

## INFORME DE AUDITORÍA PROCESO DE RELACIONES EXTERNAS VIGENCIA 2020 (AUD – 2011)

INFORMACIÓN BÁSICA			
<b>FECHA DE INFORME</b>	27 de Noviembre de 2020	<b>PROCESO / DEPENDENCIA</b>	Relaciones Externas
<b>FECHA DE EJECUCIÓN</b>	5 de Octubre a 30 de Noviembre de 2020	<b>AUDITORES</b>	<b>Auditor Líder</b> Eduardo Antonio Sanguinetti Romero y Ana Claudia Tuta Montenegro

### 1. OBJETIVO

Evaluar y realizar seguimiento a la gestión integral de los procesos y/o dependencias de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN, teniendo en cuenta los criterios normativos, del cliente y los institucionales, así como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los Sistemas de Calidad; Seguridad de la Información; Seguridad y Salud en el Trabajo; Operaciones Estadísticas; Gestión Documental, además de la normatividad aplicada para la emergencia derivada por la Pandemia de COVID19, entre otros.

### 2. ALCANCE

Se tendrá en cuenta la información y resultados presentados al cierre de la Vigencia 2019 y hasta el 31 de agosto de la de 2020.

### 3. CRITERIOS

Los criterios a tener en cuenta serán los siguientes:

- Caracterización y demás documentos inscritos en el Sistema Integrado de Gestión para la Reincorporación (SIGER) –Procedimientos, instructivos, manuales y formatos–.
- Normatividad del Proceso (leyes, decretos, resoluciones, acuerdos y demás normatividad que le aplique).
- Planes de Mejora del Proceso.
- Decreto 1499 de 2017 y demás normatividad vigente aplicable producto de las 18 políticas de desarrollo administrativo, así como la normatividad aplicable a los sistemas de gestión de: Control Interno, Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo, Operaciones Estadísticas, Gestión Documental y las establecidas con ocasión a la Pandemia de COVID19.
- Carta de Representación expedida por el Director de la ARN.

### 4. DESARROLLO

La auditoría al Proceso Relaciones Externas se efectuó de acuerdo con las actividades planificadas en el Plan de Auditoría así:

- Reunión de Apertura general realizada el día 28 de agosto de 2020 y la particular el día 11 de noviembre de 2020.
- Verificar, de acuerdo con los compromisos y responsabilidades institucionales y del Proceso, el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) / el

cumplimiento de las disposiciones establecidas y producto de la Emergencia de la Pandemia de COVID 19.

- Verificar, de acuerdo con los compromisos y responsabilidades institucionales y del Proceso, el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y el de Gestión Documental.
- Verificar, de acuerdo con los compromisos y responsabilidades institucionales y del Proceso, el cumplimiento del MIPG en la Agencia. (Aplicación Política de Desarrollo Administrativo y de Control Interno)
- Verificar, de acuerdo con los compromisos y responsabilidades institucionales y del Proceso, el cumplimiento del Sistema de Operaciones Estadísticas para la Reintegración y la Reincidencia de la Agencia.
- Verificar la eficacia de las acciones correctivas y de mejora de los Planes de Mejora cerrados.
- Reunión de cierre realizada el día 25 de noviembre de 2020.

En el ejercicio de esta auditoría se pudo incurrir en imprecisiones debido a cualquier limitación frente a la información reportada y encontrada en los sistemas de información oficiales.

#### **4.1. Evaluación del SG-SST y verificación del cumplimiento normativo en ocasión de la Pandemia de COVID19**

##### **4.1.1. Evaluación del SG-SST**

Se realizó a la verificación de las responsabilidades, indicadores, peligros y riesgos que tiene el Proceso de Relaciones Externas identificando lo siguiente:

##### **a) Responsabilidades**

La Agencia estableció, en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –SG-SST– (Código: TH-M-02, Versión: V-1), Numeral 4.3. (Funciones y Responsabilidades), que:

[...]La ARN es responsable, por la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, acorde con lo establecido en el artículo 2.2.4.6.8 numeral 2 del Decreto 1072 de 2015 y demás reglamentación aplicable. Para lo anterior, la ARN ha definido las Responsabilidades en la Resolución 1741 de 2016 las cuales se encuentran en el documento DE-M-04: Manual del SIGER en la sección 5.8, en la cual se asignan las responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo para los niveles directivos, funcionarios y contratistas.[...]

A su vez, la Resolución 1741 de 2016, en su parte de Considerando, establece que:

[...]El Secretario General, Director Programático, Jefes de oficinas, Asesores y coordinadores de Grupos Territoriales y puntos de atención: Son responsable de la implementación, eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de reintegración SIGER[...]

[...]Los Colaboradores del nivel central y los Grupos Territorial: Son responsables de aplicar políticas, directrices, procedimientos, instrucciones y en general de dar cumplimiento a las disposiciones establecidas, los funcionarios de los niveles profesionales, técnicos y asistencial, así como los contratistas de prestación de servicios quienes se integran en el sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo.[...]

[...]Y en la parte resolutive Artículo Primero párrafos tres y cuatro.[...]

La Líder del Proceso de Relaciones Externas, junto con el Equipo de Trabajo que la acompaña en la Auditoría, manifiesta al respecto que las responsabilidades están definidas en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), entre las cuales se encuentran:

- Velar por la seguridad y condiciones de trabajo de los trabajadores.
- Velar por el desarrollo laboral de los Trabajadores.
- Velar porque el equipo de trabajo tenga unas condiciones y espacios de trabajos adecuados.
- Reportar accidentes, incidentes y situaciones presentadas durante el periodo de Trabajo en Casa.

De acuerdo con lo anterior, se observa que se tiene conocimiento sobre las responsabilidades del SG-SST al interior del Proceso, así como una apropiación clara sobre las responsabilidades específicas y su ejecución en la Agencia, tal y como lo determina el Decreto 1072, Artículo 2.2.4.6.8., Numeral 2.; el Manual de SG-SST y la Resolución 1741 de 2016.

En lo referente a la responsabilidad en la Rendición de Cuentas sobre el SG-SST los auditados informan que existe el formato: Informe de Rendición de Cuentas del SG-SST (Código: TH-F-58, Versión: V-1), el cual fue diligenciado y enviado al Grupo de Gestión del Talento Humano; al respecto, los auditores pueden evidenciar el conocimiento que tienen los auditados sobre la responsabilidad de quien debe rendir cuentas, tal y como lo establece el Decreto 1072, Artículo 2.2.4.6.8., Numeral 3.

#### **b) Indicadores**

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2017, Artículos: 2.2.4.6.20., 2.2.4.6.21. y 2.2.4.6.22., se establecen los indicadores de estructura, de proceso y de resultado del SG-SST.

En el mismo orden de ideas la ARN, en su Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo, Numeral 7.1. establece que:

[...]De acuerdo al Decreto 1072 de 2015 artículo 2.2.4.6.16 numeral 8, artículos 2.2.4.6.17 literal b numeral 4, artículos 2.2.4.6.19, (20,21,22), artículo 2.2.4.6.30 numeral 2, artículo 2.2.4.6.31 numeral 7, con la medición y registro de los indicadores definidos para el cumplimiento de los objetivos y metas, ese determinará en qué medida se cumple con la política y los objetivos de SST.

Con el objetivo de realizar una supervisión detallada al desempeño del sistema se realizarán seguimientos anuales al cumplimiento de los indicadores establecidos para la medición de los programas de gestión detallados en el numeral 5.4. Cada programa de gestión: Programa de medicina preventiva, programas de vigilancia epidemiológica, programa de seguridad industrial, programa de higiene industrial y programas de gestión de riesgos específicos contarán con la definición de indicadores de: **ESTRUCTURA, PROCESO Y RESULTADO:**

- Cumplimiento.
- Cobertura.
- Eficacia.

Para los programas de medicina preventiva y programas de vigilancia epidemiológica adicionalmente se manejarán indicadores de incidencia y prevalencia de enfermedad.

Adicionalmente se realizará seguimiento a los indicadores de impacto del sistema relacionados con los indicadores de:

- Accidentalidad.
- Enfermedad laboral.
- Ausentismo y morbimortalidad.

La Líder del Proceso de Relaciones Externas, junto con el Equipo de Trabajo que la acompaña en la auditoría, manifiesta que no se han presentado incidentes ni accidentes laborales como tampoco enfermedades laborales en lo corrido de la Vigencia 2020; por lo tanto, no han tenido la necesidad de realizar los reportes respectivos al Grupo de Gestión del Talento Humano en los formatos establecidos para tal fin.

### **c) Peligros y riesgos**

En cumplimiento de lo definido en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –SG-SST, Numeral 5.3. (Identificación de Peligros y Riesgos) y, en el: Instructivo para la Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles (Código: TH-I-06, Versión: V-1), la Agencia tiene publicado en la Intranet/Seguridad y Protección/Seguridad y Salud en el Trabajo el Formato: “Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles IPVRDC” (Código: TH-F-42, Versión: V-1). Para más información sobre este tema se puede hacer clic en el siguiente vínculo.

<http://intracr/Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo%20SST/Forms/AllItems.aspx>

Posteriormente, la Líder del Proceso de Relaciones Externas informa que los peligros y riesgos más relevantes en su Equipo de Trabajo son:

- Sicosocial.
- Estrés asociado a la carga laboral.
- Tensión muscular por estar mucho tiempo en la misma postura durante su jornada de Trabajo en Casa.

La Líder del Proceso hace énfasis en el estrés laboral ocasionado por la carga laboral que tienen los miembros del Proceso de Relaciones Externas, pues no se cuenta con todo el personal de planta para la realización de las actividades; la situación anteriormente mencionada se debe a que no se ha efectuado el nombramiento de tres (3) cargos así: Un (1) Profesional Grado 17; un Profesional Grado 11; y, un Técnico Grado 17.

Adicionalmente, la Líder del Proceso manifiesta que los miembros de su Proceso han recibido capacitaciones e información por parte de los brigadistas y del delegado de SG-SST donde indican, claramente, qué es un peligro y qué es un riesgo en SST; y, además, conocen qué es un accidente de trabajo; qué es un incidente de trabajo; qué es una enfermedad laboral; y, que deben hacer en caso de presentarse alguna de las situaciones anteriormente mencionadas.

**d) Prevención, preparación y respuesta ante emergencias**

En lo referente al Plan de Emergencias se verifica que la Líder del Proceso de Relaciones Externas, junto con el Equipo de Trabajo que la acompaña en la Auditoría, conocen la ubicación de los extintores, botiquín, señalización y demás elementos para atención de emergencias que se encuentra en el piso donde se encuentra su Dependencia; igualmente, conocen sobre el Plan de Emergencias publicado en la Intranet Institucional (INTRACR); y, también, conocen las rutas de evacuación del piso donde se encuentran ubicados su Dependencia.

Frente a lo anterior, es importante seguir fortaleciendo los conocimientos de todos los Servidores Públicos y Contratistas del Proceso acerca de la aplicación de lo establecido en las directrices internas que, sobre el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo, establece la Agencia a través del Grupo de Gestión del Talento Humano.

**e) Condiciones de la modalidad de “Trabajo en Casa”**

Teniendo en cuenta los cambios en la forma de trabajar que la Agencia implementó debido a la Pandemia del COVID-19 relacionada con la implementación de la modalidad de “Trabajo en Casa” para los Servidores Públicos y Contratistas de la Agencia, una integrante del Equipo Trabajo del Proceso de Relaciones Externas realizó una inspección de las condiciones de trabajo en casa de cada uno de los integrantes de la Dependencia por medio de fotografías que le fueron enviadas por cada uno de los trabajadores, con el fin, primordial, de garantizar las condiciones necesarias para realizar su trabajo sin generar peligros o riesgos para su salud.

Se resalta la labor tan importante que realizaron sobre el seguimiento a las condiciones de trabajo en casa el cual contribuye con la seguridad y salud de los Servidores Públicos y Contratistas del Proceso de Relaciones Externas.

**4.1.2. Verificación acciones implementadas para hacer frente a la Pandemia de COVID19**

En cumplimiento de la normatividad decretada por el gobierno nacional, el local, y las propias disposiciones de la Agencia para hacer frente a la Pandemia de COVID19, el Proceso de Relaciones Externas viene ejecutando las siguientes acciones:

- Enviar a Servidores Públicos y Contratistas del Proceso a realizar sus actividades en la modalidad de “Trabajo en Casa”.
- Cumplimiento de las jornadas de “Pausas Activas” de la ARN, por parte de los Servidores Públicos y Contratistas del Proceso, para evitar enfermedades laborales por estar mucho tiempo sentados frente a la pantalla.
- Aplicación estricta de los protocolos establecidos por la Agencia para aquellos Servidores Públicos o Contratistas que se desplazan a realizar actividades en la Dependencia.
- Realización de reuniones virtuales que permiten verificar las responsabilidades y tareas que desarrolla el personal del Proceso de Relaciones Externas evitando, de esta manera, hacer reuniones en persona.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que el Proceso de Relaciones Externas ha seguido prestando el servicio tanto interna como externamente garantizando también la salud de sus trabajadores, ya que el trabajo se ha desarrollado acorde con los protocolos definidos por la Agencia y sin ningún inconveniente.

#### **4.2. Evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y el Sistema de Gestión Documental**

##### **4.2.1. Responsabilidad del SGSI**

En el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Código: TI-M-01, Versión: V-8), Numeral 2.3. (Roles y responsabilidades en los sistemas de información, aplicativos, portales y/o servicios de tecnologías de la información) se establece lo siguiente:

**[...]Personal Directivo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización**

El Director General; el Secretario General; el Director Programático de Reintegración; el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación; el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica; el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones; el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y los responsables de las dependencias deben conocer y promulgar la existencia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la ARN, promoviendo su cumplimiento entre los empleados públicos y contratistas a su cargo, para que toda la Entidad esté alineada con el cumplimiento de los objetivos del SGSI.

**• Empleados públicos y contratistas de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización**

Todos los empleados públicos y contratistas de la ARN son responsables de la protección de la información de la Entidad a la cual acceden y/o procesan, así como de evitar su pérdida, alteración, destrucción y/o uso indebido, además de reportar los Incidentes de Seguridad informática, eventos sospechosos y el mal uso de los recursos que identifique. En cumplimiento de lo anterior los empleados públicos deben firmar el documento “Acta de compromiso y autorización sobre confidencialidad y manejo de la información”. [...]

Al respecto, los Auditores evidencian que los miembros del Proceso de Relaciones Externas conocen las Políticas de Seguridad de la Información de la Agencia y, también, aplican los objetivos del SGSI y demás lineamientos que, al respecto, imparte el Proceso de Tecnologías de la Información. Además, conocen las directrices y responsabilidades establecidas en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Código: TI-M-01, Versión: V-8), la cuales aplican en sus actividades laborales.

##### **a) Inventario de Activos de Información**

De acuerdo con lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Numeral 3.6.1.: “La ARN realiza la actualización del inventario de sus activos de información mínimo una vez al año, bajo la responsabilidad de cada propietario y liderado por la Oficina Asesora de Planeación.”

Sobre el particular, los Auditores realizaron la respectiva verificación en la página electrónica de la Agencia y se evidenció la publicación de la Matriz de Activos de Información del Proceso, así como de

la Información Clasificada. Para más información se puede acceder haciendo clic en los siguientes vínculos:

<https://www.datos.gov.co/Inclusi-n-Social-y-Reconciliaci-n/Registro-De-Activos-De-Informaci-n/7u66-achi/data>

<https://www.datos.gov.co/Inclusi-n-Social-y-Reconciliaci-n/-ndice-De-Informaci-n-Clasificada-Y-Reservada/hiv3-nuvz/data>

De igual manera, la Líder del Proceso de Relaciones Externas manifiesta que han estado trabajando con la Oficina Asesora de Planeación (OAP) en la actualización de los activos de información del Proceso y han recibido capacitación al respecto.

#### **b) Sensibilización en Seguridad de la Información**

En virtud de las sensibilizaciones que se tienen establecidas en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, la Líder del Proceso y el Equipo de Trabajo que la acompañan en la Auditoría, indican que han participado en las sensibilizaciones de protección de datos que al respecto ha ofrecido virtualmente la OAP.

#### **c) Confidencialidad de la Información**

Con respecto al Principio de Confidencialidad de la Información que se estipula en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se indagó a la Líder del Proceso sobre el Activo de Información del Recurso Humano de su dependencia y, también, sobre sí se había firmado el Acuerdo de Confidencialidad de los Servidores Públicos y Contratistas de su Proceso, a lo que manifiesta que este documento es un requisito para la posesión de los Servidores Públicos y que, frente a los Contratistas, existe una cláusula contractual que establece la confidencialidad de la información.

Adicionalmente, la Líder del Proceso hace énfasis en la importancia que tiene para el Proceso de Relaciones Externas el manejo de la confidencialidad de la información teniendo en cuenta que su objetivo va muy de la mano con la misionalidad de ARN y su contacto es permanente con los Grupos de Valor y Partes Interesadas de la Agencia.

#### **d) Información digital del Proceso**

La líder del Proceso de Relaciones Externas informó que, actualmente, producen información digital que está contenida en las carpetas compartidas del Proceso; también informa que, en el Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación (SIRR), se tiene un Módulo denominado: “Actores Externos” en el cual los encargados del tema de cooperación diligencian la situación en la que se encuentran las acciones con los actores externos y, adicionalmente, en la página electrónica de la Agencia publican las relatorías de las giras que realizan a escala nacional e internacional.



#### **4.2.2. Sistema de Gestión Documental**

##### **a) Tabla de Retención Documental (TRD)**

En lo referente a la aplicación de la TRD de acuerdo con lo establecido en el Manual de organización de archivos de gestión (Código: GD-M-03, Versión: V-1), los Auditores evidencian que, en el SIGER, el Proceso de Relaciones Externas cuenta con las TRD de fecha 09 de octubre de 2017.

#### **4.3. Evaluación del MIPG – Cumplimiento de las siete (7) Dimensiones y 18 Políticas**

##### **4.3.1. Aplicación Políticas, Líneas de Defensa, Dimensiones del MIPG**

De acuerdo con lo establecido en el Manual Operativo del MIPG respecto de la operación se señala que: “[...]opera a través de un conjunto de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional (Talento Humano; Direccionamiento Estratégico y Planeación; Gestión con valores para resultados; Evaluación de resultados; Información y comunicación; Gestión del conocimiento; y, Control Interno), implementadas de manera articulada e intercomunicada[...]

Teniendo en cuenta lo anterior, en la ARN, se realizó la inclusión en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (Código: DE-M-03, Versión: V-08) y, también, en el Manual de Gestión del Riesgo (Código: DE-M-02, Versión: V-7) los lineamientos del señalado Modelo.

La Líder del Proceso de Relaciones Externas, junto con el Equipo de Trabajo que la acompaña en la Auditoría, indica que debido al Objetivo Misional de la Agencia el Proceso de Relaciones Externas se encuentra involucrado con cada una de las Políticas y Dimensiones del MIPG y las aplican en sus actividades; adicionalmente, cuentan con una (1) Guía y un (1) Procedimiento ubicados en el SIGER encaminados al cumplimiento del objetivo del Proceso.

En lo que se refiere a la aplicación de las Líneas de Defensa los Auditores evidencian el conocimiento, por parte de la Líder del Proceso y el Equipo de Trabajo que la acompaña en la Auditoría, de las tres (3) Líneas de Defensa y su aplicación dentro de las actividades que realizan.

##### **4.3.2. Dimensión Talento Humano**

La Líder del Proceso de Relaciones Externas, junto con el Equipo de Trabajo que la acompaña en la Auditoría”, indica que vienen desarrollando reuniones de trabajo por medio de las cuales se tiene en cuenta el Recurso Humano como el principal activo de información y, además, se denota que los Servidores Públicos y Contratistas del Proceso cuentan con las competencias y habilidades necesarias para llevar a cabo las acciones, actividades, funciones, obligaciones y compromisos derivados de las operaciones administrativas del Proceso. Sin embargo, a la fecha de corte de la Auditoría, la Líder del Proceso hace énfasis en el estrés laboral ocasionado por la carga laboral que tiene el Equipo de Trabajo del Proceso ya que no cuentan con todo el personal de planta para la realización de las actividades; lo anterior debido a que no se ha hecho el nombramiento de tres (3) cargos, a saber: a) Un (1) Profesional Grado 17; b) Un (1) Profesional Grado 11; y, c) Un (1) Técnico Administrativo Grado 17.

Por otra parte, los Auditores verifican que los integrantes del Grupo de Relaciones Externas conocen y aplican el Código de Ética de la Agencia que se compone de los siguientes valores:



- Respeto
- Honestidad
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia

#### **4.3.3. Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación**

Con respecto a esta dimensión la Líder del Proceso de Relaciones Externas manifiesta que, anualmente, realizan la planeación del Proceso atendiendo la programación y requerimientos que, al respecto, imparte la Oficina Asesora de Planeación para cada Vigencia y, además, a través del aplicativo SIGER se realiza el cumplimiento y seguimiento a los resultados obtenidos.

En relación con esta Dimensión se indagaron los siguientes aspectos:

##### **a) Política de Operación del Proceso**

La Líder del Proceso de Relaciones Externas manifiesta que las Políticas de Operación se encuentran inmersas en los documentos que se encuentran establecidos en el Módulo de Control Documental del SIGER; las mismas se aplican diariamente para llevar a cabo el cumplimiento del Objetivo del Proceso.

##### **b) Actualización de la Caracterización**

A la fecha de corte de la presente Auditoría se constata, por parte de los Auditores, que el Proceso de Relaciones Externas actualizó la Caracterización durante la presente Vigencia y que, también, ya se encuentra publicada en el Aplicativo SIGER con el Código: RE-C-01; Versión: V-4 y de fecha 23 de octubre de 2020.

##### **c) Actualización de los Documentos del Proceso y del Normograma**

A la fecha de corte de la presente Auditoría el Proceso de Relaciones Externas cuenta con documentos debidamente actualizados y publicados en el Aplicativo SIGER.

#### **4.3.4. Dimensión Gestión con Valores para el Resultados**

Con respecto a esta Dimensión se indagó a la Líder del Proceso acerca de las políticas que la componen, encontrando lo siguiente:

El Proceso de Relaciones Externas, a medida que sea necesario, realiza la actualización y/o creación de sus métodos de operación. A la fecha de corte de la Auditoría cuenta con seis (6) documentos debidamente actualizados y registrados en el Aplicativo SIGER, así:

**INFORME DE AUDITORÍA PROCESO RELACIONES  
EXTERNAS  
VIGENCIA 2020 (AUD – 2011)**

Tipo de Documento	Nombre	Código	Versión	Fecha de Publicación
Caracterización	Caracterización Proceso Gestión de Relaciones Externas	RE-C-01	V-4	2020-10-23
Normograma	Normograma Proceso Gestión de Relaciones Externas	RE-N-01	V-2	2020-11-10
Procedimiento	Procedimiento para Realizar Escenarios de Socialización	RE-P-01	V-4	2020-10-02
Guía	Guía Estrategia de Corresponsabilidad	RE-G-02	V-2	2020-10-23
Formato	Briefing Book	RE-F-01	V-2	2018-08-27
Documento Complementario	Documento de apoyo - Estrategia de Cooperación Técnica SUR – SUR			2014-10-10

Al respecto se resalta la labor que ha hecho el Proceso de Relaciones Externas para tener actualizada su documentación en el Listado Maestro de Documentos del SIGER. Es importante seguir monitoreando constantemente dichos documentos y en caso de ser necesario incluir o modificar los métodos de operación del Proceso se realicen acorde con los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación.

Por otra parte, la Política de Gobierno Digital, para el Proceso de Relaciones Externas, es de vital importancia teniendo en cuenta que, a través de ésta, se promueve el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones generando, de esta manera, confianza entre los ciudadanos que utilizan los servicios de la Agencia.

En cuanto a la Política de Seguridad, Digital para el Proceso de Relaciones Externas, es importante estar al día con los lineamientos establecidos para esta Política y organizados por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación – OAP; en la Agencia se dan lineamientos constantes a los Procesos y Equipos de Trabajo que los conforman para que conozcan y aprendan la forma correcta de proteger los computadores que le han sido asignados, así como la información que en ellos reposa y, de esta forma, prevenir y reaccionar ante los delitos y ataques cibernéticos.

En el mismo orden de ideas, el Proceso de Relaciones Externas, tiene especial atención con el manejo de los datos personales de los actores externos, pues reconoce la importancia de blindar la información de contacto de los Grupos de Valor de la Agencia; así las cosas, explican que durante la Vigencia 2019 se realizó un convenio con la entidad financiera “BANCAMIA” para ofrecerles servicios bancarios a los participantes; adicionalmente, para evitar la entrega de información personal de dichas personas, el servicio se socializaba en las ferias de servicios de la Agencia efectuados en los Grupos ARN de la Subdirección Territorial y, posteriormente, la persona que estaba interesada hacía el contacto directo con BANCAMIA que, a su vez, les ofrecía flexibilidad en los requisitos para acceder a los servicios.

Sin embargo, a raíz de la emergencia decretada por el gobierno nacional para hacer frente a la Pandemia de COVID19 se detuvo temporalmente el servicio personalizado en las sedes de los Grupos ARN de la Subdirección Territorial, razón por la cual no se ha vuelto a realizar la divulgación de este servicio con BANCAMIA y, por ende, el Proceso de Relaciones Externas tampoco entrega los datos de contacto de los participantes a esta entidad financiera teniendo en cuenta la situación de seguridad que reviste cada uno de los ellos y, también, para hacer cumplimiento del derecho al *Habeas Data*; por lo tanto, al momento de corte de la presente Auditoría, el Proceso de Relaciones Externas se encuentra en proceso de revisión de la viabilidad de efectuar las ferias de servicios o, al menos, la divulgación del servicio con BANCAMIA a través de reuniones realizadas en la plataforma electrónica *Microsoft Teams* para que, de esta forma, los interesados se conecten y manifiestan su interés de

acceder a los servicios de la mencionada Entidad Financiera y hagan su trámite directamente garantizado, de esta manera, la seguridad de su información personal.

Adicionalmente, y en un trabajo conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), el Proceso de Relaciones Externas fortaleció el apoyo a los participantes que emprenden proyectos productivos; dejando claro que la Agencia es solo el medio o puente para que un tercero adquiera sus productos. La mencionada divulgación se realiza, principalmente, por medio de las redes sociales: *Twitter* e *Instagram*; y, con el fin de mantener los protocolos de seguridad de la información, los participantes interesados deben dar el permiso respectivo para salir en público a través de estas redes.

Finalmente, Los Auditores indagan acerca de la Política de Defensa Judicial; al respecto, la Líder del Proceso del Proceso de Relaciones Externas manifiesta que, teniendo en cuenta que es un tema que maneja el Proceso de Gestión Jurídica, no ha recibido requerimientos al respecto pero que, en caso de presentarse, estos serán atendidos como se hace con las solicitudes de otros entes externos.

#### **4.3.5. Dimensión Gestión de Resultados**

Referente a esta dimensión, el Proceso de Relaciones Externas cuenta con sus respectivos Indicadores de Evaluación de Desempeño; durante el primer semestre de la Vigencia 2020 presentó como resultado un 92%, en el mes de enero de la Vigencia 2021 se llevará a cabo la Evaluación del segundo semestre y cierre final en la ejecución del Plan de Acción 2020.

#### **4.3.6. Dimensión Información y Comunicación**

Teniendo como base que la Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción se encuentra enmarcada en la articulación de acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de los procesos administrativos y misionales de las entidades públicas, y, también, en el garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública, para el Proceso de Relaciones Externas el cumplimiento de esta política es importante debido a que, su Objetivo de Proceso, es la implementación de acciones de posicionamiento y fortalecimiento de los Procesos de Reintegración y Reincorporación a partir de la gestión con los actores externos de la ARN a quienes se les debe dar información oportuna; en un lenguaje claro acorde a lo que solicitan y, además, que se les permita el acceso a la información a través de los diferentes canales o medios que se tienen dispuestos en la ARN para tal fin.

Finalmente, en lo referente a la información estadística que administra el Proceso de Relaciones Externas se destacan los datos enfocados con la Reintegración y Reincorporación de los Grupos de Valor de la ARN; en consecuencia, la información que genera este Proceso es de importancia vital para la toma de decisiones en pro de la mejora continua.

#### **4.3.7. Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación**

El Proceso de Relaciones Externas se encuentra a la vanguardia de la Gestión del Conocimiento y la Innovación ya que es el medio por el que se permite el logro de los objetivos misionales de la Agencia.

#### **4.3.8. Dimensión del Control Interno**

Esta Dimensión se desarrolla bajo los cinco (5) componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), así:

##### **a) Ambiente de control**

El Proceso de Relaciones Externas realiza su ambiente de control a través de los métodos de operación definidos como:

- Estrategias de Corresponsabilidad.
- Seguimiento a la Priorización de los Actores Externos.

##### **b) Evaluación del riesgo**

En el Manual de Gestión del Riesgo, Numeral 8.1.2. (Identificación de cada riesgo) se señala que: “[...]En el marco resultante del análisis del contexto estratégico, se identifican los riesgos, entendiendo que es una actividad interactiva e integrada a la planeación institucional, alineada con los objetivos estratégicos de la ARN y los objetivos de cada proceso. Si eventos de salud y seguridad en el trabajo o ambientales presentan probabilidad de impactar sobre los objetivos institucionales o del proceso, se debe(n) identificar el (los) riesgo(s) respectivo(s)”[...].

Al respecto. Los Auditores indagan a la Líder del Proceso de Relaciones Externas acerca de si el riesgo que actualmente tienen establecido su Proceso se encuentra debidamente diseñado para prevenir cualquier situación no deseada en su Operación, a lo que responde que los riesgos de su Proceso se encuentran acordes con el Objetivo del Proceso y, por ende, han permitido la mitigación de los riesgos; adicionalmente, manifiesta que los miembros del Proceso se encuentran trabajando en la revisión de las acciones y de los controles que actualmente tienen establecidos y que, además, en el caso de presentarse cambios, estos se verán reflejados en el Mapa de Riesgos de la Vigencia 2021.

##### **c) Actividades de Control**

La Líder del Proceso de Relaciones Externas, junto con el Equipo de Trabajo que la acompaña en la Auditoría, viene aplicando los controles definidos en los Métodos de Operación del Proceso, en especial en el cumplimiento en la priorización de los actores externos de la ARN; y, también, los controles transversales.

##### **d) Información y Comunicación**

El Proceso de Relaciones Externas, a nivel interno, garantiza el cumplimiento de esta Política a través de sus Métodos de Operación, mismos que se encuentran definidos en sus documentos publicados en el SIGER y en el SIRR. A nivel externo, lo hace a través de los diferentes canales de comunicación que tiene la Agencia para informar a los Grupos de Valor y artes interesadas; lo anterior les permite tener un control interno eficiente en cada una de las operaciones del Proceso.

#### **e) Monitoreo – Seguimiento**

El Proceso de Relaciones Externas cuenta con las siguientes herramientas para el seguimiento y monitoreo de sus actividades:

- Aplicativo SIRR
- Tablero de Control del SIGER
- Página electrónica de la Agencia
- Listado Maestro de Documentos del Proceso ubicado en el SIGER

#### **4.4. Evaluación del Sistema de Operaciones Estadísticas para la Reintegración y la Reincidencia de la ARN**

El Proceso de Relaciones Externas conoce lo relacionado con el Sistema de Operaciones Estadísticas para la Reintegración y la Reincidencia de la ARN, así como de la certificación otorgada a la Agencia sobre este tema por el Departamento Nacional de Estadística (DANE).

Frente a este tema, los Auditores indagan a la Líder del Proceso de Relaciones Externas sobre la Política de Análisis de Datos y ella manifiesta que, en su Proceso, se recibe la información ya previamente analizada y validada por el Proceso de Seguimiento como responsables de la información y los datos.

Teniendo en cuenta lo anterior, los Auditores concluyen que el Proceso de Relaciones Externas se encuentra ubicado en el último eslabón de la cadena que pide la Norma Estadística del DANE y que equivale a la de divulgación y socialización de la información; adicionalmente, la Líder del Proceso indica que para ellos es importante esta certificación en Operaciones Estadísticas ya que los datos que se generan son insumos para la toma de decisiones en la Agencia.

#### **4.5. Evaluación de la Eficacia de las Acciones Correctivas y de Mejora de los Hallazgos del Proceso de Relaciones Externas**

Revisado el Módulo de Mejoramiento del SIGER por los Auditores se verifica que el Proceso de Relaciones Externas no tiene Planes de Mejora pendientes de evaluar la eficacia.

### **5. CONCLUSIÓN GENERAL**

La Auditoría al Proceso de Relaciones Externas se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoría y se cumplió con el objetivo y alcance previsto gracias a la disposición de los profesionales que conforman el Proceso.

Finalmente, y resultado de la auditoría se observó que la gestión adelantada por el Proceso de Relaciones Externas se realiza de manera razonable dentro del marco regulatorio aplicable y vigente; adicionalmente, aplica procedimientos y formatos que le permiten adelantar su gestión; y, también, aplica controles y seguimiento.

## 5.1. Conformidades

- a) Liderazgo y conocimiento por parte de la Líder del Proceso de Relaciones Externas que ha garantizado la mejora continua del mismo contribuyendo, de esta manera, con el cumplimiento misional de la Agencia.
- b) Compromiso y disposición por parte de todos los miembros del Equipo de Trabajo del Proceso de Relaciones Externas en pro de la mejora continua del Proceso.
- c) Se resalta el hecho de que la Líder del Proceso de Relaciones Externas realiza el informe de gestión de su dependencia como insumo para que la OAP lo presente en el Informe General de la Agencia.
- d) Aplicación de los lineamientos en los Sistemas: 1) SG-SST; y, 2) SGSI, así como en el MIPG garantizando, de esta manera, la operación eficaz del Proceso de Relaciones Externas.
- e) Implementación a futuro de un procedimiento para continuar prestando los servicios de bancarización a los actores externos que garantice, en tiempo de Pandemia, que se pueda seguir prestando el servicio a través del convenio con la entidad financiera “BANCAMIA” protegiendo, a su vez, los datos personales de los actores externos.
- f) Fortalecimiento del apoyo a los participantes que emprenden proyectos productivos para ofrecer sus productos en los diferentes medios de comunicación de la Agencia bajo los lineamientos de protección de datos que sean necesarios.

## 5.2. No Conformidades

### 5.2.1. No Conformidades del Proceso de Relaciones Externas

En el desarrollo de la Auditoria no se presentaron No Conformidades para el Proceso de Relaciones Externas.

### 5.2.2. No Conformidades Transversales

No aplica.

## 5.3. Recomendaciones

### 5.3.1. Recomendaciones para el Proceso de Relaciones Externas

Continuar con la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los Sistemas de Calidad; Seguridad de la Información; Seguridad y Salud en el Trabajo; Operaciones Estadísticas; Gestión Documental, además de la normatividad aplicada para la emergencia derivada por la Pandemia de COVID19, con el fin de seguir fortaleciendo la mejora continua del Proceso de Relaciones Externas.

### 5.3.2. Recomendaciones Transversales

- a) **Fortalecer la socialización de la normatividad aplicable a los Sistemas de Gestión y de las Políticas de Desarrollo Administrativo del MIPG:** es importante que se realice un proceso articulado y organizado de comunicación y socialización al interior de todos los Procesos de la Agencia con el fin de fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias



**INFORME DE AUDITORÍA PROCESO RELACIONES EXTERNAS VIGENCIA 2020 (AUD – 2011)**

de los Líderes de los Procesos y sus Equipos de Trabajo en lo relacionado con los requisitos y deberes de la normatividad aplicable a estos sistemas y políticas de desarrollo administrativo para, de esta manera, garantizar su correcto entendimiento y aplicación.

- b) Sistema de Gestión Documental y Seguridad Digital:** teniendo en cuenta la situación de emergencia derivada de la Pandemia de COVID-19 que, consecuentemente, generó la modalidad de “Trabajo en Casa” en la ARN, las Procesos y/o Grupos de Trabajo y/o Dependencias y/o Grupos ARN de la Subdirección Territorial, una vez retornen a la “nueva normalidad” deben garantizar la organización de los archivos de gestión de la Vigencia 2020 (físicos y electrónicos) de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Proceso de Gestión Documental y la Política de Seguridad Digital; lo anterior, con el fin de garantizar una adecuada organización, preservación y conservación de los archivos de la Entidad y, de esta manera, evitar la posibilidad de que ocurra pérdida de información.
- c) Posible afectación en la salud de los trabajadores y en la gestión laboral en la Agencia:** Debido a la no ocupación total de los cargos producto del concurso de carrera administrativa efectuado por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), se ha visto afectada la gestión laboral y, en algunos casos, la salud de los trabajadores de la Agencia; teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario terminar de suplir los cargos de la Convocatoria 338 de 2016 y/o la realización de los encargos para una adecuada distribución de cargas de trabajo; con el desarrollo de estas actividades se hace posible evitar la materialización de los riesgos asociados a la seguridad y salud en el trabajo.

Nombre Auditores	Eduardo Sanguinetti Romero Ana Claudia Tuta Montenegro	Nombre Jefe Dependencia/ Proceso Auditado:	Natalia Salazar Espinosa Coordinador Grupo de Corresponsabilidad
Firma Auditor Líder:	Firma Auditado:		

Nota: El presente informe no requiere firma por parte del Auditor Líder ni del Auditado, teniendo en cuenta que su aprobación se realizó a través del Sistema de Gestión para la Reintegración – SIGER.