



ARCHIVO
GENERAL
DE LA NACIÓN
COLOMBIA

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2014

Actualizado Abril 2014

“Una sociedad informada tiene un vehículo natural para permitir el acceso de la información a los ciudadanos, empresarios y otras agencias de Gobierno – para que puedan efectivamente cumplir con su finalidad – y esto se consigue a través de los Archivos, cuando estos se miran como Centros de Información, y finalmente, cuando la información está clasificada, ordenada y accesible.”



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. ANALISIS INTERNO.....	4
1.1. Reseña Histórica	4
1.2. Identificación de los objetivos y funciones generales.....	4
1.2.1. Objetivos.....	4
1.2.2. Funciones.....	5
1.2.3. Misión	5
1.2.4. Visión.....	5
1.2.5. Valores	5
1.2.6. Principios	6
1.2.7. Política de calidad	¡Error! Marcador no definido.
1.2.8. Estructura Organizacional del Archivo General de la Nación	7
1.3. Análisis DOFA.....	7
2. Objetivos y alcance del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	10
3. Mapa de Riesgos de Corrupción.....	10
3.1 Contexto.....	10
Mapa de procesos Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado.....	11
3.2 Riesgo de Corrupción.....	11
3.3. Causas.....	12
3.4. Descripción del riesgo de corrupción.....	12
3.5. Estrategia Para Mitigar Los Riesgos.....	12
4. Rendición de cuentas	18
5. Estrategia Antitrámites.....	19
6 Estrategias Para Mejorar La Atención al Ciudadano.....	20

INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Archivo General de la Nación es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

El diseño de la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo concluye con la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos ofrecidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

De acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye como segundo componente la Estrategia Antitrámites que tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del que hacer del Estado, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas, que tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

Por último, pero no menos importante, está el cuarto componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que tiene como finalidad establecer los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Archivo General de la Nación.

1. ANALISIS INTERNO

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

En 1989 con la sanción de Ley 80, se crea el Archivo General de la Nación como un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Gobierno y como ente rector de la política archivística nacional; inició operaciones como establecimiento público en el año de 1992.



Si bien es cierto la historia de los Archivos data de 1546, en 1868 surge el Archivo Nacional como una dependencia de la Secretaría de Interior y Relaciones Exteriores; hacia 1913 el gobierno colombiano preocupado por la preservación de los documentos, promueve la Ley 4ª llamada de ordenamiento del inventario de archivos, su arreglo y el acceso al público; la Ley 43 del mismo año promueve que se conserven ciertos documentos oficiales. En 1999, mediante el Decreto 1126 que reestructura el Ministerio de Cultura, y el Archivo General de la Nación, cambia la adscripción a este Ministerio enmarcándole dentro de él como un establecimiento autónomo.

1.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y FUNCIONES GENERALES

El Archivo General de la Nación tiene por objetivo fundamental la formulación, coordinación, control y seguimiento de la Política Nacional de Archivos, y Gestión Documental, en pro de garantizar el acceso a la información y contribuir a salvaguardar los derechos de los ciudadanos, así como, apoyar al desarrollo de políticas que mejoren la eficiencia en los trámites de la organización pública a través de la Gestión Documental articulando el uso de la Tecnología.

1.2.1. OBJETIVOS.

Conforme al artículo 5 del Acuerdo No. 09 de 2012 son objetivos del Archivo General de la Nación:

-  Velar por la preservación del patrimonio documental de la Nación y facilitar el acceso a dicho patrimonio por parte de la ciudadanía en general.
-  Coordinar las instituciones archivísticas que integran el Sistema Nacional de Archivos para que sean factores de desarrollo cultural y material del país, en armonía con el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social adoptado por el Estado, así como también promover el establecimiento de adecuados servicios de referencia archivística de las instituciones que integran el Sistema Nacional de Archivos.

Además de los anteriores el Archivo General de la Nación tiene como objetivos:

- ▶ Promover y desarrollar acciones para establecer una cultura integradora de la archivística, la gestión documental y la gestión de la información a fin de contar con información útil y oportuna para la toma de decisiones y gestión eficiente de la administración.
- ▶ Asegurar el funcionamiento articulado del Sistema Nacional de Archivos.
- ▶ Promover y desarrollar acciones que contribuyan a afianzar la identidad nacional.
- ▶ Custodiar, conservar, recuperar y difundir el patrimonio documental de la nación.
- ▶ Diseñar y vigilar la implantación del programa de gestión documental articulado con los sistemas de información en la Administración Pública.

1.2.2. FUNCIONES.

Las funciones del Archivo General de la Nación están dadas en principio por el artículo segundo de la Ley 80 de 1989, las cuales, fueron posteriormente complementadas, reglamentadas o modificadas mediante la expedición de la Ley 594 de 2000, y el Acuerdo 09 de 2012.

1.2.3. MISIÓN

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado es un establecimiento público del orden nacional encargado de formular, orientar y controlar la política archivística, coordinar el Sistema Nacional de Archivos, recuperar, conservar y difundir el acervo documental patrimonial del país y el que custodia; y servir a la comunidad fortaleciendo los principios, derechos y deberes constitucionales.

1.2.4. VISIÓN

En el 2014 nuestra institución habrá logrado dar las bases para articular, asegurar, difundir y ampliar la disponibilidad y acceso a los archivos públicos, históricos y patrimoniales del país, fortaleciendo las relaciones con la ciudadanía y el control social.

1.2.5. VALORES

- ▶ Justicia: Actúo con equidad.
- ▶ Respeto: Respeto para que me respeten.
- ▶ Tolerancia: Aceptar, comprender y tratar a los demás observando las normas de convivencia.
- ▶ Servicio: Satisfacer la necesidad del cliente es mi prioridad.
- ▶ Humildad: Actitud de aceptar y corregir mis errores con la ayuda de otros.
- ▶ Compromiso: Disposición para asumir los objetivos estratégicos de la entidad, entregando lo mejor de sí mismo.

- Lealtad: Soy fiel con los ideales del AGN y mi conducta genera confianza.
- Honestidad: Actuar con transparencia y honradez en cada uno de nuestros actos.
- Solidaridad: Contribuyo para el logro del bien común.
- Responsabilidad: Cumpló a pesar de los obstáculos.
- Prudencia: Sensatez y buen juicio.
- Confianza: Cree en mí, porque soy coherente en lo que digo y hago.
- Participación: Mi aporte es importante para el logro de los objetivos institucionales.

1.2.6. PRINCIPIOS

El conector de la Misión antes descrita y los pilares estratégicos, apunta a señalar que el AGN debe definir, a través del Consejo Directivo y la Dirección General, los criterios de orientación estratégica, que son los principios que dirigen la actuación de la entidad a su interior y en el entorno en el cual se desarrolla.

En ese sentido se propone como marco para la decisión del Consejo Directivo y de la Dirección General, que se requiere una institución que se rija por los siguientes principios:

- a. **Competitividad:** Que tenga altos estándares en sus servicios y productos, ya que el AGN es el ente rector de la Política Archivística y debe ser el rol a seguir por organizaciones o entidades que tengan relación con el tema archivístico.
- b. **Productividad:** Desarrollar la gestión con un alto estándar de eficiencia, logrando optimizar los recursos financieros y humanos disponibles para responder con oportunidad ante las solicitudes de los clientes externos.
- c. **Gestión del conocimiento:** Desarrollo de nuevas ideas a partir del conocimiento aplicado a la experiencia, para convertir al AGN en una entidad innovadora, competitiva, productiva y oportuna.
- d. **Transparencia:** Práctica democrática en el Desarrollo Institucional con criterios precisos y concisos; que pone a disposición la información al público, al escrutinio de la sociedad, para que pueda revisada, analizada, comentada y observada con fines de control social.

1.2.7. Política del Sistema Integrado de Gestión

El Archivo General de la Nación, se compromete a implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión con criterios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia, mediante:

- El fortalecimiento del desempeño institucional a través de la implementación de procesos eficaces, eficientes, y efectivos; vinculando personal competente y

comprometido; con proveedores eficaces; gestionando eficientemente los recursos financieros y tecnológicos.

- La implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- La prestación oportuna de los trámites y servicios archivísticos que ofrece la Entidad, satisfaciendo los requisitos y necesidades de los usuarios y partes interesadas.
- La identificación, análisis, evaluación, tratamiento y establecimiento de acciones de mitigación para la administración de los riesgos que puedan afectar la gestión de la Entidad.
- El cumplimiento de la legislación aplicable a la Entidad.
- El establecimiento de medidas para el uso de los recursos naturales, prevención y Mitigación de los efectos nocivos al ambiente, a la comunidad y a las demás partes interesadas de la Entidad.

1.2.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN



Figura No. 1 Estructura Organizacional

1.3. ANÁLISIS DOFA.

A continuación se presenta un resumen del estado de vulnerabilidad del Archivo General de la Nación, a partir del cual se puede evidenciar:

DEBILIDADES	FORTALEZAS
--------------------	-------------------

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Carencia de instrumentos sancionatorios al incumplimiento de la ley. ▶ Tecnología obsoleta. ▶ Carencia de un plan continuo de capacitación y actualización archivística. ▶ Poca difusión de los servicios del AGN. ▶ Carencia de personal especializado del SNA para acompañamiento a las regiones. ▶ Carencia de una política para la distribución de publicaciones técnicas archivísticas del AGN en Entes Nacionales, Departamentales y Municipales. ▶ Falta de seguimiento y acompañamiento a la aplicación de la normatividad archivística. ▶ Ausencia de un programa continuo de producción intelectual, difusión y divulgación. ▶ Falta de operatividad de los componentes de SNA en las diferentes instancias de articulación. ▶ Ausencia de políticas públicas respecto al manejo de documento electrónico. ▶ Falta fortalecer al personal técnico y profesional en competencias acordes con los avances archivísticos a nivel mundial. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Definición clara de sus procesos. ▶ Conocimiento técnico. ▶ Sentido de pertenencia. ▶ Alianzas con universidades extranjeras para intercambio de pasantes. ▶ Material Bibliográfico y Publicaciones ▶ Instalaciones propias y adecuadas para la conservación, organización y difusión del patrimonio documental del Archivo General de la Nación. ▶ Reglamentación de la Ley General de Archivos. ▶ Creciente demanda de los Servicios Archivísticos por la línea de venta de servicios. ▶ Fortalecer y continuar con los cursos de formación archivística. ▶ Disponibilidad de recursos provenientes de la cooperación nacional e internacional. ▶ Asesoría y acompañamiento prestado a los Entes territoriales en el cumplimiento de la normatividad archivísticas. ▶ Demanda de personal calificado lo que contribuye a la creación de programas para formación profesional y especialización en Archivística. ▶ Participación del AGN en los comités técnicos del orden nacional y en la generación de políticas para el manejo de archivos digitales. ▶ Estrategia Vive Digital del Gobierno Nacional ▶ Función de inspección y vigilancia por desarrollar y consolidar. ▶ Sistema Integrado de Gestión de Calidad, MECI y Ambiental, definido por procesos y procedimientos. ▶ Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo de tales riesgos y establece sus indicadores

Tabla 1 Debilidades - Fortalezas

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Escasos recursos del Presupuesto Nacional para apoyar proyectos de inversión en Archivos. ➤ Deterioro de los documentos por factores de origen biológico, físico y químico. ➤ Poca conciencia de la Administración Departamental y Municipal sobre el quehacer archivístico y el cumplimiento de la normatividad existente. ➤ Carencia de un Plan Nacional de contingencia para la protección de los archivos del país frente a situaciones de riesgo natural. ➤ Carencia de un sistema de información en red que permita la elaboración de un catálogo nacional de archivos y facilite su acceso en línea a los contenidos informativos. ➤ Ausencia de voluntad política de la administración departamental y municipal para el desarrollo de la función archivística. ➤ Expedición de normas por parte de otras entidades públicas que afectan la función archivística sin tener en cuenta la participación del AGN. ➤ Incumplimiento del sector de servicios archivísticos de estándares de calidad y falta rigurosidad en la aplicación de las normas nacionales de archivos, lo que pone en riesgo el patrimonio documental del país. ➤ Necesidad de actualización del censo nacional de archivos (gestión e históricos). ➤ Insuficiente recurso humano para atender la función archivística en todo el territorio nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación con la MISIÓN. ➤ Ley 594 de 2000. ➤ Cobertura Nacional como ente rector de la política archivística ➤ Convenios de cooperación Nacional e Internacional. ➤ La venta de servicios. ➤ Experiencia y trayectoria ➤ Conocimiento técnico y formación profesional. ➤ Voluminoso acervo documental. ➤ Instalaciones propias y adecuadas para la conservación, organización y difusión del patrimonio documental de la Nación ➤ Existencia de nuevas tecnologías informáticas. ➤ Divulgación de la UNESCO de la protección y difusión de bienes documentales patrimoniales ➤ Alianzas con entidades que tienen tecnología de punta para difundir mejores prácticas ➤ Estar a la vanguardia en Centro y Suramérica en el direccionamiento de la política archivística ➤ Apoyo de los organismos de control en el cumplimiento de la función archivística. ➤ Ley 1409 de 2010 por la cual se reglamenta el Ejercicio profesional de la Archivística, se dicta el Código de Ética y otras disposiciones.

Tabla 2 Amenazas - Oportunidades

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1 Objetivo General

Adoptar en el Archivo General de la Nación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

2.2 Objetivo Específicos

- ▶ Construir el mapa de riesgos de corrupción del Archivo General de la Nación (AGN) y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- ▶ Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- ▶ Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- ▶ Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano en el AGN.

2.3 ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias del Archivo General de la Nación (AGN).

3. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El referente para la construcción del mapa de riesgos es la metodología de la administración del riesgo NTC 5254, la cual está inmersa en la guía **“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano”**, como producto de su aplicación obtenemos el mapa de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, nuestro ejercicio, respeta las categorías de único impacto para el riesgo evaluado como lo establece el documento antes mencionado. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios de probabilidad de materialización del riesgo: posible y casi seguro.

3.1 CONTEXTO.

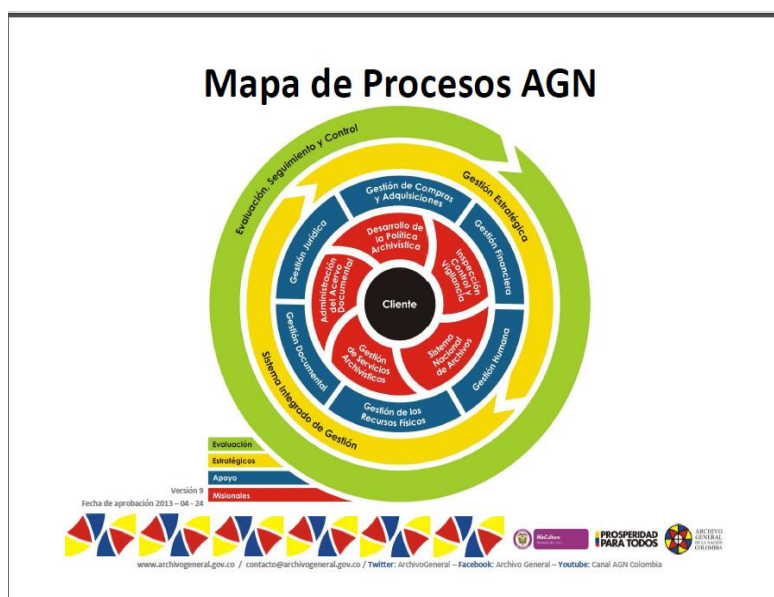
El Archivo General de la Nación (AGN) cuenta con un Sistema de Control Interno definido por los subsistemas de control estratégico, control de gestión y control de evaluación. Así mismo en el componente de administración del riesgos de dicho Sistema se materializan los elementos de identificación, análisis y valoración, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores (anexo 1).

Por lo anterior, el Archivo General de la Nación (AGN) considera la metodología para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tal

como lo señala el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011; para la construcción de dicho Plan en el Archivo General del Nación (AGN).

Bajo este contexto para identificar los riesgos, el mapa de procesos se constituye en la línea base para esta actividad; diseñando tanto las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de análisis interno, como aquellas que contribuyen a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.

MAPA DE PROCESOS ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE PALACIOS PRECIADO.



Fuente: Manual de Procesos y Procedimientos AGN

Figura No. 2 – Mapa de procesos

3.2 RIESGO DE CORRUPCIÓN.

La guía define como Riesgo de Corrupción “la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”.

El Archivo General de la Nación está llamado a participar activamente en el afianzamiento de una sociedad informada, y su papel fundamental está dado en la formulación de políticas, normas y condiciones para que la información, en todos los ciclos de su desarrollo, tenga las características de confiabilidad y calidad que la hagan utilizable, efectivamente, en la toma de decisiones y en la garantía de los derechos y deberes de los ciudadanos. En el numeral 3.5 se especifican las estrategias para mitigar los riesgos.

3.3. CAUSAS.

Busca de manera general *“identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad”*.

Para establecer las causas esta la matriz DOFA que relacionamos en el numeral 1.3 dado a que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgo de corrupción.

3.4. DESCRIPCIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

Al Archivo General de la Nación le corresponde asumir nuevos retos en el direccionamiento y articulación de las acciones que deban tomarse, a fin de garantizar la continuidad y preservación de la información electrónica que ofrece evidencia de la gestión de las entidades públicas. Para lograr este objetivo, el AGN deberá alinearse con las demás entidades del Estado en la promoción de un Estado más eficiente y competitivo, la conexión de todos los ciudadanos, la capacitación para que la población interactúe con el Estado, la generación de información oportuna y confiable para el Estado y los ciudadanos y, la transparencia y gobernabilidad, lo que indudablemente redundará en una sociedad mejor informada.

Se describen de forma puntual los riesgos, las estrategias y los objetivos a implementar, para darle cumplimiento a las expectativas de la Colombia actual y proyectarla a los retos que le exige la ley, el gobierno y la sociedad de hoy, caracterizada cada vez más por acciones transparentes que legitimasen el quehacer de la función archivística.

La valoración del riesgo se hace bajo el modelo de la exposición que se tiene al riesgo de corrupción mismo, tanto en trámites como en servicios que se ofrecen a las Entidades del Estado, Entidades privadas que cumplen funciones públicas, Entidades públicas del orden nacional, Entidades públicas del orden territorial, Archivos privados de interés público, Archivo privados que manifiestan interés de servicios y trámites del AGN.

3.5. ESTRATEGIA PARA MITIGAR LOS RIESGOS

El Archivo General de la Nación está determinado por su función de servicio público en torno a la información, entendida esta, como derecho de los ciudadanos y como instrumento básico para el logro de los fines esenciales del Estado, el desarrollo del País y de sus habitantes.

La finalidad del Archivo General de la Nación, en cuanto a su servicio a la comunidad, está determinada por el valor de la información en cuanto a la gestión pública como instrumento de realización de la función administrativa, de una parte, y de la otra, en relación con el valor de la información como elemento de construcción de la cultura.

Por lo anterior el Archivo General de la Nación, tiene las siguientes estrategias para la mitigación del riesgo de corrupción:

- Elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para su mitigación.
- Realizar el control y seguimiento del mapa de riesgos de contratación del cual se tomará insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.
- Publicar en la página Web www.archivogeneral.gov.co el seguimiento a las denuncias por hechos de corrupción, así como las acciones tomadas por la entidad para su prevención.
- Establecer como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad a través del seguimiento y control al cumplimiento tanto del código de ética como el código de buen gobierno, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los Servidores Públicos para dar un adecuado servicio a la ciudadanía en general.
- Desarrollar una (1) capacitación a los Servidores Públicos sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Actualización del manual de contratación del AGN acorde con el Decreto 4170 de 2011 "Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente-, se determinan sus objetivos y estructura", con el fin de desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública.
- Establecer protocolos de seguridad en el desarrollo de los aplicativos para evitar la manipulación de los mismos y garantizar la seguridad de las bases de datos asignando perfiles de acceso exclusivos a los administradores de las mismas.
- Adoptar un Manual de Políticas de Seguridad de la Información que rijan las Tecnologías de Información y Comunicación en la Entidad, así como la generación de la Política General de la Seguridad de la Información.
- Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse y dar traslado de las mismas a la Procuraduría General de la Nación y a los demás Organismos de Control.
- Seguir aplicando el Decreto 4567 de 2011, sobre la provisión de los empleos de libre nombramiento y remoción con transparencia, en los procesos de vinculación y evaluación de las competencias de los candidatos.
- Continuar realizando las audiencias Públicas en los Proceso de contratación para permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos, de Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
- Construcción de la Estrategia de Rendición de Cuentas AGN 2014, con el fin de que los ciudadanos participen activamente en la gestión de la entidad tal como lo señala en CONPES 3654 de 2010.
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones a través del Buzón de quejas y reclamos poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las

anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún Servidor Público o área del AGN.

- Responder las acciones de tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
- Responder los Derechos de Petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- El Archivo General de la Nación promocionará la cultura de la legalidad, tanto al interior como al exterior de la entidad.
- Fortalecimiento de los procesos de planeación precontractual; dando claridad en las reglas de participación de los oferentes en los procesos contractuales; incorporando en los pliegos de condiciones la “estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación estatal”.

No obstante, las funciones asignadas al Archivo General de la Nación son igualmente referente esencial para la definición de los macro procesos pero bajo los criterios de la articulación y la secuencia de las operaciones, considerando el archivo total: proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

PROCESO	PRODUCTO GENERADO	USUARIO/CLIENTE
PROCESOS ESTRATÉGICOS		
Gestión Estratégica	Plan estratégico Revisión del Sistema Integrado de Gestión Estadísticas de gestión Audiencia pública de rendición de cuentas Elaboración y reprogramación del plan de acción Seguimiento a la ejecución financiera de proyectos de inversión nacional Preparar anteproyecto de presupuesto de funcionamiento Formulación, registro y actualización de los proyectos de inversión nacional Preparar anteproyecto de presupuesto de inversión Estudio de Costos y tarifa de servicios Seguimiento al cumplimiento de planes de acción y elaboración de informes Coordinación eventos académicos y culturales Difusión interna o externa	Todos los procesos del AGN. Comité de Dirección Consejo Directivo Departamento Nacional de Planeación Ministerio de Cultura Ministerio de Hacienda Entes de control Control Interno Usuarios en General
Sistema Integrado de Gestión	Análisis y medición de la Satisfacción del cliente Derechos de petición, quejas y reclamos - PQR Mejora, Acciones correctivas y/o preventivas Producto y/o servicio no conforme Administración de Riesgos Elaboración, medición y seguimiento de Indicadores	Todos los procesos del AGN Comité de Control Interno
PROCESOS MISIONALES		
Desarrollo de la Política Archivística	Expedir Normas Archivísticas	Procesos misionales del AGN Consejo Directivo y/o Dirección General Personas naturales y



PROCESO	PRODUCTO GENERADO	USUARIO/CLIENTE
		jurídicas de derecho público y privado
Administración del Acervo Documental	Gestión del Acervo Documental Elaboración de instrumentos de recuperación de información - Descripción Actualización del inventario general de fondos Conservación preventiva Investigaciones para la conservación documental Catalogación, consulta, préstamo de libros y publicaciones en la biblioteca especializada Salida temporal de documentos para procesos técnicos y exposiciones	Personas Naturales y Jurídicas de derecho público y privado. Procesos del AGN. Instituciones Académicas. Integrantes SNA. Consejo Directivo Comité Evaluador de Documentos Investigadores nacionales o extranjeros
Gestión de Servicios Archivísticos	Proyectos de cooperación Microfilmación Elaboración de conceptos técnicos Evaluación, acompañamiento y verificación a la aplicación de las TRD y TVD Digitalización Restauración Asistencia técnica Operatividad de los proyectos del GAP Gestión de Proyectos Capacitaciones Archivísticas Alquiler de salas y equipos Visitas Guiadas Exposiciones y muestras documentales Publicaciones Alquiler de depósitos Servicios de Laboratorio Custodia de microfilm y medios digitales Uso de imágenes	AGN Entidades públicas o privadas Ciudadanía
Sistema Nacional de Archivos	Coordinación concejos territoriales de archivo Conformación, reactivación y coordinación de los Comités técnicos del SNA	AGN Entidades públicas o privadas Ciudadanía
Inspección, Control y Vigilancia	Visitas de inspección, control y vigilancia Verificación de cumplimiento de las funciones de los CTA	AGN Entidades públicas o privadas Ciudadanía
PROCESOS DE APOYO		
Gestión Financiera	Ingreso de recursos propios por venta de servicios Apertura y manejo de libros de contabilidad Elaboración de Estados Financieros Conciliación bancaria Constitución de títulos de tesorería TES Registro de Ingreso y egreso de Bienes Registro o comprobante de ingresos y egresos de fondos Constitución y cancelación de reservas presupuestales Modificaciones Presupuestales Presentación y modificación del Programa Anual de Caja	Procesos del AGN Entes de control Ciudadanía en general Servidores Públicos de la entidad. Proveedores

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO ADSCRITO AL MINISTERIO DE CULTURA

www.archivogeneral.gov.co Link: Información al ciudadano, sistema de peticiones, quejas y reclamos;
contacto@archivogeneral.gov.co Cra. 6 N° 6-91 Tel: 328 2888 Fax: 337 2019 Bogotá, Colombia. NIT: 800128835-6



PROCESO	PRODUCTO GENERADO	USUARIO/CLIENTE
	<p>PAC Remisión de copias de Estados Financieros Contables y solicitud de reasignación de excedentes financieros Trámite de Vigencias Futuras por funcionamiento Trámite Presupuestal por adquisición de Bienes y Servicios Apertura y registro de cuentas autorizadas por el tesoro Nacional Cancelación de Obligaciones Declaración mensual de impuestos de retención en la fuente Facturación y cobro por la venta de bienes y/o servicios prestados Ingreso de Aportes del Gobierno Nacional Causación de los ingresos recibidos por anticipado Flujo de Caja y Tesorería</p>	
Gestión Humana	<p>Plan Institucional de Capacitación Gestión de comisiones para Servidores Públicos y desplazamientos para contratistas Selección y vinculación de Servidores Públicos. Inducción y/o reintroducción de personal Liquidación de nomina Expedición de certificados y constancias laborales Administración de Historias laborales Administración del Programa de Salud ocupacional Actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales Evaluación del desempeño Bienestar e incentivos del personal Autorización descuento por libranza</p>	<p>Procesos del AGN Entes de control Ciudadanía en general Servidores Públicos de la entidad. Ex Servidores Públicos. Caja de Compensación SURATEP Fondos de Pensiones EPS.</p>
Gestión de Recursos Físicos	<p>Mantenimiento Almacén e inventarios Apoyo logístico Coordinar los servicios de aseo, cafetería, vigilancia, transporte y consumo de servicios públicos Control de bienes inmuebles. Manejo de caja menor Asesoría a las transferencias documentales Soluciones Informáticas Soporte técnico y mantenimiento Soporte técnico al sistema documental Elaboración de copias de seguridad (Backups) de los sistemas de información Adquisición de Tecnología</p>	<p>Todos los procesos del Archivo General de la Nación. Proveedores Ciudadanos</p>
Gestión de compras y adquisiciones	<p>Licitación Pública Selección abreviada por bolsa de productos Concurso de méritos Contratación directa Plan general de compras Contratos Selección Abreviada con conformación dinámica de oferta Plan de contratación de Bienes y Servicios Selección abreviada menor cuantía cuyo valor no excede</p>	<p>Todos los procesos del Archivo General de la Nación. Proveedores Ciudadanos</p>

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO ADSCRITO AL MINISTERIO DE CULTURA

www.archivogeneral.gov.co Link: Información al ciudadano, sistema de peticiones, quejas y reclamos;
contacto@archivogeneral.gov.co Cra. 6 N° 6-91 Tel: 328 2888 Fax: 337 2019 Bogotá, Colombia. NIT: 800128835-6

PROCESO	PRODUCTO GENERADO	USUARIO/CLIENTE
	el 10% de esta ECYO Preparar Anteproyecto Desagregado de compras Selección abreviada - Subasta inversa	
Gestión Documental	Producción documental Recepción de documentos Distribución de documentos Tramité de documentos Organización de documentos Consulta de documentos Conservación de documentos Disposición final de los documentos Control de registros Control de Documentos Externos	AGN. Proveedores Ciudadanos
Gestión Jurídica	Procesos disciplinarios Acompañamiento Jurídico Interno Proyectar actos administrativos y resoluciones Representar al AGN en materia judicial y extrajudicial Ejercer la secretaria del comité de conciliación y defensa judicial Adelantar procesos de jurisdicción coactiva	Procesos del AGN Entes de control Ciudadanía en general Servidores Públicos de la entidad. Entes de control
PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN		
Evaluación, seguimiento y control	Evaluación independiente al control interno de gestión Seguimiento a planes de mejoramiento Auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión	Todos los procesos del AGN Entes de control

Tabla 3 Procesos - productos

Todo lo anterior, se ve reflejado en el servicio que ofrece el Archivo General de la Nación a sus clientes, los cuales se podría decir que son toda la ciudadanía en general, ya que esta entidad tiene en su poder gran parte de la historia documental de Colombia y es responsable de su custodia; igualmente, su marco institucional de aplicación de la ley 594 de 2000 son 8.721 Entidades son objeto de seguimiento por parte del AGN.

Estrategia	Proceso	Análisis
Fortalecer y consolidar el Sistema Nacional de Archivos para el desarrollo de la política pública de archivos.	Gestión del Acervo Documental	Conocer las evidencias de la construcción histórica de la identidad nacional.
	Inspección y Vigilancia	Transparencia institucional
	Servicios Archivísticos	Acceso a la Información sobre la gestión pública
	Gestión del Sistema Nacional de Archivos	Información sobre la toma de decisiones
	Gestión del Sistema Nacional de Archivos	Acceso a la información descentralizada
Apoyar en la modernización de los archivos públicos del país y la gestión documental a	Política Archivística	Transparencia institucional
		Acceso a la Información sobre la gestión pública
		Información para la toma de decisiones

Estrategia	Proceso	Análisis
través de las tecnologías de la información y la comunicación.	Gestión del Sistema Nacional de Archivos	Acceso a la información descentralizada – Aplicación de nuevas tecnologías

Tabla 4 Estrategia - Procesos




4. RENDICIÓN DE CUENTAS

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas “es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”

La rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Los componentes de la Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones

En este sentido el Archivo General de la Nación ha definido las siguientes estrategias para la vigencia 2014:

-  Realizar rendición de cuentas en permanente de acuerdo con lo señalado en el CONPES 3654 y no como un único hecho aislado realizando una Audiencia Pública al terminar el año; para lo cual se estableció realizar 3 rendiciones de cuentas durante el año 2014, dos correspondientes a las Subdirecciones del Archivo General y una de la Dirección General.
-  Diseñar una encuesta para cada una de las rendiciones de cuentas, con el objetivo de recoger las necesidades de información y los temas sugeridos por la ciudadanía, de acuerdo con las funciones de cada una de las Subdirecciones del AGN. Esta encuesta será difundida a través de los medios de comunicación externos de la Entidad (Página Web, redes sociales), así como a la base de datos de cada Subdirección (correo electrónico); logrando de esta manera mayor participación y control social por parte de la ciudadanía.
-  Publicación en la página web del Archivo General de la Nación www.archivogeneral.gov.co, y en las redes sociales (Twitter y Facebook) de la entidad la siguiente información:

- Publicación informativa sobre cada una de las rendiciones de cuentas que se llevarán a cabo en la vigencia.
- Publicación de los incentivos que la Entidad otorgue a los ciudadanos por la participación en las rendiciones de cuentas del AGN durante el año 2014.
- Publicación de la información presentada durante la rendición de cuentas y los compromisos que se adquieran con la ciudadanía.
- Verificar que se encuentre en la página web de la entidad los planes, programas y proyectos, indicadores y demás documentos que den cuenta de la planeación institucional y su ejecución.
- Informar de los requerimientos de bienes y servicios a los proveedores y ciudadanía a través de la página web con la publicación y actualización del plan anual de adquisiciones.

5. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El Archivo General de Nación, tomando como referente la **“Guía para la racionalización de trámites”** del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- y conociendo la necesidad de la entidad de continuar con la labor de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y de facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, para contribuir con la mejora del funcionamiento interno mediante el uso de las tecnologías de la información; definió las siguientes estrategias:

- Actualizar e identificar trámites y servicios del AGN e inscribirlos en el Sistema Único de Trámites (SUIT), de ser necesario.
- Actualizar y publicar la información sobre trámites y servicios en la página web del Archivo General de la Nación y así como en el Sistema Único de Trámites (SUIT).
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la página web del Archivo General de la Nación <http://www.archivogeneral.gov.co> para que en la sección denominada servicio al ciudadano, en el enlace del sistema de Petición, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias – PQRS, puedan registrar los actos de corrupción realizados por Servidores Públicos de esta entidad, y sugerencias que permitan mejorar la prestación del servicio público. Dando el cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Actualizar y publicar de acuerdo con lo señalado en el **“Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea Entidades del Orden Nacional”** los planes, programas y proyectos del Archivo General de la Nación.
- Identificar y construir alianzas estratégicas y/o convenios con entidades públicas y privadas para mejorar la oferta de servicios y ampliar cobertura en los servicios ofertados por el AGN.

6 ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Archivo General de la Nación implementará la política de atención al ciudadano la cual contempla, entre otros, la realización, socialización interna y publicación en la página web de la entidad del **“MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN 2013”** Documento en donde se consignarán los lineamientos que deben asumir todos aquellos que interactúan con nuestros ciudadanos, llámense entidades públicas o entidades privadas que cumplan con funciones públicas. Esta herramienta será de obligatorio cumplimiento para quienes hagan parte del Archivo General de la Nación, sin importar el tipo de vinculación con él y si atienden o no a los ciudadanos de manera directa.

A continuación se listan algunas de las estrategias que contribuirán a mejorar el servicio al ciudadano en Archivo General de la Nación.

- Publicación del **“Manual de Atención al Ciudadano Archivo General de la Nación”**
- Caracterización de usuarios fase I - Identificación
- Incorporar en el plan institucional de capacitación el desarrollo de programas de capacitación para los Servidores Públicos del Archivo General de la Nación que incluya protocolos de servicio al ciudadano en los canales presencial, virtual y vía telefónica.
- Diseñar una estrategia conjunta con la oficina de comunicaciones del Archivo General de la Nación con el fin de difundir campañas que promulguen y motiven el buen servicio al ciudadano en los servidores públicos del AGN.
- Actualizar periódicamente la información publicada en la página web del Archivo General de la Nación que corresponde al enlace de “Atención al ciudadano”
- Garantizarla la interacción del ciudadano- entidad - ciudadano a través de la página web de Archivo General de la Nación www.archivogeneral.gov.co mediante la cual el ciudadano puede presentar sugerencias, quejas reclamos y denuncias.