reintegro PRESUPUESTAL.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-Soporte Fondo de Solidaridad Pensional</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-Oficio pagos realizados en red bancaria</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Banco Agrario, Banco de Bogotá,Banco Popular,Banco BBVA,Punto Red,Efecty,Super giros.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio Referencia Ordenes de pago.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio registro presupuestal orden de pago</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio carta</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio con Referencia Ordenes de pago.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio registro presupuestal</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio Memorando</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio carta</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio certificación Haggen Audit</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes magnéticos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Consorcio Colombia Mayor 2013</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>H</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Recibir la información por parte de la entidad auditada.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Ingresar al sistema el número de radicado de la información.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Identificar el tipo de certificación.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Digitalizar la solicitud.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Distribuir al profesional responsable</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Recibir el documento certificado.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Asignar número de radicado de la auditoría.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Radicar en la entidad auditada el concepto de auditoría.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Digitalizar el concepto de auditoría.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Organizar, conservar y custodiar la solicitud de certificación y concepto de auditoría en físico.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Concepto Reintegro presupuestales Colombia Mayor</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fondo de Solidaridad Pensional</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Auditoría externa</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fondo Solidaridad Pensional</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**FUENTE:** Elaboración propia de información suministrada por la firma
Se observa que los puntos de control no son suficientes para llevar una adecuada trazabilidad de los documentos, para cumplir con los tiempos de entrega, no existen indicadores ni planes de acción cuando se generan cuellos de botella en el proceso, la confidencialidad de la información y la seguridad informática pueden ser fácilmente vulnerados o perdidos en el archivo Excel donde se llevan los ingresos y salidas de los documentos. Además de lo anterior puede ocurrir que si los controles o la organización del archivo falla no se tendría la información necesaria para elaborar el certificado quedando a expensas de la información que suministre el administrador fiduciario para poder llevar a cabo la tarea.

2.3.5 INFORMES MENSUALES

Informe de análisis y seguimiento mensual a la gestión realizada por parte del Administrador Fiduciario, en donde se evalúa el cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas en el contrato 216 de 2013 entre el ministerio del Trabajo y el Administrador Fiduciario.

Este informe debe contener diferentes capítulos de auditoría como lo son un capítulo de gestión donde evalúa la gestión realizada por el administrador fiduciario en relación a cada uno de los programas indicadores de cumplimiento, novedades aplicadas y evidenciadas durante el mes objeto de análisis, un capítulo donde se realiza la auditoría contable a cada una de las subcuentas, un informe mensual de sistemas y un capítulo de análisis de interventoría donde se evalúan en general el cumplimiento de las obligaciones contractuales del consorcio.

En este caso particular la información no llega en un solo radicado si no, que por el contrario llegan múltiples fuentes documentales por cada uno de los temas a tratar en diferentes fechas y que hacen parte del análisis de la auditoría.
### Tabla 13 Caracterización de proceso certificación de informes mensuales de auditoria

#### Firma Auditora Haggen Audit Ltda.
Proyecto Fondo de Solidaridad Pensional
Auditoría Externa
Caracterización proceso documental - Informe Mensual de Auditoría

<table>
<thead>
<tr>
<th>NOMBRE DEL PROCESO</th>
<th>RESPONSABLE DEL PROCESO</th>
<th>AREA DE SISTEMAS</th>
<th>AREA FINANCIERA</th>
<th>PERSONAL DE APOYO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Administrar la gestión documental para el proceso de certificaciones del Fondo de Solidaridad Pensional, garantizando el manejo, distribución, conservación, disposición de las mismas en el momento que estas se requieran.</td>
<td>El proceso inicia con la recepción de documentos y radicación de los mismos en el área de recepción del proceso de auditoría externa del Fondo de Solidaridad Pensional, estos documentos son distribuidos al personal encargado de procesar la información, el concepto de auditoría es radicado a la entidad solicitante y finaliza con la conservación y disposición de la solicitud y concepto de la auditoría.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### OBJETIVO DEL PROCESO

<table>
<thead>
<tr>
<th>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</th>
<th>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA ISO 15489</th>
<th>REQUISITOS DEL CLIENTE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ley 100 de 1993</td>
<td>7.1 Requisitos de la gestión de documentos de archivo.</td>
<td>Autenticidad</td>
</tr>
<tr>
<td>Ley 797 de 1993</td>
<td>8.2 Características de un sistema de gestión de documentos</td>
<td>Fiabilidad</td>
</tr>
<tr>
<td>Ley 42 de 1993</td>
<td>9.1 Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema.</td>
<td>Integridad</td>
</tr>
<tr>
<td>Ley 594 de 2000</td>
<td></td>
<td>Disponibilidad</td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO

<table>
<thead>
<tr>
<th>DOCUMENTOS RELACIONADOS</th>
<th>FORMATO DE CONTROL DE CERTIFICACIONES</th>
<th>FORMATO DE SOLICITUD DE CERTIFICACION</th>
<th>FORMATO DE APROBACION DE CERTIFICACION</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Oficina; Equipo mobiliario; Equipo de cómputo; Talento humano competente.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### RIESGOS DEL PROCESO

- 1. Inadecuado manejo de las solicitudes de certificación.
- 2. Inadecuado manejo de las bases de datos.
- 3. No se tienen documentados el proceso de certificación.
- 4. Pérdida de información.

<table>
<thead>
<tr>
<th>PUNTOS DE CONTROL</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Recibir información radicada con fecha y hora y enviar el archivo Excel a cada uno de los responsables</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### INDICADORES DE PROCESO

N° de solicitudes atendidas Tiempo de entrega

<table>
<thead>
<tr>
<th>INSUMO (Entrada)</th>
<th>PROVEEDOR</th>
<th>ACTIVIDADES</th>
<th>RESPO NSABLE</th>
<th>PRODUCTO (Salida)</th>
<th>CLIENTE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Informe de gestión</td>
<td>Consorcio Colombia Mayor 2013</td>
<td>Recibir la información en parte de la entidad auditada. Ingresar al sistema el número de radicado de la información, identificar el tipo de certificación. Digitalizar la solicitud. Distribuir al profesional responsable de la certificación. Asegurar número de radicado de la certificación. Radicar en la entidad auditada el concepto de auditoría. Enviar el informe al concepto de auditoría. Conservar y custodiar la solicitud de certificación y concepto de auditoría en físico.</td>
<td>Informe de auditoría operativa y de gestión</td>
<td>Informe sobre la auditoría a los estados financieros</td>
<td>Informe sistemas de información</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**FUENTE:** Elaboración propia de información suministrada por la firma.
En este formato se observa que el informe mensual es el producto que emite la firma que cuenta con mayor número de documentos y anexos relacionados tanto al ingreso como a la salida del proceso, mucha de la información financiera, contable, de presupuesto a pesar de ser de una área específica llega subdividida en diferentes fechas y en diferentes formatos lo que hace a terea del análisis y de la recopilación de la información una tarea más demorada y vinculada a un mayor nivel de riesgo, pues la perdida de la información magnética o física es frecuente.
CAPITULO 3

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

3.1 PROCESOS DOCUMENTALES

Para llevar a cabo el levantamiento de procesos según (Freund-Ruecker-Hitpass, 2014, pág. 5) “primero se debe recoger la información sobre cómo está organizado el flujo del trabajo. Esto se realiza con la ayuda de técnicas de moderación, talleres, entrevista, recolección de documentación”. Una vez levantada la información se realiza la delimitación del proceso con el objetivo de identificar las actividades necesarias para llevarlo a cabo.

Una vez identificadas dichas actividades se procede a documentarlas en esta etapa de documentación del proceso según (Freund-Ruecker-Hitpass, 2014, pág. 24), “el conocimiento adquirido en la etapa de levantamiento se documenta en un modelo de procesos que refleja la situación actual, una vez realizado esta documentación se procede a diagramar el proceso señalando los pasos necesarios que deben realizarse para llevar a cabo una tarea.

“El diagrama de procesos muestra todo el manejo inspección, operaciones, almacenaje y retrasos que ocurren con cada componente conforme se mueve por la planta de cada departamento de recepción al de embarques”, (Meyers, pág. 56), para el caso de auditoria externa el proceso iniciaría en el área de recepción de la auditoria y finalizaría en el área de radicación del administrador fiduciario.

3.2 PROCESOS INVOLUCRADOS ACTUALES

3.2.1 AUDITORIA FINANCIERA

3.2.1.1 Certificación Nominas Colombia Mayor y Psap

Este proceso inicia con la radicación de la solicitud de certificación de la nómina por parte del Administrador fiduciario y finaliza con la radicación del concepto de la auditoria para el pago de las respectivas nóminas en el administrador fiduciario.

Descripción del proceso de certificación nominas

El proceso inicia cuando la auditoria externa recibe la solicitud de certificación de nóminas acompañada de las bases de datos y los oficios, a esta solicitud se le imprime un sello de recibido
de la firma auditora en donde queda registrada la fecha y la hora del ingreso, después es registrado el numero radicado en un documento de excel y se deja en el puesto hasta que el auditor analista la solice.

Una vez recibida la información el auditor analista y el auditor de sistemas empieza a verificar la información, para el caso del auditor analista este empieza a realizar la verificación con los soportes físicos entregados por el administrador fiduciario si este encuentra alguna diferencia en la información, solicita la aclaración al área encargada del administrador fiduciario, mientras este responde se detiene el proceso de creación del documento de certificación.

Mientras tanto el auditor de sistemas está realizando la verificación de la información contenida en las bases de datos de las diferentes entidades, con el fin de asegurar que los beneficiarios cargados en dicha nomina no se encuentre en ninguna de estas entidades ya que de darse este evento se estaría incurririendo en un pago indebido, en caso de encontrar alguna inconsistencia en la información este procederá a solicitar al administrador fiduciario la subsanación de la misma y procederá a realizar el concepto de sistemas, en caso tal de que el administrador fiduciario no subsane la información no se certifiquen las inconsistencias y el proceso de certificación se detiene.

El proceso continua una vez el administrador fiduciario aclare las inconsistencias tanto del auditor analista como las del auditor de sistemas, este último procede a realizar el concepto de sistemas y lo envía al auditor analista quien a su vez realiza el concepto de certificación de la nómina y lo consolida con el concepto del auditor de sistemas.

Esta información es enviada al coordinador del proyecto por correo electrónico, quien sera el encargado de realizar la revisión de los conceptos de certificación y lo solicitado por el administrador fiduciario en caso de encontrar alguna diferencia este realizará dicha corrección.

Una vez la certificación se encuentra totalmente verificada esta es enviada nuevamente por correo electrónico al auditor analista, quien lo enviara a la oficina del representante legal.

Por último el documento es enviado a la oficina del representante legal, esta ingresa por el área de recepción en donde se imprimirán dos copias que posteriormente se entregaran al representante legal para que este firme y así el documento adquiera el carácter legal para que el administrador fiduciario realice el tramite presupuestal y de orden de giro ante el Ministerio del Trabajo.

Una vez son firmados los documentos estos serán radicados en la oficina del administrador fiduciario, en el área de recepción la cual imprime un sello de recibido en los dos oficios uno se radica en el administrador fiduciario y el otro se radica nuevamente en la auditoria externa para
dejarlo como soporte de la verificación y autorización para el pago de los subsidios a los beneficiarios de los programas Colombia Mayor y Psap.

Figura 11 Diagrama De Flujo Actual Certificación Nomina Colombia Mayor Y Psap

FUENTE: Bizagi elaboración propia
Una vez diagramado el proceso con ayuda de la herramienta Bizagi, se procede a realizar la simulación con los datos obtenidos en el levantamiento de información, los resultados se presentan a continuación.

**Análisis de recursos.**

**Figura 12 Análisis de Recursos Actual Nomina Colombia mayor y Psap**

> FUENTE: Bizagi elaboración propia

Los resultados de la simulación brindan información aproximada sobre los recursos más utilizados, para este proceso el auditor con mayor participación es el analista con un 64.22%, mientras que el auditor de sistemas y el coordinador del proyecto tiene una participación 35.70%, también hace parte de este proceso el área de recepción de documentos con un porcentaje del 0.62%, esto se debe a la falta de interacción de esta área.
Análisis de tiempo

Figura 13 Análisis de tiempo Actual Nomina Colombia Mayor y Psap

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nombre del Escenario</th>
<th>Nombre</th>
<th>Unidad de tiempo</th>
<th>Duración</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Scenario 1</td>
<td>Minutos</td>
<td>0:50:00:00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nombre</th>
<th>Tipo</th>
<th>Instancias completadas</th>
<th>Instancias iniciadas</th>
<th>Tiempo mínimo</th>
<th>Tiempo máximo</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Auditoria Externa</td>
<td>Proceso</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>7h 13m 10s</td>
<td>7h 13m 10s</td>
</tr>
<tr>
<td>Se envía documento técnico de cierres</td>
<td>Tarea</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td>3h 5m</td>
<td>3h 5m</td>
</tr>
<tr>
<td>Se hace oficio de certificación</td>
<td>Tarea</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>14h 50m</td>
<td>2d 6h 40m</td>
</tr>
<tr>
<td>Se da visto bueno</td>
<td>Tarea</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Aclaración subsanada</td>
<td>Compuesta</td>
<td>33</td>
<td>33</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Aclaración subsanada</td>
<td>Compuesta</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Bizagi elaboración propia

El tiempo utilizado actualmente para el proceso de certificación de nóminas es de aproximadamente 7 días y 13 h, teniendo en cuenta que la auditoría tiene un tiempo establecido de 3 días para llevar a cabo este proceso, se presenta una retraso de 4 días para la entrega, por esta razón se ve afectada la gestión del Administrador Fiduciario y los beneficiarios de los programas.

2.2.1.2 Certificación nóminas de reprocesos Psap

Este proceso inicia con la radicación de la solicitud de certificación de la nómina de reprocesos por parte del Administrador fiduciario y finaliza con la radicación del concepto de la auditoría para el pago de las respectivas nóminas.

Descripción del proceso de certificación nominas

El proceso inicia cuando la auditoría externa recibe la solicitud de certificación de nóminas de reproceso acompañada de las bases de datos, oficios y comprobantes de los beneficiarios bloqueados, a esta solicitud se le imprime un sello de recibido de la firma auditora en donde queda
registrada la fecha y la hora del ingreso, después es registrado el numero radicado en el sistema y se deja en el puesto hasta que el auditor analista la solicite.

Una vez recibida la información el auditor analista y el auditor de sistemas empieza a verificar, para el caso del auditor analista este empieza a realizar la verificación con los soportes físicos entregados por el administrador fiduciario si este encuentra alguna diferencia en la información, solicita la aclaración al área encargada del administrador fiduciario, mientras este responde se detiene el proceso de creación del documento de certificación.

Mientras tanto el auditor de sistemas está realizando la verificación de la información contenida en las bases de datos de las diferentes entidades, con el fin de asegurar que los beneficiarios cargados en dicha nomina no se encuentre en ninguna de estas entidades porque de esta manera se estaría incurriendo en un pago indebido, en caso de encontrar alguna inconsistencia en la información este procederá a solicitar al administrador fiduciario la subsanación de la misma y procederá a realizar el concepto de sistemas, en caso tal de que el administrador fiduciario no subsane la información no se certifican las inconsistencias y el proceso de certificación se detiene.

El proceso continua una vez el administrador fiduciario aclare las inconsistencias tanto del auditor analista como las del auditor de sistemas, este último procede a realizar el concepto de sistemas y lo envía al auditor analista quien a su vez realiza el concepto de certificación de la nómina y lo consolida con el concepto del auditor de sistemas.

Esta información es enviada al coordinador del proyecto por correo electrónico, quien sera el encargado de realizar la revisión de los conceptos de certificación y lo solicitado por el administrador fiduciario en caso de encontrar alguna diferencia este realizara dicha corrección.

Una vez la certificación se encuentra totalmente verificada esta es enviada nuevamente por correo electrónico al auditor analista, quien lo enviara a la oficina del representante legal.

Por último el documento es enviado a la oficina del representante legal, esta ingresa por el área de recepción en donde se imprimirán dos copias que posteriormente se entregarán al representante legal para que este firme y así el documento adquiera el carácter legal para que el administrador fiduciario realice el orden presupuestal y orden de giro ante el Ministerio del Trabajo.

Una vez son firmados los documentos estos serán radicados en la oficina del administrador fiduciario, en el área de recepción la cual imprime un sello de recibido en los dos oficios uno se radica en el administrador fiduciario y el otro se radica nuevamente en la auditoria externa para
dejarlo como soporte de la verificación y autorización para el pago de los subsidios a los beneficiarios del programa Psap que presentaron algún tipo de bloqueo o revesceso.

Figura 14 Diagrama De Flujo Actual Certificación Nomina Reprocesos PSAP

FUENTE: Bizagi elaboración propia
Una vez diagramado el proceso de certificación reproceso Psap, se procede a realizar la simulación con los datos obtenidos en el levantamiento de información, los resultados se presentan a continuación.

**Análisis de recursos**

**Figura 15 Análisis de Recursos Actual Nomina Reprocesos PSAP**

De acuerdo a la simulación realizada, el sistema arroja datos aproximados sobre la utilización de recursos, el auditor analista y el auditor de sistemas realizan todo el proceso de la certificación con un porcentaje de participación del 73.37% respectivamente, la recepción y archivo tiene una participación del 0.18% aproximadamente.
Análisis de tiempo

Figura 16 Análisis de Tiempo Actual Nomina Reprocesos Psap

Actualmente el proceso de certificación de nóminas reprocesos, se está realizando en un tiempo aproximado de 3 días con 8 h, sin embargo para este proceso la firma auditora tiene un tiempo establecido de 2 días, presentando un retraso de un día.

4.2.1.3 Certificación Comisiones Colombia Mayor y Psap

Este proceso inicia con la radicación de la solicitud de certificación de comisiones fiduciarias por parte del Administrador fiduciario y finaliza con la radicación del concepto de la auditoria para el pago de las respectivas nóminas.

Descripción del proceso

El proceso inicia con la solicitud de certificación del cobro de comisiones fiduciarias hecha por el administrador fiduciario a la auditoria externa por el pago de subsidios a beneficiarios de los programas (Solidaridad y subsistencia).
Una vez es recibida la solicitud se imprime el sello de recibido de la firma auditora en donde queda registrada la fecha y la hora del ingreso, después es registrado el número radicado en el sistema y se deja en el puesto hasta que el auditor analista la solicite.

Una vez se entrega la solicitud al auditor analista encargado de procesarla se procede a revisar si la documentación se encuentra completa, si no es así se envía un requerimiento al administrador fiduciario con el fin de subsanar la información, una vez esta sea subsanada se procede a verificar la solicitud de certificación y los soportes bancarios para el caso de la comisión del programa Colombia Mayor y para la solicitud de la comisión del programa Psap se procede a verificar las cuentas de cobro de Colpensiones ya que este es el encargado de realizar dichos pagos, si la información no es subsanada no se realiza la certificación.

Para estas certificaciones se valida la información con lo certificado por la firma Auditor en la certificación para el pago de las nómina dada por el administrador fiduciario, en caso de presentarse diferencias con lo solicitado y lo reportado por las entidades pagadoras se envía un oficio o correo electrónico al personal encargado del administrador fiduciario para que aclare la situación, una vez aclarada la diferencia se procede a realizar la certificación.

Esta certificación se envía junto con los soportes al auditor de sistemas quien es el encargado de verificar si las comisiones que se están cobrando no se han pagado anteriormente, si en el análisis realizado en las bases de datos de comisiones de períodos anteriores se presentan inconsistencias se envía una solicitud de aclaración al administrador fiduciario y se espera hasta que este aclare la información, en caso contrario que no se presenten diferencias se procede a realizar el concepto de auditoría del área de sistemas.

Una vez se tiene ambos conceptos estos son consolidados en un solo documento y es enviado al Coordinador del proyecto para que realice la verificación final al documento, si encuentra diferencias este realizar las correcciones correspondientes.

Por último el documento es enviado a la oficina del representante legal, esta ingresa por el área de recepción en donde se imprimirán dos copias que posteriormente se entregarán al representante legal para que este firme y así el documento adquiera el carácter legal para que el administrador fiduciario realice el cobro de las comisiones ante el Ministerio del Trabajo.

Una vez son firmados los documentos estos serán radicados en la oficina del administrador fiduciario, en el área de recepción la cual imprime un sello de recibido en los dos oficios uno se
radica en el administrador fiduciario y el otro se radica nuevamente en la auditoría externa para dejarlo como soporte de la verificación y autorización del cobro de dichas comisiones.

Figura 17 Diagrama de Flujo Actual Comisiones Colombia Mayor y Psap

FUENTE: Bizagi elaboración propia
La simulación realizada al proceso de certificación de comisiones permite conocer datos aproximados sobre los recursos utilizados en el proceso, a continuación se presentan los resultados.

**Análisis de recursos**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Recurso</th>
<th>Uso</th>
<th>Costo fijo total</th>
<th>Costo unitario total</th>
<th>Costo total</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Analista de pagos administrador fiduciario</td>
<td>0,00 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Recepción Auditoría externa</td>
<td>0,27 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Auditor Analista-Auditoría Externa</td>
<td>0,61 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Auditor de sistemas-Auditoría externa</td>
<td>36,10 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Coordinador del proyecto-Auditoría externa</td>
<td>36,10 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Recepcionista- Oficina Hagen Audit</td>
<td>0,27 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Bizagi elaboración propia

Para el proceso de certificación de comisiones se encuentran involucradas las siguientes áreas, recepción externa con una participación del 61,57%, seguido del auditor de sistemas y coordinador del proyecto con un 36.10%. Por último se encuentra el área de recepción y archivo con un 0.27%.
Análisis de tiempo

Figura 19 Análisis de Tiempo Actual Comisiones Colombia Mayor y Psap

De acuerdo los resultados de la simulación, la situación actual del proceso de comisiones de la auditoria externa tienen un tiempo de duración estimado de 2 días, sin embargo actualmente el proceso se está realizando aproximadamente en 5 días.

4.2.1.2.1 Comisiones fiduciarias Reprocesos Psap

Documento técnico elaborado por la firma auditora con el cual se certifica la veracidad de la información y los procesos de pago realizados por la red de pagos contratados por el administrador fiduciario con el objeto de que se emita una factura de cobro al Ministerio del Trabajo para el pago de las comisión cobrada a la que el administrador fiduciario tiene derecho por el pago de los subsidios de las nóminas de reprocessos del programa Psap.

Este proceso inicia con la radicación de la solicitud de certificación de comisiones fiduciarias por parte del Administrador fiduciario y finaliza con la radicación del concepto de la auditoria para el pago de las respectivas nóminas.

Descripción del proceso

El proceso inicia con la solicitud de certificación del cobro de comisiones fiduciarias de reprocesos hecha por el administrador fiduciario a la auditoria externa por el pago de subsidios a beneficiarios del programa Psap.
Una vez es recibida la solicitud se imprime el sello de recibido de la firma auditora en donde queda registrada la fecha y la hora del ingreso, después es registrado el número radicado en el sistema y se deja en el puesto hasta que el auditor analista la solicite.

Una vez se entrega la solicitud al auditor analista encargado de procesarla se procede a revisar si la documentación se encuentra completa, si no es así se envía un requerimiento al administrador fiduciario con el fin de subsanar la información, una vez esta sea subsanada se procede a verificar la solicitud de certificación y los soportes bancarios para el caso de la comisión del programa Colombia Mayor y para la solicitud de la comisión del programa Psap se procede a verificar las cuentas de cobro de Colpensiones ya que este es el encargado de realizar dichos pagos, si la información no es subsanada no se realiza la certificación.

Para estas certificaciones se valida la información con lo certificado por la firma Auditor en la certificación para el pago de las nómina dada por el administrador fiduciario, en caso de presentarse diferencias con lo solicitado y lo reportado por las entidades pagadoras se envía un oficio o correo electrónico al personal encargado del administrador fiduciario para que aclare la situación, una vez aclarada la diferencia se procede a realizar la certificación.

Esta certificación se envía junto con los soportes al auditor de sistemas quien es el encargado de verificar si las comisiones que se están cobrando no se han pagado anteriormente, si en el análisis realizado en las bases de datos de comisiones de periodos anteriores se presentan inconsistencias se envía una solicitud de aclaración al administrador fiduciario y se espera hasta que este aclare la información, en caso contrario que no se presenten diferencias se procede a realizar el concepto de auditoría del área de sistemas.

Una vez se tiene ambos conceptos estos son consolidados en un solo documento y es enviado al Coordinador del proyecto para que realice la verificación final al documento, si encuentra diferencias este realizar las correcciones correspondientes.

Por último el documento es enviado a la oficina del representante legal, esta ingresa por el área de recepción en donde se imprimirán dos copias que posteriormente se entregarán al representante legal para que este firme y así el documento adquiera el carácter legal para que el administrador fiduciario realice el cobro de las comisiones ante el Ministerio del Trabajo.

Una vez son firmados los documentos estos serán radicados en la oficina del administrador fiduciario, en el área de recepción la cual imprime un sello de recibido en los dos oficios uno se
radica en el administrador fiduciario y el otro se radica nuevamente en la auditoría externa para dejarlo como soporte de la verificación y autorización del cobro de dichas comisiones.

**Figura 20 Diagrama de Flujo Actual Comisiones Reprocesos Psap**

FUENTE: Bizagi elaboración propia
Una vez diagramado el proceso de comisiones de reproceso y realizada la simulación nos arroja los siguientes resultados aproximados sobre la utilización de recursos y los tiempos utilizados para realizar la respectiva certificación.

**Análisis de recurso**

![Figura 21 Análisis de Recursos Actual Comisiones Reprocesos Psap](image)

Los recursos utilizados en el proceso de certificación es el auditor analista y el auditor de sistemas con un porcentaje de participación del 73.37% y el área de archivo con un 0.18%.
Análisis de tiempo

Figura 22 Análisis de Tiempos Actual Comisiones reprocesos Psap

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nombre</th>
<th>Tipo</th>
<th>Instancias completadas</th>
<th>Instancias iniciadas</th>
<th>Tiempo mínimo</th>
<th>Tiempo máximo</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Auditoria Externa</td>
<td>Proceso</td>
<td>0</td>
<td>6</td>
<td>1d 6h 30m</td>
<td>2d 12h 30m</td>
</tr>
<tr>
<td>Aclaración subsanada</td>
<td>Compuesta</td>
<td>23</td>
<td>23</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Recibe certificación</td>
<td>Trayecto</td>
<td>12</td>
<td>12</td>
<td>0</td>
<td>40m</td>
</tr>
<tr>
<td>Descarga la solicitud y los soportes del sistema</td>
<td>Tarea</td>
<td>12</td>
<td>12</td>
<td>10m</td>
<td>1h 5m</td>
</tr>
<tr>
<td>no se certifica</td>
<td>Evento de Fin</td>
<td>11</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Bizagi elaboración propia

El tiempo estimado para que la auditoria externa certifique las comisiones de reproceso es de 2 días aproximadamente, pero actualmente la firma se está demorando aproximadamente 3 días en expedir esta certificación.

4.2.1.3 Certificación Devoluciones de Recursos

Este proceso inicia con la radicación de la solicitud devolución de comisiones fiduciarias por parte del Administrador fiduciario y finaliza con la radicación del concepto de la auditoria para el pago de las respectivas nóminas.

Descripción del proceso

El proceso inicia con la solicitud realizada por parte del administrador fiduciario en donde pide la autorización para la devolución de aportes a las diferentes entidades por consignaciones realizadas de forma errada al Fondo de Solidaridad Pensional.
Una vez llega la solicitud se imprime el sello de recibido de la firma auditora en donde queda registrada la fecha y la hora del ingreso, después es registrado el número radicado en el sistema y se deja en el puesto hasta que el auditor analista la solicite.

Una vez se entrega la solicitud al auditor encargado de procesarla, este verifica que la documentación se encuentra completa, si no es así se envía un requerimiento al administrador fiduciario con el fin de que subsane la información, una vez sea subsanada, se procede analizar la información de la solicitud y los soportes de las entidades que solicitan la devolución de aportes.

Una vez realizado dicho análisis y no presenta inconsistencias se procede a realizar la certificación, de lo contrario se le envía una solicitud de aclaración a el administrador fiduciario y el proceso se detiene hasta que este de la aclaración correspondiente.

Una vez aclarada la información se procede a realizar el oficio de certificación y es enviado al Coordinador del proyecto para que realice la verificación correspondiente si encuentra diferencias en la certificación este realizará las respectiva corrección.

Por último el documento es enviado a la oficina del representante legal, esta ingresa por el área de recepción en donde se imprimirán dos copias que posteriormente se entregaran al representante legal para que este firme y así el documento adquiera el carácter legal para que el administrador fiduciario realice las devoluciones de aportes a las entidades solicitantes.

Una vez son firmados los documentos estos serán radicados en la oficina del administrador fiduciario, en el área de recepción la cual imprime un sello de recibido en los dos oficios uno se radica en el administrador fiduciario y el otro se radica nuevamente en la auditoria externa para dejarlo como soporte de la verificación y autorización de la devolución de aportes a las diferentes entidades.
Gracias al levantamiento de la información realizada y a los datos obtenidos en ella se realizó el diagrama del proceso de devolución de reintegros, con esta información también se pudo llegar a datos aproximados del tiempo que se está utilizando para realizar dicha tarea.
Análisis de recursos

Figura 24 Análisis de Recurso Actual Devolución de Recursos

En el proceso de devolución de recursos se encuentran las siguientes áreas involucradas, el área de recepción, el auditor analista y el auditor de sistemas, este proceso lo realiza en su mayoría el auditor analista con un porcentaje del 29.73%, seguido del auditor de sistemas del 6.07%, y por último el área de recepción del 0.97% .

Análisis de tiempo

Figura 25 Análisis De Tiempo Actual Devolución De Recursos

FUENTE: Bizagi elaboración propia
El tiempo utilizado para llevar a cabo este proceso actualmente se está realizando en 2 días aproximadamente, sin embargo es un proceso que podría tardar menos tiempo, si se hace de una formas más eficiente.

4.2.1.4 Certificación Reintegros Presupuestales

Este proceso inicia con la radicación de la solicitud de reintegros virtuales por parte del Administrador fiduciario y finaliza con la radicación del concepto de la auditoría para el reintegro de los recursos.

Descripción del proceso

El proceso inicia con la solicitud realizada por parte del administrador fiduciario en donde pide la autorización para la utilización de recursos que fueron certificados por la firma auditora pero que no han sido utilizados.

Una vez llega la solicitud se imprime el sello de recibido de la firma auditora en donde queda registrada la fecha y la hora del ingreso, después es registrado el número radicado en el sistema y se deja en el puesto hasta que el auditor analista la solicite.

Una vez se entrega la solicitud al auditor analista y el auditor de sistemas estos realizan la verificación de la documentación, si la documentación se encuentra incompleta se envía un requerimiento al administrador fiduciario con el fin de que subsanar la información, una vez sea subsanada, se procede analizar la información de la solicitud y se solicita al área de archivo una copia de la nómina y copia de las certificación de la comisión objeto de la solicitud.

Una vez sea entregada dicha información se revisan los soportes y certificaciones anteriores si existen diferencias entre lo solicitado y lo avalado por la firma se solicita subsanación de la información al Administrador Fiduciario si no se procede hacer la certificación.

En forma paralela el Analista de sistemas está realizando los análisis correspondientes con el fin de verificar que la información suministrada por el Administrador fiduciario esta correcta con el histórico de la información de la firma auditora en caso de presentarse diferencias se solicita al Administrador Fiduciario la subsanación, en caso de estar todo correcto se procede a realizar el concepto de la auditoría de sistemas y enviarla al auditor analista para su consolidación.
Una vez el auditor analista realiza la consolidación de la información este procede a enviarla para revisión al coordinador del proyecto que en caso de encontrar diferencias realiza las correcciones correspondientes y envía nuevamente al auditor analista para que este envié a la oficina de Haggen Audit, la recibe el auxiliar administrativo este imprime dos copias que son enviadas al representante legal para que firme el documento y le dé la validez legal al mismo, una vez firmados es llevado por el mensajero de la firma a la oficina del administrador fiduciario en donde radica las dos copias, una de ellas queda en poder del Administrador Fiduciario y la otra se lleva nuevamente a la oficina de la auditoría externa y es radicada en el área de recepción de la auditoría.
Figura 26 Diagrama De Flujo Actual Reintegros Presupuestales

FUENTE: Bizagi elaboración propia
Una vez diagramado el proceso de reintegros presupuestales y a la información de tiempos obtenida en el levantamiento de la información se realiza la simulación del tiempo y recursos requeridos para llevar a cabo este proceso

Análisis de recursos

**Figura 27 Análisis Actual de Recursos Reintegros Presupuestales**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Recurso</th>
<th>Uso</th>
<th>Costo fijo total</th>
<th>Costo unitario total</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Analista pagos administrador fiduciario</td>
<td>0,00 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Analista operativo Administrador fiduciario</td>
<td>0,00 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Recepción administrador fiduciario</td>
<td>0,00 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Recepcionista Auditoría externa</td>
<td>1,02 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Auditor analista Auditoría externa</td>
<td>62,96 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Auditor de sistemas auditoría externa</td>
<td>62,96 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Bizagi elaboración propia

Los recursos utilizados en el proceso de reintegros virtuales, está el auditor analista y auditor de sistemas con un 62.96%, también interviene el área de recepción con un 1.02%.
El proceso de certificación de reintegros presupuestales tiene un tiempo establecido de 3 días aproximadamente, actualmente el proceso está presentando un retraso de 5 días.

3.2.2 AUDITORIA GESTION

3.2.3.1 Informe Portafolio
Informe de análisis y seguimiento mensual del proceso de inversión del Fondo de solidaridad Pensional administrado por las fiduciarias consorciadas (Fiduprevisora S.A, Fiducentral y Fiducoldex), en donde se evalúa el cumplimiento de las políticas de inversión aprobadas por el Administrador Fiduciario y el Ministerio del trabajo.

Este proceso inicia con la radicación del informe financiero por parte del Administrador fiduciario y finaliza con la radicación del concepto de la auditoría del portafolio de inversión del periodo solicitado.

Descripción del proceso
El proceso inicia con la solicitud realizada por parte del administrador fiduciario en donde solicita el concepto del proceso de inversión del respectivo periodo.

Una vez llega la solicitud se imprime el sello de recibido de la firma auditora en donde queda registrada la fecha y la hora del ingreso, después es registrado el número radicado en el sistema y se deja en el puesto hasta que el auditor analista la solicite.
Cuando el auditor encargado recibe el informe financiero verifica que la documentación se encuentra completa, si no es así se envía un requerimiento al administrador fiduciario con el fin de que subsanar la información, una vez esta es subsanada se procede analizar la información y los soportes correspondientes para la validación.

El informe está compuesto en tres partes la primera se compone de las inversiones realizadas por las tres fiduciarias, la segunda se compone de las operaciones de compra, venta y redenciones de títulos y por último el flujo de caja del Fondo de solidaridad pensional.

Para verificar esta información el auditor analista comienza por revisar los soportes de las inversiones, estos son emitidos por el Banco de la Republica y Deceval. Esta información es verificada con los informes entregados por cada una de las fiduciarias consorciadas, en caso de llegarse a presentar alguna diferencia se envía la solicitud de aclaración a la dirección de portafolio del administrador fiduciario quien será la encargada de hacerla llegar a las fiduciarias.

Una vez es aclarada la información se procede a revisar los soportes bancarios entregados por las tres fiduciarias y la unidad de gestión del administrador fiduciario, en caso de presentarse alguna diferencia se solicita a la dirección de portafolio del administrador fiduciario las respectiva aclaración.

Después de verificar la información de bancos se inicia con el proceso de compras, ventas y redenciones realizadas por las fiduciarias esta información se analiza con el informe suministrado por el área de portafolio, conciliaciones bancarias y extractos bancarios de cada una de las fiduciarias.

Toda la información es comparada en el flujo de caja presentado por el administrador fiduciario si no existe diferencia entre lo reportado y lo analizado se procede a terminar el concepto financiero, en caso contrario se solicita al área encargada la aclaración correspondiente.

Una vez aclarada la información se procede a realizar el oficio de certificación y es enviado al Coordinador del proyecto para que realice la verificación correspondiente si encuentra diferencias en la certificación este realizara las respectiva corrección.

Una vez terminado el concepto este se envía al profesional de portafolio de la auditoria externa para que realice la revisión y análisis correspondiente, este será el encargado de realizar las correcciones, conclusiones y recomendaciones del mismo.

Por último el documento es enviado a la oficina del representante legal, esta ingresa por el área de recepción en donde se imprimirán dos copias que posteriormente se entregaran al representante...
legal para que este firme y así el documento adquiera el carácter legal para que el administrador fiduciario realice las devoluciones de aportes a las entidades solicitantes.

Una vez son firmados los documentos estos serán radicados en la oficina del administrador fiduciario, en el área de recepción la cual imprime un sello de recibido en los dos oficios uno se radica en el administrador fiduciario y el otro se radica nuevamente en la auditoria externa para dejarlo como soporte de la verificación y autorización de la devolución de aportes a las diferentes entidades.

**Figura 29 Diagrama de Flujo Actual Informe Portafolio**

Una vez realizado el diagrama del proceso de auditoria del portafolio de inversion se realizó la simulación con la herramienta bizagi, la cual permite tener una información aproximada de los recursos y tiempos que se utilizan en este proceso.
Analisis de recursos

Figura 30 Análisis de Recursos Actual Informe Portafolio

El proceso de auditoría del portafolio lo realiza prácticamente el auditor analista de portafolio con un 93.10% en participación, también se encuentra involucrada el área de recepción con un 0.43%.

Analisis de tiempo

Figura 31 Análisis de tiempo Actual Informe Portafolio

El proceso de auditoría del portafolio tiene un tiempo aproximado de 4 días para realizar la revisión, sin embargo la auditoría está realizando el proceso aproximadamente en 5 días.
4.2.3.2 Informe Mensual de Auditoría

Este proceso inicia con la radicación del informe de gestión por parte del Administrador fiduciario y finaliza con la radicación del informe de auditoría externa en las oficinas del Ministerio del Trabajo.

Descripción del proceso

El proceso inicia con la solicitud realizada por parte del administrador fiduciario en donde solicita el concepto del proceso de inversión del respectivo periodo. Una vez llega la solicitud se imprime el sello de recibido de la firma auditora en donde queda registrada la fecha y la hora del ingreso, después es registrado el número radicado en el sistema y se deja en el puesto hasta que el auditor analista la solicite. Este informe se envía al auditor encargado de cada área así:

- **Auditor de gestión**
  
  Recibe el informe de gestión y la documentación soporte para su verificación como es resguardos indígenas, tutelas, procesos jurídicos y reclamaciones, este verifica que se encuentre la documentación completa de ser así procesa la información, construye el informe y lo envía para consolidar a la personas encargada de consolidar, así mismo diligencia las matrices de cumplimiento de obligaciones para que sean consolidadas. En caso de que la información se encuentre incompleta el auditor hace un oficio o envía un correo electrónico solicitando la información faltante.

- **Auditor de financiero**
  
  Recibe el informe de gestión y la documentación soporte para su verificación como es: estados financieros, multas, recaudos y flujos de caja este verifica que se encuentre la documentación completa de ser así procesa la información, construye el informe y lo envía para consolidar a la personas encargada de consolidar, así mismo diligencia las matrices de cumplimiento de obligaciones para que sean consolidadas. En caso de que la información se encuentre incompleta el auditor hace un oficio o envía un correo electrónico solicitando la información faltante.
• **Auditor de sistemas**
Recibe el informe de gestión y la documentación soporte para su verificación como es: Cobit, Colombia Mayor en línea, Hacking ético, reprocesos, procedimientos. SGSI, este verifica que se encuentre la documentación completa de ser así procesa la información, construye el informe y lo envía para consolidar a la personas encargada de consolidar, así mismo diligencia las matrices de cumplimiento de obligaciones para que sean consolidadas. En caso de que la información se encuentre incompleta el auditor hace un oficio o envía un correo electrónico solicitando la información faltante.

• **Auditor de analista**
Recibe el informe de gestión y la documentación soporte para su verificación como es: ejecución de nóminas y CBA este verifica que se encuentre la documentación completa de ser así procesa la información, construye el informe y lo envía para consolidar a la persona encargada de consolidar, así mismo diligencia las matrices de cumplimiento de obligaciones para que sean consolidadas. En caso de que la información se encuentre incompleta el auditor hace un oficio o envía un correo electrónico solicitando la información faltante.

• **Coordinador del proyecto**
Recibe el informe de gestión y la documentación soporte para su verificación como es: informe de presupuesto este verifica que se encuentre la documentación completa de ser así procesa la información, construye el informe y lo envía para consolidar a la persona encargada de consolidar, así mismo diligencia las matrices de cumplimiento de obligaciones para que sean consolidadas. En caso de que la información se encuentre incompleta el auditor hace un oficio o envía un correo electrónico solicitando la información faltante.

Una vez la persona ha recibido los informes realizados por cada uno de los auditores procede a consolidar el informe de auditoría junto con las matrices de cumplimiento, estas son enviadas al coordinador del proyecto para su respectiva revisión, en caso de presentarse alguna corrección este realiza los ajustes correspondientes y envía para que se realicen los ajustes de formatos una vez la persona encargada de consolidar recibe este documento procede a enviar para imprimir el informe y las matrices a la oficina del representante legal, adicionalmente se envía un oficio remisorio para que este también sea firmado.
Una vez firmadas las dos copias se construyen las carpetas con los informes y la copia, se envían con el mensajero de Haggen Audit al Ministerio del trabajo quien recibe los informes imprimiendo un número radicado en la copia del recibido, esta copia es llevada nuevamente por el mensajero a la oficina del Haggen Audit se la entrega al asistente auxiliar el cual la envía a las oficinas de la auditoría externa del Fondo de Solidaridad Pensional la cual la recibe, radica y archiva.
Figura 32 Diagrama de Flujo Actual Informe Mensual de auditoría

FUENTE: Bizagi elaboración propia
De acuerdo al diagrama realizado se puede observar que todas las áreas se encuentran involucradas en este proceso.

**Análisis de recurso**

![Figura 33 Análisis de Recursos Actual Informe Mensual de Auditoría](image)

**FUENTE:** Bizagi elaboración propia

El proceso de auditoría sobre la gestión realizada por el administrador fiduciario intervienen todas las áreas de la auditoría externa como son, el auditor de gestión, el auditor financiero, el auditor de sistemas, el coordinador y representante legal. Con una participación aproximada del 60% de cada una de las áreas involucradas.
El proceso de auditoría está realizando este proceso aproximadamente en 13 días de acuerdo a los datos arrojados por el sistema.

### 3.3 PROCESOS INVOLUCRADOS PROPUESTOS

De acuerdo a la teoría de mejora continua complementada con lo establecido en la norma 15489 podemos realizar propuestas de mejora, en los procesos actuales por medio de una serie de actividades en pro de una adecuada organización de la información y en efectivo flujo de los documentos que ingresan, se procesan y se emiten desde las oficinas de la organización.

Para lo anterior se buscan actividades adicionales que colaboren con el efectivo flujo de la información y que soporten los procesos actuales haciéndolos más agiles, efectivos y oportunos cumpliendo así con los tiempos establecidos contractualmente, es así como de acuerdo a la norma 15489 en su capítulo de políticas se cumple con “la creación de archivos auténticos, confiables y utilizables, capaces de dar soporte a las funciones y actividades de la organización durante todo el tiempo que se precise” (15489, 2001)
Así mismo el entorno normativo que rige a la auditoria hace necesario que se apliquen en sus procesos todas aquellas normas relacionadas directamente con los documentos y el archivo, el acceso, la privacidad, las pruebas, el comercio electrónico, la protección de datos y la información.

Se busca mejorar el proceso realizando las siguientes actividades.

1) Diseño de un sistema de clasificación y codificación precisas por tipo de proceso donde se precisan las actividades que se desarrollan en relación con un documento concreto. La norma nos dice “Tales detalles pueden documentarse como parte de los metadatos incrustados en el documento de archivo específico o adjunto asociados al mismo, alternativamente pueden registrarse como pistas de auditoria que deberían conservarse al menos mientras se conserve el documento con el sistema que se relacionan” (15489, 2001)

2) Crear listas de chequeo que permitan a la persona encargada de recibir la información identificar si hacen falta documentos básicos para iniciar el proceso, que haga parte de los controles aplicados al proceso “garantizando la continuidad de las actividades y satisfacer los requisitos y rendición de cuentas” (15489, 2001)

3) Formato de recibo y salida de carpetas de la auditoria externa y establecer un adecuado proceso de archivo, organización de carpetas y archivo físico.

4) Establecer flujos de trabajo, nuevos flujos de los documentos donde se optimicen tiempos y actividades y responsables ya que como lo indica la norma “se deben definir y asignar las responsabilidades y las competencias vinculadas con la gestión de documentos; e informar de ello a toda la organización de modo que, en caso de que se identifique la necesidad concreta de crear e incorporar documentos no quepa duda de quién es el responsable de tomar medidas oportunas.” (15489, 2001)

5) Se deben realizar modificaciones a la forma en cómo se llevan los procesos actuales de tal forma que las actividades integradas en los mismos se garantice la identificación, protección y recuperación de los documentos que son esenciales en el funcionamiento de la organización.

6) Contar con la adquisición de un scanner de alta velocidad y de un software de gestión documental con identificación de usuario que permita cumplir con la disponibilidad del documento un archivo digital de acceso al personal del proceso de auditoría para que puedan consultar la información que se encuentra en proceso como la archivada cumpliendo con; “Un documento de archivo utilizable es aquel que pude ser localizado, recuperado, presentado e
interpretado. Su presentación debería mostrar la actividad u operación que lo produjo. Las indicaciones sobre el contexto de los documentos de archivo que deberían contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron, con la misma herramienta se deben incluir y aplicar controles de acceso para garantizar que no peligre la integralidad de los documentos, manteniendo pistas de auditoría u otros métodos de seguimiento que demuestren que los documentos de archivo están protegidos eficazmente frente a la utilización, la modificación y la destrucción no autorizadas” (15489, 2001)

7) Creación de correos electrónicos con dominio propio y por cada profesional donde se pueda enviar la información pertinente y del interés propio

Es así como al presentar esta propuesta de mejora se pretende hacer de la organización competitiva en el amito de la auditoría, complementando, modificando procesos y haciendo de la creación de documentos trazables, útiles para las actividades adelantadas por los profesionales reflejando en su imagen corporativa, responsabilidad, experiencia, fiabilidad, permitiendo así que la tarea habitual de la organización se realice bajo los marcos normativos y de tiempos estipulados contractualmente.

Teniendo en cuenta lo anterior mostramos a continuación el desarrollo de la propuesta planteada anteriormente:

3.4.5 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para realizar la clasificación de la información en una organización se deben tener en cuenta que existen dos tipos de información la interna y la externa.

**Información interna:** Es aquella que se produce y se comunica al interior de las áreas en cumplimiento de sus obligaciones.

**Información Externa:** Es aquella que es proveniente de diferentes entidades y llegan al proceso de auditoría para ser procesada o como elemento de información para el proceso.

Para esta clasificación se tuvo en cuenta la información interna y externa que circula en el proceso de auditoría del Fondo de solidaridad pensional.

La documentación externa que ingresa al proceso de Auditoria del Fondo de Solidaridad Pensional se divide en dos tipos; la información que ingresa a través del Administrador Fiduciario y la información enviada por el Ministerio del Trabajo.
Información enviada por el Administrador fiduciario
La información enviada por el administrador fiduciario se encuentra codificada, sin embargo al momento de ingresar esta al proceso de auditoría se ingresa en el sistema sin ningún tipo de clasificación, esto ha ocasionado perdida de información y dificultad en su búsqueda, por tal razón se elaboró un formato de clasificación de la información que permita dar una secuencia a la ingreso de la información por tipo de solicitud. Ver anexo 1

Información enviada por el Ministerio del Trabajo
La información enviada por el Ministerio de trabajo se encuentra codificada, sin embargo al momento de ingresar esta al proceso de auditoría se ingresa en el sistema sin ningún tipo de clasificación, esto ha ocasionado perdida de información y dificultad en su búsqueda, por tal razón se elaboró un formato de clasificación de la información que permita dar una secuencia al ingreso de la misma por tipo de solicitud. Ver anexo 1

3.3.2 CLASIFICACIÓN INTERNA AUDITORIA FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL
La clasificación de la información en el proceso de auditoría del Fondo de Solidaridad Pensional está dividida en: solicitud de información y radicación de certificaciones o informes como se muestra a continuación.

Cuadro de clasificación solicitud de información
Actualmente el proceso de auditoría no tiene implementado ningún formato que permita clasificar la información solicitada al administrador fiduciario por esta razón en ocasiones es solicitada la misma información varias veces, para evitar que esto siga sucediendo se elaboró un formato en donde se debe diligenciar todas las solicitudes que se realicen al administrador fiduciario con el fin de llevar un control de la información solicitada. Ver anexo 2

Cuadro de clasificación documentos radicados
De igual forma no se tiene un control de los documentos radicados al administrador fiduciario, cuando se presentan solicitudes de certificaciones que ya han sido emitidas con anterioridad no es fácil acceder a ellas debido a que no se tiene un control en el archivo físico, con el fin de evitar esta falta de trazabilidad de la información se diseñó un formato que permita llevar un control en los documentos radicados. Ver anexo 2
3.3.3 LISTAS DE CHEQUEO POR PROCESO

La lista de chequeo es la herramienta que le permite llevar el control de los procesos de una manera eficiente.

Esta se puede diseñar en la documentación del proceso para asegurar el cumplimiento de las actividades que se llevan a cabo en el proceso.

**Formatos lista de chequeo para recepción de documentos**

a) Certificación nomina Colombia Mayor [Ver anexo 3]
b) Certificación nomina PSAP y Reprocesos Psap. [Ver anexo 4]
c) Certificación comisiones Colombia Mayor. [Ver anexo 5]
d) Certificación comisiones PSAP y Reprocesos Psap. [Ver anexo 6]
e) Certificación reintegros presupuestales [Ver anexo 7]
f) Certificación devolución de aportes [Ver anexo 8]
g) Informe de portafolio [Ver anexo 10]
h) Informe mensual de auditoria [Ver anexo 9]

**Nota:** La lista de chequeo deberá ser digitalizada junto con la documentación recibida.

3.3.4 RECOMENDACIONES PROCESO DE ARCHIVO

**Ubicación de los documentos en las carpetas**

El proceso de foliación de acuerdo al archivo general de la nación se debe realizar en forma cronológica es decir el documento n° 1 corresponde al primer folio del documento que dio inicio al trámite en consecuencia corresponde a la fecha más antigua.

**Figura 35 Ubicación de Documentos en las carpetas**

**FUENTE:** Programa Documental Ministerio de Trabajo
**Ubicación final de las carpetas en el archivo de conservación documental.**

Para una correcta ubicación de las carpetas en el archivo de la Auditoria del Fondo de Solidaridad Pensional, estas se deben marcar en el costado inferior derecho de la siguiente manera.

![Imagen de ubicación de carpetas](image1.png)

**Figura 36 Ubicación de las carpetas de archivo**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Proceso: Certificaciones</th>
<th>Código</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tipo de documento</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Solicitud / Certificación</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Entidad</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Administrador Fiduciario / Firma Auditora</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fecha inicial</td>
<td>Fecha final</td>
</tr>
<tr>
<td>N° carpetas</td>
<td>Total de folios</td>
</tr>
<tr>
<td>Folio N°</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Carpeta N°</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Caja N°</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**FUENTE:** Programa Documental Ministerio de Trabajo

**Almacenamiento de la documentación**

Para su almacenamiento en las cajas estas deberán ser marcadas como se muestra en la imagen.

![Imagen de almacenamiento de cajas](image2.png)

**Figura 37 Almacenamiento de la documentación**

**FUENTE:** Programa Documental Ministerio de Trabajo

En el lomo de la caja se debe marcar con un índice con el conocer de saber el contenido de la caja e identificar la información que se encuentra allí almacenada.

**Ubicación de las cajas en los estantes** La ubicación de las cajas en los estantes se debe realizar de izquierda a derecha en forma cronológica.
3.3.5 PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE AUDITORÍA DEL FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL

3.3.5.1 AUDITORÍA FINANCIERA

De acuerdo a la información obtenida en el recorrido realizado a la auditoría del Fondo de Solidaridad Pensional, se observó que una de los principales falencias para llevar a cabo el proceso, es ocasionado porque la información no llega completa y es recibida así por el área de archivo, por esta razón se recomienda un control que permita al área saber cuáles son los documentos que se deben recibir y en caso de estar incompletos devolver la solicitud e informar que documentos hacen falta.

Adicionalmente con la utilización de los formatos de clasificación hacer más accesible la información dentro del proceso de auditoría, ya que con estos instrumentos la información estará más organizada, accesible y disponible en cualquier momento.

También se busca que la información que ingresa a la auditoría para ser certificada, sea cargada al sistema y esta a su vez sea divulgada a las personas interesadas para que el proceso se realice en forma paralela y las áreas trabajen de forma independiente y de esta manera hacer más eficiente el proceso.

En los siguientes diagramas se presentan los procesos que se llevan a cabo en la auditoría del Fondo de Solidaridad pensional y las mejoras realizadas al proceso, adicionalmente se presenta un análisis de tiempo y recursos con ayuda de la herramienta bizagi.

3.3.5.1.1 Certificación Nominas Colombia Mayor y Psap

El proceso inicia cuando la auditoría externa recibe la solicitud de certificación de nóminas acompañada de las bases de datos y los oficios, el área de recepción deberá realizar un control dual que permita identificar que documentos están faltando en dicha solicitud y de ser así serán devueltos al administrador fiduciario para que estos sean completados y evitar así demoras en la operación y reprocesos.

Una vez llega la información completa al proceso esta será recibida y clasificada según el requerimiento realizado por el administrador fiduciario, la información será digitalizada y cargada en el sistema, posteriormente se enviará un correo electrónico a las personas encargadas para que
accedan a la información y cada área realice su operación en forma paralela de esta manera se podrá disminuir los tiempos.

Figura 38 Diagrama de Flujo Propuesto Nomina Colombia Mayor

FUENTE: Bizagi elaboración propia
Análisis de recursos

Figura 39 Análisis de Recursos Propuesta Nomina Colombia Mayor

De acuerdo a los resultados arrojados por la aplicación se puede observar como mejoraron los indicadores de utilización de recursos en el proceso.

Análisis de tiempo

Figura 40 Análisis de Tiempo Propuesta Nomina Colombia Mayor

Una vez realizado el diagrama con las mejoras se realizó la simulación del proceso arrojando un tiempo estimado de finalización de 2 días aproximadamente.
3.3.5.1.2 Certificación nóminas de reprocesos Psap

El proceso inicia cuando la auditoria externa recibe la solicitud de certificación de nóminas de reproceso Psap, acompañada de las bases de datos y los oficios, el área de recepción deberá realizar un control dual que permita identificar que documentos están faltando en dicha solicitud y de ser así será devuelta al administrador fiduciario para que esta sea completada y evitar así demoras en la operación y reprocesos.

Una vez llega la información completa al proceso esta será recibida y clasificada según el requerimiento realizado por el administrador fiduciario, la información será digitalizada y cargada en el sistema, posteriormente se enviará un correo electrónico a las personas encargadas para que accedan a la información y cada área realice su operación en forma paralela de esta manera se podrá disminuir los tiempos.

Figura 41 Diagrama de Flujo Propuesto Nomina Reprocesos Psap

FUENTE: Bizagi elaboración propia
**Propuesta de mejora**

En este proceso se puede observar las recomendaciones del control dual y la envío de información en forma paralela a las áreas con el fin de mejorar los tiempos utilizados para el proceso y el uso del recurso de las personas.

**Análisis de recursos**

Figura 42 Análisis de recurso Propuesto Nomina Reprocesos Psap

<table>
<thead>
<tr>
<th>Recurso</th>
<th>Uso</th>
<th>Costo fijo total</th>
<th>Costo unitario total</th>
<th>Costo total</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Analista pagos administrador fiduciario</td>
<td>0,00 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Analista operativo Administrador fiduciario</td>
<td>0,00 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Recepción administrador fiduciario</td>
<td>0,00 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Recepcionista Auditoria externa</td>
<td>3,15 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Auditor analista Auditoria externa</td>
<td>92,13 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Auditor de sistemas auditoria externa</td>
<td>73,05 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Bizagi elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos en la simulación con la implementación de este control la utilización del recurso es mucho mayor, haciendo el proceso más eficiente.

**Análisis de tiempo**

Figura 43 Análisis de tiempo Propuesto Nomina Reprocesos Psap

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Tipo</th>
<th>Instancias completadas</th>
<th>Instancias iniciadas</th>
<th>Tiempo mínimo</th>
<th>Tiempo máximo</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Auditoría Externa</td>
<td>Proceso</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>2d 12h 25m</td>
<td>2d 12h 25m</td>
</tr>
<tr>
<td>Se envía documento técnico de cruces</td>
<td>Tarea</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>5m</td>
<td>5m</td>
</tr>
<tr>
<td>se hace oficio de certificación</td>
<td>Tarea</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>5h</td>
<td>6h 55m</td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Bizagi elaboración propia
El tiempo estimado para llevar a cabo este proceso es de 2 días de acuerdo con los plazos que tiene la auditoría, actualmente ese tiempo no se está cumpliendo, en la simulación realizada con el control que se debe hacer para la recepción de la información se observa que se puede llegar a cumplir estos plazos.

3.3.5.1.3 Certificación Comisiones Colombia Mayor y Psap

El proceso inicia cuando la auditoría externa recibe la solicitud de comisiones de nóminas acompañada de las bases de datos y los oficios, el área de recepción deberá realizar un control dual que permita identificar que documentos están faltando en dicha solicitud y de ser así será devuelta al administrador fiduciario para que esta sea completada y evitar así demoras en la operación y reprocesos.

Una vez llega la información completa al proceso esta será recibida y clasificada según el requerimiento realizado por el administrador fiduciario, la información será digitalizada y cargada en el sistema, posteriormente se enviara un correo electrónico a las personas encargadas para que accedan a la información y cada área realice su operación en forma paralela de esta manera se podrá disminuir los tiempos.
Figura 44 Diagrama de Flujo Propuesto Comisiones Colombia Mayor y Psap

FUENTE: Bizagi elaboración propia
Análisis de recursos

Figura 45 Análisis de Recursos Propuesto Comisiones Colombia Mayor y Psap

FUENTE: Bizagi elaboración propia

De acuerdo a los datos arrojados por el sistema, el proceso aumenta su eficiencia en cada una de las áreas, mejorando la utilización de los recursos del proceso de auditoría.

Análisis de tiempos

Figura 46 Análisis de Tiempos Propuesto Comisiones Colombia Mayor y Psap

FUENTE: Bizagi elaboración propia
De acuerdo a los datos arrojados por el sistema la implementación de las recomendaciones realizadas mejorarían el proceso no solamente con la utilización de recursos si no también con la utilización del tiempo.

3.3.5.1.4 Comisiones fiduciarias Reprocesos Psap

El proceso inicia cuando la auditoria externa recibe la solicitud de certificación de comisiones reproceso Psap, acompañada de las bases de datos y los oficios, el área de recepción deberá realizar un control dual que permita identificar que documentos están faltando en dicha solicitud y de ser así será devuelta al administrador fiduciario para que esta sea completada y evitar así demoras en la operación y reprocesos.

Una vez llega la información completa al proceso esta será recibida y clasificada según el requerimiento realizado por el administrador fiduciario, la información será digitalizada y cargada en el sistema, posteriormente se enviara un correo electrónico a las personas encargadas para que accedan a la información y cada área realice su operación en forma paralela de esta manera se podrá disminuir los tiempos.
Figura 47 Diagrama Propuesto Comisiones Reprocesos Psap

FUENTE: Bizagi elaboración propia
Análisis de recursos

Figura 48 Análisis de Recursos Propuesto Comisiones Reprocesos Psap

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nombre</th>
<th>Uso</th>
<th>Costo fijo total</th>
<th>Costo unitario total</th>
<th>Costo total</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Analista de pagos administrador fiduciario</td>
<td>0,00 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Recepción Auditoría externa</td>
<td>10,42 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Auditor Analista-Auditoría externa</td>
<td>77,08 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Auditor de sistemas-Auditoría externa</td>
<td>39,58 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Coordinador del proyecto-Auditoría externa</td>
<td>7,64 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Recepcionista-Oficina Hagen Audit</td>
<td>4,17 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Representante legal Hagen Audit</td>
<td>0,69 %</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Bizagi elaboración propia

De acuerdo a los datos arrojados por el sistema, la implementación de las mejoras realizada el proceso no solamente con la utilización de recursos si no también con la utilización del tiempo.

Análisis de tiempo

Figura 49 Análisis de Tiempo Propuesto Comisiones Reprocesos Psap

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nombre</th>
<th>Tipo</th>
<th>Instancias completadas</th>
<th>Instancias iniciadas</th>
<th>Tiempo mínimo</th>
<th>Tiempo máximo</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Auditoría Externa</td>
<td>Proceso</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>12h</td>
<td>12h</td>
</tr>
<tr>
<td>Aclaración autollevada</td>
<td>Compuesta</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Recibe certificación</td>
<td>Tarea</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Desconexión la solicitud y los códigos del sistema</td>
<td>Tarea</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>10m</td>
<td>10m</td>
</tr>
<tr>
<td>no se certifica</td>
<td>Evento de Fin</td>
<td>0</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Bizagi elaboración propia
De acuerdo a los datos arrojados por el sistema la implementación de las recomendaciones realizadas mejorarían el proceso no solamente con la utilización de recursos si no también con la utilización del tiempo.

3.3.5.1.5 Certificación Devoluciones de Recursos

El proceso inicia cuando la auditoría externa recibe la solicitud de certificación de devolución de recursos, acompañada de las bases de datos y los oficios, el área de recepción deberá realizar un control dual que permita identificar que documentos están faltando en dicha solicitud y de ser así será devuelta al administrador fiduciario para que esta sea completada y evitar así demoras en la operación y reprocesos.

Una vez llega la información completa al proceso esta será recibida y clasificada según el requerimiento realizado por el administrador fiduciario, la información será digitalizada y cargada en el sistema, posteriormente se enviara un correo electrónico a las personas encargadas para que accedan a la información y cada área realice su operación en forma paralela de esta manera se podrá disminuir los tiempos.
Figura 50 Diagrama de Flujo Propuesto Devolución de Recursos

FUENTE: Bizagi elaboración propia
Análisis de recursos

**Figura 51 Análisis de Recursos Propuesto Devolución de Recursos**

De acuerdo a los datos arrojados en el sistema se puede observar que el promedio de eficiencia esta sobre el 95%, de las áreas involucradas.

**Análisis de Tiempo**

**Figura 52 Análisis de Tiempo Propuesto Devolución de Recursos**

El tiempo requerido sería aproximadamente de un día y medio para realizar esta certificación.
3.3.5.1.6 Certificación Reintegros Presupuestales

El proceso inicia cuando la auditoría externa recibe la solicitud de certificación de reintegro presupuestales, acompañada de las bases de datos y los oficios, el área de recepción deberá realizar un control dual que permita identificar que documentos están faltando en dicha solicitud y de ser así será devuelta al administrador fiduciario para que esta sea completada y evitar así demoras en la operación y reprocessos.

Una vez llega la información completa al proceso esta será recibida y clasificada según el requerimiento realizado por el administrador fiduciario, la información será digitalizada y cargada en el sistema, posteriormente se enviará un correo electrónico a las personas encargadas para que accedan a la información y cada área realice su operación en forma paralela de esta manera se podrá disminuir los tiempos.

Figura 53 Diagrama de Proceso Propuesto Devolución de Recursos

FUENTE: Bizagi elaboración propia
Análisis de recursos

De acuerdo a la información suministrada por el sistema se puede observar que el área de recepción y los auditores mejoran en su eficiencia.

Análisis de tiempo

El tiempo utilizado teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas serían de aproximadamente 4 días.
3.3.5.2 AUDITORIA GESTION

3.3.5.2.1 Informe Portafolio

El proceso inicia cuando la auditoría externa recibe la solicitud de certificación de nóminas de reproceso Psap, acompañada de las bases de datos y los oficios, el área de recepción deberá realizar un control dual que permita identificar que documentos están faltando en dicha solicitud y de ser así será devuelta al administrador fiduciario para que esta sea completada y evitar así demoras en la operación y reprocesos.

Una vez llega la información completa al proceso esta será recibida y clasificada según el requerimiento realizado por el administrador fiduciario, la información será digitalizada y cargada en el sistema, posteriormente se enviara un correo electrónico a las personas encargadas para que accedan a la información y cada área realice su operación en forma paralela de esta manera se podrá disminuir los tiempos.

Figura 56 Diagrama de Flujo Propuesto Informe de Portafolio

FUENTE: Bizagi elaboración propia
Análisis de recursos

Figura 57 Análisis de Recursos Propuesto Informe de Portafolio

De acuerdo a los datos arrojados por el sistema todas las áreas involucradas mejorarían sus indicadores de eficiencia.

Análisis de Tiempo

Figura 58 Análisis de Tiempo Propuesto Informe de Portafolio

FUENTE: Bizagi elaboración propia
Según el sistema y los datos arrojados, si se llevan a cabo las mejoras propuestas este proceso se podría llevar a cabo en 3 días.

3.3.5.2.2 Informe Mensual de Auditoría

El proceso inicia cuando la auditoría externa recibe la solicitud de certificación de nóminas de reproceso Psap, acompañada de las bases de datos y los oficios, el área de recepción deberá realizar un control dual que permita identificar que documentos están faltando en dicha solicitud y de ser así será devuelta al administrador fiduciario para que esta sea completada y evitar así demoras en la operación y reprocesos. Una vez llega la información completa al proceso esta será recibida y clasificada según el requerimiento realizado por el administrador fiduciario, la información será digitalizada y cargada en el sistema, posteriormente se enviara un correo electrónico a las personas encargadas para que accedan a la información y cada área realice su operación en forma paralela de esta manera se podrá disminuir los tiempos.
Figura 59 Diagrama de Flujo Propuesto Informe de Mensual de Auditoría

FUENTE: Bizagi elaboración propia
Análisis de recurso

Figura 60 Análisis de Recursos Propuesto Informe de Mensual de Auditoria

FUENTE: Bizagi elaboración propia

De acuerdo a los resultados arrojados por el sistema se puede observar que la eficiencia del grupo de auditores aumenta significativamente un promedio del 98%.

Análisis de tiempo

Análisis de Tiempo

Figura 61 Análisis de Tiempo Propuesto Informe de Mensual de Auditoria

FUENTE: Bizagi elaboración propia

Los tiempos utilizados para este proceso estarían en un promedio de 6 días aproximadamente.
3.4 COMPARATIVO PROCESOS INVOLUCRADOS ACTUALES Y PROPUESTOS

Realizados los diagramas de flujo respectivos por cada una de las certificaciones e informes desarrollados por Haggen, donde se presentan el sistema actual y el propuesto. Procedemos a realizar análisis de porcentajes de rendimiento de cada uno de los profesionales en los distintos documentos sometidos al estudio y de los tiempos utilizados por cada una de las actividades, de acuerdo a lo mencionado se pretende evaluar si las mejoras propuestas en cada uno de los procesos hace más eficientes las actividades llevadas a cabo en el proceso de auditoría.

A continuación se muestra, el resultado de al análisis comparativo entre el sistema actual y propuesto;

Tabla 14 Comparativo Análisis de Recursos Procesos Involucrados Actual y Propuesto

<table>
<thead>
<tr>
<th>Certificaciones</th>
<th>Recepción</th>
<th>Auditor Analista</th>
<th>Auditor de sistemas</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Propuesta</td>
<td>Propuesta</td>
<td>Propuesta</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>% Mejora</td>
<td>% Mejora</td>
<td>% Mejora</td>
</tr>
<tr>
<td>Nomina Colombia Mayor y PSAP</td>
<td>0,62%</td>
<td>3,15%</td>
<td>2,53%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>64,22%</td>
<td>92,10%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>27,88%</td>
<td>35,70%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>73,03%</td>
<td>37,33%</td>
</tr>
<tr>
<td>Comisiones Colombia Mayor y PSAP</td>
<td>0,27%</td>
<td>10,42%</td>
<td>10,15%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>61,57%</td>
<td>77,08%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>15,51%</td>
<td>36,10%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>39,58%</td>
<td>3,48%</td>
</tr>
<tr>
<td>Nómina de reprocesos</td>
<td>0,18%</td>
<td>3,15%</td>
<td>2,97%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>73,37%</td>
<td>92,10%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>18,73%</td>
<td>73,03%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>73,37%</td>
<td>0,34%</td>
</tr>
<tr>
<td>Comisiones fiduciarias reprocesos PSAP</td>
<td>0,18%</td>
<td>10,42%</td>
<td>10,24%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>73,37%</td>
<td>77,08%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>3,71%</td>
<td>73,37%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>39,58%</td>
<td>-33,79%</td>
</tr>
<tr>
<td>Certificación devolución de recursos</td>
<td>0,97%</td>
<td>2,71%</td>
<td>1,74%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>29,73%</td>
<td>99,71%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>69,98%</td>
<td>6,07%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>99,23%</td>
<td>93,16%</td>
</tr>
<tr>
<td>Reintegros presupuestales</td>
<td>1,02%</td>
<td>1,34%</td>
<td>0,32%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>62,96%</td>
<td>67,69%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>4,73%</td>
<td>62,96%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>67,69%</td>
<td>4,73%</td>
</tr>
<tr>
<td>Informe de portafolio</td>
<td>0,43%</td>
<td>5,08%</td>
<td>4,65%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>93,10%</td>
<td>95,34%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>2,24%</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Informe Mensual de Auditoria</td>
<td>0,16%</td>
<td>0,95%</td>
<td>0,79%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>99,98%</td>
<td>99,98%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>0,00%</td>
<td>66,69%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>99,98%</td>
<td>33,29%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Datos arrojados Bizagi elaboración propia

Tabla 15 Comparativo Análisis de Recursos Procesos Involucrados Actual y Propuesto

<table>
<thead>
<tr>
<th>Certificaciones</th>
<th>Auditor de gestión</th>
<th>Auditor financiero</th>
<th>Coordinador proyecto</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Propuesta</td>
<td>Propuesta</td>
<td>Propuesta</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>% Mejora</td>
<td>% Mejora</td>
<td>% Mejora</td>
</tr>
<tr>
<td>Nomina Colombia Mayor y PSAP</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>35,70%</td>
<td>7,64%</td>
<td>-28,06%</td>
</tr>
<tr>
<td>Comisiones Colombia Mayor y PSAP</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>36,10%</td>
<td>7,64%</td>
<td>-28,46%</td>
</tr>
<tr>
<td>Nómina de reprocesos</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Comisiones fiduciarias reprocesos PSAP</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Certification devolución de recursos</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Reintegros presupuestales</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Informe de portafolio</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Informe Mensual de Auditoria</td>
<td>66,69%</td>
<td>99,86%</td>
<td>33,17%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>50,65%</td>
<td>99,98%</td>
<td>49,33%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>77,43%</td>
<td>99,98%</td>
<td>22,55%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Datos arrojados Bizagi elaboración propia
Como se presenta en la tabla 14 y 15 se puede evidenciar que:

**Para la nómina Colombia Mayor y Psap**

Los resultados arrojados para esta nómina nos muestran que en recepción la mejora es del 2,53%, para el auditor analista es del 27,88% y para el Auditor de sistemas es del 37,33% siendo el de mayor rendimiento para este caso el coordinador del proyecto tiene una mejora negativa dado que en la propuesta de mejora las actividades gestionadas por el mismo se disminuyen, por no considerarse de mayor aporte a la labor y por generarse retrasos en las revisiones efectuadas por el mismo.

**Para la nómina Reprocesos Psap**

Los resultados arrojados para esta nómina nos muestran que en recepción la mejora es del 2,97%, puesto que las actividades en esta área se incrementan y se convierte en el filtro para recibir y aceptar la información, para el auditor analista es del 18,73%, completando un 92,10% de utilización del recurso y para el Auditor de sistemas es del 0,34% para los demás profesionales no hay análisis de resultados ya que no intervienen en las actividades inherentes a esta nómina.

**Para Comisiones Fiduciarias Colombia Mayor y Psap**

Para el proceso de comisiones de Colombia Mayor las actividades realizadas en la recepción aumentan su productividad en un 10,15%, el auditor analista aumenta su productividad en un 15,51% ya que las actividades que realiza se hacen en menor tiempo y de una forma más adecuada, para el auditor de sistemas su indicador aumenta en un 3,48% y para el caso del coordinador por el hecho de haber eliminado actividades que este realizaba se disminuye en un 28,46% teniendo la posibilidad de realizar actividades de gestión y gerencia.

**Para Comisiones Fiduciarias Reprocesos Psap**

Para el caso de las comisiones de reprocesos Psap las actividades realizadas en la recepción aumentan su productividad en un 10,24%, el auditor analista aumenta la efectividad de sus actividades en un 3,71% ya que las actividades que realiza se hacen en menor tiempo y de una forma más adecuada, para el auditor de sistemas su indicador disminuye en un -33,79% dado que se modifican y eliminan actividades que se encontraban a su cargo y por último el coordinador del proyecto no cuenta con participación en el proceso.
**Para Devolución de Recursos**

Los resultados arrojados para esta nomina nos muestran que en recepción la mejora es del 1,74%, para el auditor analista es del 69,98% y para el Auditor de sistemas es del 93,16% siendo el de mayor rendimiento para este caso el coordinador del proyecto tiene una mejora baja por no considerarse relevante que participe en las labores operativas que se encuentran cargo de profesionales con suficientes conocimiento y experiencia en las revisiones correspondientes.

**Para Reintegros Presupuestales**

Para el proceso de comisiones de reintegros presupuestales que se manejan tanto para las Colombia Mayor como para Psap las actividades realizadas en la recepción aumentan su productividad en un 0,32%, el auditor analista aumenta su productividad en un 4,73% ya que las actividades que realiza se hacen en menor tiempo y de una forma más adecuada, para el auditor de sistemas su indicador aumenta en un 4,73% .

**Para Informe de Portafolio**

Para el caso del informe de Portafolio las actividades realizadas en la recepción aumentan su productividad en un 4,65%, el auditor analista aumenta la efectividad de sus actividades en un 2,24% ya que las actividades que realiza se hacen en menor tiempo y de una forma más adecuada para los demás profesionales no hay disminución ni aumento de sus indicadores de productividad ya que esta labor es exclusiva de auditor analista de apoyo a portafolio.

**Para Informe Mensual de auditoria**

Los resultados arrojados para este informe nos muestran que en recepción la mejora es del 0,79%, para el auditor analista es del 0% dado que las actividades contempladas se realizan por este no aumentan ni disminuyen, para el Auditor de sistemas es del 33,29% , el caso del auditor de gestión su indicador aumenta en un 33,71% y para el auditor financiero es del 49,33% haciendo productiva su labor en la auditoria y por último el coordinador del proyecto con una mejora del 22,55%.

Cabe resaltar que para el particular es en el único proceso donde todos los profesionales participan y tienen a cargo actividades equilibradas, es por ello que se considera importante el equilibrio de las cargas en el informe mensual de auditoría convirtiéndose este en el producto entregable concluyente para el pago mensual por las labores realizadas.
Con base en lo anterior se realiza también el e comparativo del análisis de tiempo por cada una de los documentos elaborados en la organización con el siguiente resultado:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Certificaciones</th>
<th>Tiempo</th>
<th>%Mejora</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nomina Colombia Mayor y PSAP</td>
<td>7 días</td>
<td>2 días</td>
</tr>
<tr>
<td>Comisiones Colombia Mayor y Psap</td>
<td>5 días</td>
<td>1 día</td>
</tr>
<tr>
<td>Certificación nómina de reprocesos</td>
<td>3 días</td>
<td>2 días</td>
</tr>
<tr>
<td>Comisiones reprocesos</td>
<td>3 días</td>
<td>2 días</td>
</tr>
<tr>
<td>Devolución de recursos</td>
<td>2 días</td>
<td>1 día</td>
</tr>
<tr>
<td>Reintegro presupuestales</td>
<td>5 días</td>
<td>4 días</td>
</tr>
<tr>
<td>Informe portafolio</td>
<td>6 días</td>
<td>3 días</td>
</tr>
<tr>
<td>Informe de gestión</td>
<td>13 días</td>
<td>6 días</td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Datos arrojados Bizagi elaboración propia

Se puede observar que con las propuestas de mejora realizadas disminuyen los tiempos de los documentos que se elaboran haciendo del proceso eficaz y cumpliendo con los tiempos estipulados contractualmente, es así como las labores realizadas día a día dentro de las tareas propias de la auditoria permiten que los riesgos reputacional, incumplimientos contractuales, procesos fiscales y disciplinarios a los cuales se venía exponiendo por tener tiempos de respuesta elevados causados por un mal manejo de la información.

Es así como en promedio el tiempo en proceso del manejo de la información disminuye en un 50%, para la nómina Colombia Mayor el tiempo límite contractualmente para hacer las validaciones y respectiva radicación es de 3 días, para lo cual observamos que con la propuesta realizada del flujo de la documentación se llevaría a cabo en 2 días cumpliendo a cabalidad con las expectativas de disminución de tiempos, es el caso también para la nómina Psap, comisiones Colombia Mayor, Psap y reprocesos, para las cuales el tiempo límite es de 3 días y según los resultados de la propuesta estaría dentro de los tiempos, cumpliendo así con lo contemplado en el contrato 423.

La mejora resultante sirve de base para que la organización sea una firma competitiva, reconocida, aceptada y prestigiosa a nivel del sector público, obteniendo puntajes adicionales en licitaciones por contar con recomendaciones de entes con los cuales su trabajo se ha caracterizado por una excelente composición de sus flujos de trabajo, de responsabilidades y donde además se ha cumplido totalmente con lo establecido en tiempos de entrega y cronogramas para entes de control.

La experiencia certificada por cumplir con un contrato de larga duración para una entidad como la estudiada y que además de ello se haya realizado dentro de los principios éticos, de eficiencia y
eficacia de sus profesionales suministra a firma auditora todo el material para un crecimiento estratégico completo, expandiendo las buenas prácticas y mejoramiento continuo a todos los proyectos y contratos nuevos firmados.
CAPITULO 4

DETERMINACION DE REQUERIMIENTOS Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVA TECNOLOGICA

4.1 DETERMINACION ESTANDARES

Teniendo en cuenta que los expertos del proyecto no se encuentran conformes con los recursos existentes y que la información entregada por cada uno de ellos durante las entrevistas es de vital importancia para la continuación del desarrollo del proyecto hemos tenido en cuenta sus puntos de vista para realizar el análisis del flujo la documentación del sistema, se ha logrado desarrollar el levantamiento de los procesos, en el que se expuso la secuencia de actividades de los procesos internos de cada uno de los documentos que ingresan y salen de las oficinas de la auditoria y la interrelación para llevar a cabo de manera eficiente la gestión documental de la organización.

Se evidencia que el trabajo realizado por un profesional afecta directamente el desempeño de los otros y el cumplimiento de los tiempos contractualmente teniendo en cuenta el enfoque de procesos por las normas integrado, se debe destacar como una de sus principales características la transversalidad de los procesos entre los distintos expertos que componen las áreas operacionales de la organización.

Así las cosas, gracias a la interdependencia que se genera al adoptar un enfoque de procesos se llegan a determinar los requerimientos tanto técnicos como administrativos, en aprovechamiento de los profesionales de las dos áreas con los cuales cuenta la firma, definiendo las características que debe tener con un enfoque sistémico y transversal donde se interrelacionan todas las áreas, en una herramienta que complementa además de permitir el mejoramiento continuo de los procesos y el mantenimiento de una adecuada administración del proyecto.
La información obtenida a través del levantamiento de los procesos y de los criterios definidos para la administración y necesidades de una herramienta tecnológica se definieron los requerimientos de acuerdo a la estructura definida en el capítulo 1, punto 1.1, y 1.2 siendo los siguientes de acuerdo al mapa de procesos que se ha levantado de acuerdo a la información recopilada en los diferentes niveles de la organización y con el cual se pretende una mejora continua en todos los proceso de la misma.

Se considera importante clasificar los requerimientos en técnicos y administrativos dada la importancia de su funcionalidad e integralidad y en cumplimiento de las necesidades reales de los procesos transversales de la firma.

4.1.1 REQUERIMIENTOS TECNICOS

Teniendo en cuenta la información entregada por los profesionales y en concordancia a sus conocimientos en sistemas se han definido requisitos mínimos tecnológicos para una herramienta que cubra las necesidades técnicas de nuestros objetivos

a) Integración tecnológica:
Algunas de las herramientas tecnológicas utilizan distintas soluciones para la gestión de sus procesos, dentro de las que destacan software de mantenimiento preventivo y software de gestión de administrativa. Es por esto que se requiere que el sistema de gestión documental cuente con las capacidades necesarias para integrarse con distintas alternativas de software disponibles en el mercado y actualizaciones en el futuro, incluso que cuente con la capacidad de interacción con el actual sistema de gestión del administrador fiduciario “zafiro”.

b) Seguridad:
Con el fin de dar cumplimiento al contrato 423, se debe garantizar la confidencialidad de los documentos, el resguardo por las versiones vigentes de los mismos, la calidad de las bases de datos; se requiere de un sistema que permita aplicar los niveles de seguridad pertinentes al tipo de documento a proteger, adicional a ello manejo de multiusuario y acceso al gestor mediante login y password.

c) Acceso al sistema vía web:
Dado el tipo de contratación de los profesionales de la auditoría y a que el proyecto se encuentra en una oficina diferente a la principal de la firma es necesario hacer seguimiento de los procesos
administrativos de parte de los diferentes actores por ello se requiere que los documentos se puedan consultar vía web y descargarlos en los equipos que tengan permiso para las acciones a realizar y que se tenga el mismo nivel de acceso que cuando se trabaja vía red interna.

d) Interfaz amigable con el usuario:
Se requiere que la interfaz sea de fácil uso e intuitiva que no necesite de mucho tiempo en capacitación para el funcionamiento del sistema, facilitando la transición y no haya resistencia al cambio de parte de quienes integren el proceso y el plan de mejora del proyecto.

e) Búsqueda y navegación de contenido:
El volumen de documentación que se genera y recibe en las oficinas de la firma es bastante considerable, por lo que la búsqueda de contenido es una característica indispensable, que fue solicitada por el personal durante las entrevistas, ya que en la actualidad el tiempo utilizado en búsqueda de documentación es bastante alto e incluso dos o más de los profesionales deben ponerse a la tarea de encontrar un documento extraviado.

f) Creación, publicación y administración de contenido:
Se debe permitir la interfaz con escáner de alta velocidad y la publicación en línea de los mismos de manera inmediata para toda la organización, la de centralización es fundamental para el mejoramiento de los tiempos de la auditoría implementado, junto con permitir la gestión de las versiones vigentes a través de la administración de contenido, son pilares fundamentales para poder alcanzar el mejoramiento de los procesos.

g) Almacenamiento y respaldo de documentos:
El contar con un lugar de centralización de información se vuelve inútil si no se cuenta con una forma de almacenamiento que asegure la disponibilidad de los documentos, por esto el sistema deberá contar con un dispositivo de almacenamiento con capacidad para toda la documentación del SGI y el respaldo de las versiones obsoletas. Este requerimiento debería ser satisfecho por el servicio de almacenamiento de la estructura del ECM a proponer.
4.1.2 REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

a) Centralización de información:
La información documental y sus contenidos se deben almacenar en un lugar común los diversos contenidos documentales que la organización genera y que se enmarcan dentro del alcance del contrato 423, como manuales, procedimientos, registros, instructivos, certificaciones, informes, alcances, reintegros y devoluciones. Evitando la entropía que se genera al tener distribuidos los documentos en diferentes carpetas físicas o digitales en los equipos de administración.

b) Mecanismos para compartir información:
Ya que la información que se relaciona entre los profesionales de la firma se da de forma transversal los procesos deben tener coherencia y orden por ello se hace imprescindible un mecanismo que facilite el compartir información entre los diferentes profesionales permitiendo el ahorro de recursos tanto monetarios como de tiempo.

c) Creación de flujos de trabajo:
Basados en la teoría de la diagramación de los procesos documentales, esta necesidad fue identificada por el personal, indicando la utilidad que tendría que el sistema genere alertas y envié señales o los mismos documentos al fijar un flujo establecido de actividades, así mismo que genere alertas cuando las fechas de vencimiento se acerquen y sean enviadas al coordinador del proyecto con el fin de gestionar cumplimiento por esto se requiere que el sistema permita la creación de flujos de trabajo que representen los mismos diagramas de flujo expuestos en el capítulo 2, logrando un mejoramiento evidente del sistema.

d) Estadísticas de seguimiento:
Es necesario que la herramienta seleccionada nos permita conocer estadísticas de documentos ingresados en el mismo, tiempos de respuesta entre solicitud y procesamiento de la información, comunicaciones generadas, certificaciones, información recibida e indicadores de cumplimiento a requisitos mínimos.
Las necesidades básicas antes mencionadas han sido extraídas de la información suministrada por los profesionales y personal administrativo y operativo del proyecto quienes han observado falencias en sus procesos y plantean posibles soluciones a las deficiencias del sistema, con esto se busca el mejoramiento continuo del sistema y la adecuada administración de la documentación de la firma.
4.2 PRE SELECCIÓN MEJORES ALTERNATIVAS

Con el fin de poder seleccionar un software que pueda cumplir con las necesidades y con los requisitos que lo profesionales en su momento manifestaron quisieran tener. En el mercado se obtiene una gran cantidad de software o herramientas que cumplen con los requisitos parcial o completamente e incluso unos que superan la expectativa y que sus características subestiman las necesidades básicas de la firma en la actualidad.

Para llevar a cabo una evaluación de los criterios seleccionados y complementarlo con la parte económica se solicitan cotizaciones a diferentes herramientas que a simple vista o por especificaciones en sus páginas web pueden llegar a suplir las necesidades del sistema documental requerido, de estas se seleccionaron finalmente tres de las cuales se realizará una evaluación cualitativa; de acuerdo a sus características y servicios ofrecidos y otra cuantitativa; precio tiempo y garantía. Se enviaron solicitudes de cotización a diferentes proveedores, recibiendo respuestas de algunos de ellos en forma de propuesta, de las cuales se seleccionaron tres para evaluar, con base a la información necesaria para la evaluación y la entregada realmente por los proveedores, de acuerdo a esto las tecnologías evaluadas fueron:

**Sevenet:**
“Es una herramienta que brinda una fácil y eficaz administración del archivo electrónico de cualquier empresa. Optimice las horas de trabajo de sus empleados, los recursos económicos, conozca y administre toda la documentación de su compañía. Todos los procesos de gestión documental necesitan soluciones totalmente a la medida por la singularidad de la información y los requerimientos puntuales. Es una plataforma complementaria que cubre las necesidades de gestión documental y sus work flow asociados, que todas las empresas en menor o mayor medida requieren”. (Lexco, 2016)

**Docunet**
“Es una solución integral para la Administración, Gestión y Control de Sistemas de Información Documental, es un software especializado en la administración y manejo documental y archivístico que permite a través de la Gestión Electrónica del Documento operar de forma ágil el Centro Documental de su empresa, adecuado para la conservación de la memoria institucional aplicando Organización y Normalización a su archivo; basado en los conceptos de Gestión Documental de acuerdo a la ley general de archivo.

Brindando una solución integral a través de los diferentes módulos que componen la aplicación
permitiendo así llevar la trazabilidad de ciclo de vida del Documento tanto para el sector público como privado”. (Infopedia SAS, 2016)

**Royal CRP**

“Para el manejo de la correspondencia Es el software de correspondencia que permite automatizar las actividades de envío y recepción de documentos a través de la digitalización electrónica, las cuales se pueden procesar, normalizar y distribuir dentro de las disposiciones legales vigentes para el manejo de comunicaciones oficiales tanto en empresas públicas como privadas”. (http://www.royal-tec.com/, 2006)

Cabe resaltar que los tres tipos de software fueron seleccionados debido al grado de cumplimiento con los requerimientos funcionales exigidos al sistema, presentados en el punto 3.1 del presente trabajo.

Ya que en el punto anterior mencionamos diferentes puntos a tener en cuenta en procura del cumplimiento de las necesidades actuales de las labores de la organización y teniendo en cuenta también el poder adquisitivo y estructura organizacional, se toma como base las funcionalidades y los costos asociados de cada uno de los aplicativos. Sin embargo es indispensable realizar un estudio comparativo considerando cada uno de los factores asociados es así que decidimos realizar una evaluación cualitativa; relacionada con las características y una evaluación cuantitativa; evaluación de costos que mejor se adapte a las necesidades y el flujo de caja de la empresa.

Con el fin de poder dar una evaluación objetiva a los software pre seleccionados se ha determinado que la matriz de ponderación de factores nos permitirá evaluar de una forma adecuada la funcionalidad en términos cualitativos tanto técnicos como administrativos y así poder elegir la mejor alternativa.

Así mismo consideramos que el método del menor valor de los costos para poder evaluar factores cuantitativos de las alternativas tecnológicas seleccionadas.

A continuación presentamos los resultados de cada una de las evaluaciones realizadas y las cuales serán material fundamental para una adecuada decisión.
4.2.1 EVALUACION CUALITATIVA

Con el fin de dar aplicación al método de la matriz de ponderación de factores, se siguieron las etapas definidas en la teoría de la administración de proyectos “Las Matrices De Ponderación, como herramienta de toma de decisiones multicriterios son muy usadas, pero debido a su sencillez, no se encuentra mucha teoría por lo cual se considera indispensable presentar algunos elementos que caracterizan algunas de sus variantes, así como la metodología a seguir para su aplicación, se basan en una serie de condiciones, cada una de las cuales puede valorarse como verdadera o falsa en cualquier momento y a través de ellas se van descartando una serie de premisas hasta llegar a una propuesta de solución o decisión. Lo usual es que en la Matriz De Ponderación, en su forma general, en la primera columna se presenten las alternativas a ser evaluadas y en las siguientes columnas los criterios, dejando la primera fila para identificar los respectivos criterios y los rangos de sus pesos y las restantes casillas de la matriz para realizar la valoración propiamente dicha, y se conserva la última columna para completar la evaluación de cada alternativa, sumando los puntos acumulados por la misma, en su respectiva fila.” (R., 2007)

Teniendo en cuenta lo anterior se desarrolló una matriz que no permitió resumir en una sola tabla la calificación e importancia aplicada a cada uno de los estándares exigidos y así poder valorar cualitativamente las propuestas entregadas por cada uno de los posibles proveedores de servicios y calcular así la ponderación respectiva permitiéndonos tener el primero los criterios para determinar el software que se adecua a las necesidades de la firma.

Fue necesario realizar un consenso con los profesionales de las diferentes áreas de la auditoria, para dar una escala de valorización a los criterios a tener en cuenta y con los cuales se les da viabilidad a la evaluación aplicada para este trabajo, estos son mostrados a continuación;

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tabla 17 Calificación necesidades software</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Ponderación de estándar (P)</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Debe ser posible</td>
</tr>
<tr>
<td>En lo posible que se cumpla</td>
</tr>
<tr>
<td>Es importante pero depende del costo</td>
</tr>
<tr>
<td>No es imprescindible o reemplazable</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: Elaboración Propia
Basados en lo anterior se procede a construir la matriz de calificaciones definiendo los criterios de evaluación que para este caso han sido definidos por los expertos y los cuales nos determinan una adecuada elección de la herramienta que se propondrá.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Requerimiento de funciones</th>
<th>Sevenet</th>
<th>Docunet</th>
<th>Royal CRP</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Requerimientos Técnicos</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>a  Integración tecnológica</td>
<td>4 4 16 4 4 16 4 3 12</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>b  Seguridad</td>
<td>4 1 4 4 4 16 4 4 16</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>c  Acceso al sistema vía web</td>
<td>2 2 4 2 3 6 2 2 4</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>d  Interfaz amigable con el usuario</td>
<td>3 4 12</td>
<td>3 4 12</td>
<td>3 3 9</td>
</tr>
<tr>
<td>e  Búsqueda y navegación de contenido</td>
<td>3 3 9</td>
<td>3 3 9</td>
<td>3 2 6</td>
</tr>
<tr>
<td>f  Creación, publicación y administración de contenido</td>
<td>4 3 12</td>
<td>4 3 12</td>
<td>4 3 12</td>
</tr>
<tr>
<td>g  Almacenamiento y respaldo de documentos</td>
<td>4 4 16</td>
<td>4 4 16</td>
<td>4 4 16</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Requerimientos Administrativos | | | |
|--------------------------------| | | |
| a  Centralización de información | 4 3 12 | 4 3 12 | 4 3 12 |
| b  Mecanismos para compartir información | 3 4 12 | 3 4 9 | 3 4 12 |
| c  Creación de flujos de trabajo | 4 1 4 | 4 4 16 | 4 4 16 |
| d  Estadísticas de seguimiento | 1 4 4 | 1 3 3 | 1 3 3 |

| Total Ponderado | 17.5714 | 22.5714 | 20.6071 |

FUENTE: Elaboración Propia

Se puede observar que de acuerdo a las características sometidas a calificación y a los requerimientos con nivel de importancia que nos han dado los profesionales de la organización, después de realizar los cálculos correspondientes tenemos 3 calificaciones finales que en su orden son;

**Sevenet:** Este programa a pesar de contar con muy buenas características tiene una deficiencia que para el caso en particular no se puede pasar por alto, ya que la creación de flujos de trabajo es indispensable, para el buen funcionamiento del proyecto y la definición de cargas y responsabilidades en ejecución de la actividades realizadas por cada uno de los actores involucrados.

**Royal CRP:** Cumple con la mayoría de los requerimientos necesarios para el buen funcionamiento de la organización en su proyecto del Fondo, sin embargo la integración tecnológica, el almacenamiento y el respaldo de documentos, hace que la calificación del mismo baje.

**Docunet:** Para el caso en particular cumple con los requerimientos técnicos y administrativos en una mayor proporción comparativamente con los otros dos programas de gestión documental,
cumpliendo a cabalidad con la ponderación “Debe ser posible” lo cual hace de este sistema el más viable cualitativamente.

4.2.2 EVALUACION CUANTITATIVA

Dadas las determinaciones y los requerimientos necesarios para cumplir con las necesidades actuales de la auditoría y que los sistemas de gestión documental se encuentran en constante avance tecnológico, se plantea que estos no variarán en el trascurso del tiempo y que la creación de usuarios y de equipos de trabajo se mantendrán constantes, el software que se seleccione tendrá un nivel de ingresos para la compañía de tipo intangible ya que no generar recursos pero si beneficios y disminución en riesgos de incumplimiento de obligaciones contractuales. Es así y teniendo en cuenta lo anterior que se elegirá la propuesta de menor valor que cumpla el mayor número de necesidades posibles de acuerdo a lo descrito en el numeral anterior 3.2.1

No se tienen en cuenta para este análisis los costos fijos de energía, e internet, ya que el contrato 216 de 2013 dentro de sus obligaciones contempla que se debe dotar de una oficina con todas las características de energía y ancho de banda para su adecuada gestión y operación dentro de las instalaciones del administrador fiduciario es por ello que estos costos no afectan a la firma y tampoco se tiene en cuenta la adquisición de equipos de cómputo o discos duros extraíbles o licencias de sistemas operativos ya que en la actualidad se cuenta con ellos.

Se considera la creación de 15 usuarios, para todos y cada uno de los integrantes del proyecto incluido el director y el representante legal de la firma.

Inversión: Para dar claridad de los costos a evaluar se debe tener en cuenta que en ocurrencia de la elección de cualquiera de las opciones ya evaluadas cualitativamente, la herramienta debe poder utilizarse vía web o en intranet, en cualquiera de los dos casos, se debe garantizar la adecuada custodia y confidencialidad de la información, así como el manejo en un ambiente de seguridad.

Para este efecto se debe cumplir con la adquisición de un servidor, un hosting y se considera la licencia corporativa para la utilización del software. Como costos adicionales se incluyen las horas en capacitación del programa y el costo muerto por instalación del mismo
Se tiene en cuenta adicional a lo anterior la adquisición de un scanner de alta velocidad que permita, la adecuada digitalización y captura de los documentos físicos allegados y emitidos por el equipo de auditores de la firma.

Con los precios aproximados suministrados por los posibles proveedores se procede a realizar un comparativo de los mismos y se consultó con la dirección general de la organización cual es la tasa a la cual se amortizan sus inversiones entregándonos un valor del 10%, esta se tomara como la tasa de retorno base para evaluar la mejor opción de herramienta tecnológica para el proyecto y el periodo de amortización se toma a 24 meses.

Se tiene en cuenta la información que se le solicito a cada uno de los proveedores obtenidos de solicitud de cotización con las mismas características los valores se someten a análisis. Teniendo en cuenta que en promedio los profesionales cuentan con un sueldo de $2.5 millones se realiza el costo hora de los 15 profesionales para determinar el valor del costo de capacitación y de instalación del software en los equipos y se incluye en el costo total del software.

Así el cálculo del valor actual de los costos entregó la siguiente información para las tres herramientas pre seleccionadas:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Descripción</th>
<th>Cantidad</th>
<th>Precio</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Licencia Software</td>
<td>1</td>
<td>$4,500,000,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Servidor</td>
<td>1</td>
<td>$3,000,000,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Hosting</td>
<td>24 meses</td>
<td>$9,600,000,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Capacitación</td>
<td>5 hrs 15 per</td>
<td>$781,250,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Instalación</td>
<td>30 min por equipo</td>
<td>$1,171,875,00</td>
</tr>
<tr>
<td>TOTAL</td>
<td></td>
<td>$19,053,125,00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Se obtiene el valor total del software Sevenet por $19.053.125 donde se tiene en cuenta un valor mensual de hosting de $400,000 mil que incluye adicional la posibilidad correos electrónicos con dominio propio, así como el valor de la capacitación e instalación de la herramienta que se comportan como tiempos muertos.
Tabla 20  Costo Docunet

<table>
<thead>
<tr>
<th>Descripción</th>
<th>Cantidad</th>
<th>Precio</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Licencia Software</td>
<td>1</td>
<td>$4.800.000,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Servidor</td>
<td>1</td>
<td>$3.200.000,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Hosting</td>
<td>24 meses</td>
<td>$8.640.000,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Capacitación</td>
<td>5 hrs 15 per</td>
<td>$781.250,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Instalación</td>
<td>30 min por equipo</td>
<td>$1.171.875,00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**TOTAL** $18.593.125,00

FUENTE: Cotización y propia

Se obtiene el valor total del software Docunet por $18.593.125 donde se tiene en cuenta un valor mensual de hosting de $360.000 mil que incluye adicional la posibilidad correos electrónicos con dominio propio, así como el valor de la capacitación e instalación de la herramienta que se comportan como tiempos muertos.

Tabla 21  Costo Royal CRP

<table>
<thead>
<tr>
<th>Descripción</th>
<th>Cantidad</th>
<th>Precio</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Licencia Software</td>
<td>1</td>
<td>$5.150.000,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Servidor</td>
<td>1</td>
<td>$2.900.000,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Hosting</td>
<td>24 meses</td>
<td>$10.800.000,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Capacitación</td>
<td>5 hrs 15 per</td>
<td>$781.250,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Instalación</td>
<td>30 min por equipo</td>
<td>$1.171.875,00</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**TOTAL** $20.803.125,00

FUENTE: Cotización y propia

Se obtiene el valor total del software Costo Royal CRP por $20.803.125 donde se tiene en cuenta un valor mensual de hosting de $450.000 mil que incluye adicional la posibilidad correos electrónicos con dominio propio, así como el valor de la capacitación e instalación de la herramienta que se comportan como tiempos muertos.
De acuerdo a la información anterior mostramos a continuación el comparativo de los valores arrojados de las cotizaciones realizadas.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Software</th>
<th>Licencia Software</th>
<th>Servidor</th>
<th>Hosting</th>
<th>Capacitación</th>
<th>Instalación</th>
<th>Total</th>
<th>24 meses</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sevenet</td>
<td>4.500.000</td>
<td>3.000.000</td>
<td>9.600.000</td>
<td>781.250</td>
<td>1.171.875</td>
<td>19.053.125</td>
<td>(793.880,21)</td>
</tr>
<tr>
<td>Docunet</td>
<td>4.800.000</td>
<td>3.200.000</td>
<td>8.640.000</td>
<td>781.250</td>
<td>1.171.875</td>
<td>18.593.125</td>
<td>(774.713,54)</td>
</tr>
<tr>
<td>Royal CRP</td>
<td>5.150.000</td>
<td>2.900.000</td>
<td>10.800.000</td>
<td>781.250</td>
<td>1.171.875</td>
<td>20.803.125</td>
<td>(866.796,88)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Cotización y propia

Como se puede observar realizando el comparativo el software Docunet resulta ser el más económico, frente a las otras dos propuestas, sin embargo para realizar el análisis completo procedemos a aplicar el valor presente neto, con el cual podemos calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros, originados por una inversión o el valor real de la misma.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Costo</th>
<th>Sevenet</th>
<th>Docunet</th>
<th>Royal CRP</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Costo inicial</td>
<td>$ 19.053.125,00</td>
<td>$ 18.593.125,00</td>
<td>$ 20.803.125,00</td>
</tr>
<tr>
<td>Valor Futuro</td>
<td>$ 1.667.148,44</td>
<td>$ 1.626.898,44</td>
<td>$ 1.820.273,44</td>
</tr>
<tr>
<td>VA</td>
<td>$ 1.568.131,66</td>
<td>$ 1.530.272,22</td>
<td>$ 1.712.162,12</td>
</tr>
<tr>
<td>VPN</td>
<td>$ 20.392.869,02</td>
<td>$ 19.900.523,55</td>
<td>$ 22.265.922,43</td>
</tr>
<tr>
<td>Cuotas</td>
<td>$ (793.880,21)</td>
<td>$ (774.713,54)</td>
<td>$ (866.796,88)</td>
</tr>
<tr>
<td>n</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>i</td>
<td>10%</td>
<td>10%</td>
<td>10%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Cotización y propia

Como se puede apreciar realizando el comparativo respectivo nuevamente el software Docunet nos arroja el menor valor de VPN, estando su valor por debajo de los 20 millones y de acuerdo a las especificaciones técnicas convirtiéndose en la mejor opción a adquirir e implementar.

Adicional a los cotos anteriores se debe tener en cuenta la adquisición del scanner de alta velocidad necesario para la realización de la digitalización de la documentación que cumpla con las características técnicas y de operación necesaria para dar cumplimiento al proceso de mejora propuesto, para ello se propone que se adquiera un scanner con las siguientes características y que sea compatible con la herramienta que se va adquirir;
- Debe digitalizar fácilmente al presionar un solo botón y con velocidades, además debe permitir conectarlo en ambientes de grupos de trabajo.
- Digitalizar los dos lados en una sola pasada.
- Rendimiento Ciclo de trabajo de al menos 300 hojas por día.
- Confiable Detección de doble alimentación que previene la doble carga de papel.

Al realizar sondeo del mercado con características similares el valor promedio de un scanner que cumpla con lo anterior está alrededor de $1’800.000 a $3’600.000.
CONCLUSIONES

- Se observa el desconocimiento del adecuado flujo de información de parte de los funcionarios ya que se está realizando de forma empírica sin ningún control ni seguimiento, ocasionando perdida de información y demora en los procesos.

- Del flujo de información se desprenden las actividades más importantes del objeto del contrato 423.

- La percepción de insatisfacción de los profesionales que laboran en el proceso es dada por los cuellos de botella generados en el curso de la inadecuada gestión de los documentos causada por la ausencia de responsables definidos, cargas y flujos de trabajo efectivos.

- Con el análisis realizado a los procesos actuales, se identificó que algunas de las áreas dentro de la organización no se encuentran totalmente involucradas en el proceso, ocasionando retrasos, reprocesos y generando sobre cargas a profesionales específicos.

- De acuerdo a las deficiencias encontradas se logra diseñar mejoras que permiten al proceso de auditoría, redistribuir las responsabilidades, involucrar a todas las áreas que integran el proceso y mejorar la productividad de los recursos disponibles.

- Basados en el análisis de recursos de proceso actual es posible concluir que algunas actividades realizadas por profesionales como el coordinador del proyecto, se deben suprimir por ser labores operativas que no agregan valor, en cambio se pueden asignar a este cargo funciones de tipo estratégico y/o gerencial.

- Con las mejoras planteadas se aumenta la productividad de los recursos en todos los procesos y se optimizan los tiempos demandados para generar cada uno de los documentos en un 50%, cumpliendo con la expectativa de los tiempos establecidos contractualmente.

- Se logra definir las características técnicas y administrativas que debe contener una herramienta tecnológica, que soporte los procesos llevados a cabo con la gestión documental de la auditoria y que además se alinee con los estándares contenidos en la norma ISO 15489.
• El software de gestión documental Docunet cuenta con las características técnicas, administrativas y normativas para la adquisición e implementación de un adecuado proceso de flujo de información.

• La herramienta propuesta cuenta con la posibilidad de adquisición de correos electrónicos con dominio propio y es compatible con cualquier escáner de alta velocidad disponible en el mercado.

• El costo de las tecnologías propuestas se ajustan al poder adquisitivo de la organización y el beneficio que esta genera hace llamativa la compra e implementación de la misma.
BIBLIOGRAFÍA

Norma 15489 I. Ginebra, Suiza.


Aspectos conceptuales normativos y metodológicos de la auditoría integral. (2015). Obtenido de Academia: https://www.academia.edu/11608948/1_1.2_ASPECTOS_CONCEPTUALES_NORMATIVOS_Y_METODOL%C3%93GICOS_DE_LA_AUDITORIA_INTEGRAL


Clayton, E. (s.f.). La historia de la escritura.

Control interno historia y antecedentes en Colombia. (s.f.). Obtenido de Universidad Santo Tomas: http://santotomas-atlantico.gov.co/apc-aa-files/336433330356365366346336376364/CI_Historia.pdf


Jose Fontalvo, J. V. (2010).


Mario A, F. F. (s.f.). *El control, fundamento de la gestion de los procesos*.


nacion, A. g. (s.f.). Obtenido de www.archivogeneral.goc.co/programa-de-gestion


### ANEXOS

**Anexo 1 Codificación de Información Entrante**

#### Información Entrante Administrador Fiduciario

<table>
<thead>
<tr>
<th>Administrador Fiduciario</th>
<th>Código Auditoria</th>
<th>Proceso</th>
<th>Documento</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>RN</td>
<td>A</td>
<td>Informe mensual de Auditoría</td>
<td>Informe de gestión</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Documentos soporte</td>
</tr>
<tr>
<td>RN</td>
<td>B</td>
<td>Informe mensual de portafolio</td>
<td>Informe financiero</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Documentos soporte</td>
</tr>
<tr>
<td>RN</td>
<td>C1</td>
<td>Nomina Colombia Mayor</td>
<td>Solicitud certificación</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Nomina CM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>C2</td>
<td>Nomina Psap</td>
<td>Solicitud certificación</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Nomina Psap</td>
</tr>
<tr>
<td>RN</td>
<td>D1</td>
<td>Comisiones Colombia Mayor</td>
<td>Solicitud certificación Comisiones CM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>D2</td>
<td>Comisiones PSAP</td>
<td>Solicitud certificación Comisiones PSAP</td>
</tr>
<tr>
<td>RN</td>
<td>E1</td>
<td>Reprocesos Colombia Mayor</td>
<td>Solicitud certificación reprocesos CM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>E2</td>
<td>Reprocesos PSAP</td>
<td>Solicitud certificación reprocesos PSAP</td>
</tr>
<tr>
<td>RN</td>
<td>F1</td>
<td>Comisiones reprocesos CM</td>
<td>Solicitud certificación reprocesos CM</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>F2</td>
<td>Comisiones reprocesos PSAP</td>
<td>Solicitud certificación reprocesos PSAP</td>
</tr>
<tr>
<td>RN</td>
<td>G</td>
<td>Reintegro presupuestales</td>
<td>Solicitud certificación reintegros presupuestales</td>
</tr>
<tr>
<td>RN</td>
<td>I</td>
<td>Devolución de aportes</td>
<td>Solicitud certificación devolución de aportes</td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### Informacion Entrante Ministerio de Trabajo

<table>
<thead>
<tr>
<th>Código</th>
<th>Serie</th>
<th>Sub-série</th>
<th>Documento</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>MT</td>
<td>R</td>
<td>Año-#</td>
<td>Resoluciones</td>
</tr>
<tr>
<td>MT</td>
<td>C</td>
<td>Año-#</td>
<td>Comunicados</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**FUENTE:** Elaboración Propia
## Anexo 2 Codificación Solicitud y Radicación de Información

<table>
<thead>
<tr>
<th>Firma auditora</th>
<th>Serie</th>
<th>Sub-serie</th>
<th>Proceso</th>
<th>Documento</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>MTC</td>
<td>A</td>
<td>Año-#</td>
<td>Informe mensual de Auditoria</td>
<td>Solicitud información Informe mensual de auditoria</td>
</tr>
<tr>
<td>MTC</td>
<td>B</td>
<td>Año-#</td>
<td>Informe mensual de portafolio</td>
<td>Solicitud información portafolio</td>
</tr>
<tr>
<td>MTC</td>
<td>C1</td>
<td>Año-#</td>
<td>Nomina Colombia Mayor</td>
<td>Solicitud información Nomina CM</td>
</tr>
<tr>
<td>MTC</td>
<td>C2</td>
<td>Año-#</td>
<td>Nomina Psap</td>
<td>Solicitud información Nomina PSAP</td>
</tr>
<tr>
<td>MTC</td>
<td>D1</td>
<td>Año-#</td>
<td>Comisiones Colombia Mayor</td>
<td>Solicitud información Comisiones CM</td>
</tr>
<tr>
<td>MTC</td>
<td>D2</td>
<td>Año-#</td>
<td>Comisiones PSAP</td>
<td>Solicitud información Comisiones PSAP</td>
</tr>
<tr>
<td>MTC</td>
<td>E1</td>
<td>Año-#</td>
<td>Reprocesos Colombia Mayor</td>
<td>Solicitud información reprocesos CM</td>
</tr>
<tr>
<td>MTC</td>
<td>E2</td>
<td>Año-#</td>
<td>Reprocesos PSAP</td>
<td>Solicitud información reprocesos PSAP</td>
</tr>
<tr>
<td>MTC</td>
<td>F1</td>
<td>Año-#</td>
<td>Comisiones reprocesos CM</td>
<td>Solicitud información reprocesos CM</td>
</tr>
<tr>
<td>MTC</td>
<td>F2</td>
<td>Año-#</td>
<td>Comisiones reprocesos PSAP</td>
<td>Solicitud información reprocesos PSAP</td>
</tr>
<tr>
<td>MTC</td>
<td>G</td>
<td>Año-#</td>
<td>Reintegro presupuestales</td>
<td>Solicitud información reintegros presupuestales</td>
</tr>
<tr>
<td>MTC</td>
<td>I</td>
<td>Año-#</td>
<td>Devolución de aportes</td>
<td>Solicitud información devolución de aportes</td>
</tr>
</tbody>
</table>

## Documentos Radicados

<table>
<thead>
<tr>
<th>Firma auditora</th>
<th>Serie</th>
<th>Sub-serie</th>
<th>Proceso</th>
<th>Documento</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>MTA</td>
<td>A</td>
<td>Año-#</td>
<td>Informe mensual de Auditoria</td>
<td>Informe mensual de auditoria</td>
</tr>
<tr>
<td>MTA</td>
<td>B</td>
<td>Año-#</td>
<td>Informe mensual de portafolio</td>
<td>Concepto de portafolio</td>
</tr>
<tr>
<td>MTA</td>
<td>C1</td>
<td>Año-#</td>
<td>Nomina Colombia Mayor</td>
<td>Certificación Nomina CM</td>
</tr>
<tr>
<td>MTA</td>
<td>C2</td>
<td>Año-#</td>
<td>Nomina Psap</td>
<td>Certificación Nomina Psap</td>
</tr>
<tr>
<td>MTA</td>
<td>D1</td>
<td>Año-#</td>
<td>Comisiones Colombia Mayor</td>
<td>Certificación Comisiones CM</td>
</tr>
<tr>
<td>MTA</td>
<td>D2</td>
<td>Año-#</td>
<td>Comisiones PSAP</td>
<td>Certificación Comisiones PSAP</td>
</tr>
<tr>
<td>MTA</td>
<td>E1</td>
<td>Año-#</td>
<td>Reprocesos Colombia Mayor</td>
<td>Certificación reprocesos CM</td>
</tr>
<tr>
<td>MTA</td>
<td>E2</td>
<td>Año-#</td>
<td>Reprocesos PSAP</td>
<td>Certificación reprocesos PSAP</td>
</tr>
<tr>
<td>MTA</td>
<td>F1</td>
<td>Año-#</td>
<td>Comisiones reprocesos CM</td>
<td>Certificación reprocesos CM</td>
</tr>
<tr>
<td>MTA</td>
<td>F2</td>
<td>Año-#</td>
<td>Comisiones reprocesos PSAP</td>
<td>Certificación reprocesos PSAP</td>
</tr>
<tr>
<td>MTA</td>
<td>G</td>
<td>Año-#</td>
<td>Reintegro presupuestales</td>
<td>Certificación reintegros presupuestales</td>
</tr>
<tr>
<td>MTA</td>
<td>I</td>
<td>Año-#</td>
<td>Devolución de aportes</td>
<td>Certificación devolución de aportes</td>
</tr>
</tbody>
</table>

FUENTE: Elaboración Propia
Anexo 3  Lista De Chequeo Nomina Colombia Mayor

<table>
<thead>
<tr>
<th>Firma Auditora Haggen Audit Ltda</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Proyecto Fondo de Solidaridad Pensional</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Lista de chequeo proceso nomina Colombia Mayor**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Soportes físicos</th>
<th>Si</th>
<th>No</th>
<th>Observación</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>•Solicitud certificación Colombia Mayor</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Soportes magnéticos</th>
<th>Si</th>
<th>No</th>
<th>Observación</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>•Carpeta entregable nomina</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>•Carpeta cruce entidades</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

1. BDUA
2. RUA
3. Colpensiones
4. Ecopetrol
5. Asofondos
6. Fomag
7. Fopep
8. Casur
9. Registraduria
10. Ruaf fallecidos
11. Ruaf Pensionados
12. Cremil

Recibe
No recibe

Nombre de quien recibe la información

FUENTE: Elaboración Propia
Anexo 4 Lista De Chequeo Nomina Psap

<table>
<thead>
<tr>
<th>Soportes físicos</th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Solicitud certificación Psap.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Oficio Colpensiones</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Generación de cuentas de cobro</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Soportes magnéticos</th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Solicitud certificación Psap</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Carpeta análisis de cruces</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Carpeta acciones de tutela</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Carpeta programación nomina</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Recibe:  
No recibe: 

Nombre de quien recibe la información: 

**FUENTE:** Elaboración Propia
## Anexo 5 Lista De Chequeo Comisiones Colombia Mayor

<table>
<thead>
<tr>
<th>Soportes físicos</th>
<th>Comisión Colombia Mayor</th>
<th>Si</th>
<th>No</th>
<th>Observación</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Oficio Colombia Mayor</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Copia de facturas</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Oficio pagos realizados en la red bancaria</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Soportes magnéticos</th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Carpetas archivos originales y bancos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Carpeta Análisis Cruces</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Cuenta de cobro</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Programación nomina</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Carpetas Comprimidas Bloqueos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Archivos planos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Recibe [ ]
No recibe [ ]
Nombre de quien recibe la información [ ]

Firma Auditora Haggen Audit Ltda
Proyecto Fondo de Solidaridad Pensional

FUENTE: Elaboración Propia
Anexo 6 Lista De Chequeo Comisión Psap

<table>
<thead>
<tr>
<th>Comisión PSAP</th>
<th>Si</th>
<th>No</th>
<th>Observación</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Soportes físicos</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Memorias de certificación comisión.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio Colpensiones</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio Memorando Admón. Fiduciario</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio cuenta de cobro Colpensiones</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Comprobante de pago SIIF</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Soportes magnéticos</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Solicitud certificación PSAP</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Carpeta Análisis Cruces</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Carpeta Acciones de Tutelas. Carpeta programación</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Cuenta de cobro</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Programación nomina</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>N° Liquidación</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Decreto 3771</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fecha de afiliación</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Recibe
No recibe

Nombre de quien recibe la información

Firma Auditora Haggen Audit Ltda.
Proyecto Fondo de Solidaridad Pensional

FUENTE: Elaboración Propia
### Anexo 7 Lista De Chequeo Reintegros Presupuestales

<table>
<thead>
<tr>
<th>Reintegros presupuestales</th>
<th>Si</th>
<th>No</th>
<th>Observación</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Soportes físicos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Oficio Solicitud de aprobación para realización de reintegro PRESUPUESTAL.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Soporte Fondo de Solidaridad Pensional</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Oficio pagos realizados en red bancaria</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Oficio Referencia Ordenes de pago</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Memorando</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Oficio certificación Haggen Audit Ltda.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soportes magnéticos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• carpeta magnética Datos de liberación</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Recibe</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>No recibe</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nombre de quien recibe la información</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
</table>

**Firma Auditora Haggen Audit Ltda.**

**Proyecto Fondo de Solidaridad Pensional**

**FUENTE:** Elaboración Propia
<table>
<thead>
<tr>
<th>Devolución de aportes</th>
<th>Si</th>
<th>No</th>
<th>Observación</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Soportes físicos</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Oficio solicitud de revisión y aprobación para la devolución de recursos de las entidades</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Análisis de reintegro y/o devolución de recursos del Fondo de Solidaridad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Oficio Saldos y movimientos por tercero.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Oficio Archivo plano de movimientos de cuenta</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Solicitud de devolución entidad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Oficio Certificación del banco.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Recibe
No recibe
Nombre de quien recibe la información

FUENTE: Elaboración Propia
<table>
<thead>
<tr>
<th>Estado de la documentación</th>
<th>Informe Mensual</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Soportes físicos</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio radicando el informe mensual de gestión a la auditoría del Fondo de Solidaridad Pensional.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Soportes magnéticos</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 1 y 2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Saldos y Movimientos</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 3 Presupuesto</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 4 Comparativo aportes.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 4 Informe recaudo aportes.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 5 Dif Flujo de caja Vs Balance aportes.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 5 Dif Flujo de caja Vs Balance intereses de mora.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 5 Flujo de caja consolidado.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 6 y 7 Portafolio de Solidaridad.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 8 Portafolio de Subsistencia.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 9 Política de inversión aprobada consolidada.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 9 Política de inversión aprobada Subsistencia.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 9 Política de inversión aprobada Solidaridad.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 10 Estados de ejecución.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 10 Informe de gestión.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Anexo 10 Informe de nóminas.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Recibe
No recibe

Nombre de quien recibe la información  

FUENTE: Elaboración Propia
### Anexo 10 Lista De Cheque Información Informe De Portafolio

<table>
<thead>
<tr>
<th>Estado de la documentación</th>
<th>Si</th>
<th>No</th>
<th>Observación</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Soportes físicos</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oficio Radicado del informe financiero.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Informe Financiero radicado.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Soportes magnéticos</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Carpeta VAR (Informe mensual)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>*Carpeta Fiduprevisora</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Extractos depósitos y valores.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Conciliaciones Fiduprevisora.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>*Carpeta Fiducoldex</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Extractos depósitos y valores.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Conciliaciones Fiducoldex.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>*Carpeta Fiducentral</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Extractos depósitos y valores</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Conciliaciones Fiducentral</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>**Anexo 1.**Archivo de verificación.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>**Anexo 2.**Flujo de caja Fiduciaria Subsistencia y Solidaridad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>**Anexo 3.**Informe Ministerio.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>**Anexo 4.**Informe portafolio Solidaridad.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>**Anexo 5.**Informe portafolio Subsistencia.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>**Anexo 6.**Informe cumplimiento políticas de inversión.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Anexo Traslados.</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>-Anexo redenciones, ventas y compras.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Firma Auditora Haggen Audit Ltda

Proyecto Fondo de Solidaridad Pensional

### Estado de la documentación

- **Recibe**
  - Nombre de quien recibe la información

- **No recibe**

**FUENTE:** Elaboración Propia