**PBR-013**

ENTIDAD XXXXXXXXXXXXX

Auditoria de Procesos

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2024

**REVISION DE CORRESPONDENCIA**

**1. Introducción**

El propósito de este papel de trabajo es documentar y analizar la gestión, registro y control de la correspondencia oficial de la entidad. Esto incluye correspondencia enviada, recibida y archivada, con el fin de evaluar su cumplimiento con las normativas internas y externas, así como identificar posibles riesgos en la gestión documental.

**2. Documentos Revisados**

| **Tipo de Correspondencia** | **Descripción** | **Fecha de Recepción** | **Observaciones Iniciales** |
| --- | --- | --- | --- |
| Correspondencia Recibida | Documentos oficiales de entidades externas. | [Fecha] | [Ejemplo: No se registran remitentes en algunos casos]. |
| Correspondencia Enviada | Comunicaciones oficiales emitidas por la entidad. | [Fecha] | [Ejemplo: Falta de seguimiento en algunas respuestas]. |
| Libro de Registro de Correspondencia | Registro de correspondencia enviada y recibida. | [Fecha] | [Ejemplo: Inconsistencias en numeración]. |
| Correspondencia Electrónica | Emails oficiales relacionados con decisiones clave. | [Fecha] | [Ejemplo: Falta de respaldo impreso para archivos electrónicos]. |

**3. Procedimientos de Revisión**

| **Procedimiento** | **Descripción** | **Evidencia / Observaciones** |
| --- | --- | --- |
| Verificación de existencia | Comprobar si existe un registro formal de correspondencia. | [Ejemplo: Libro de registro incompleto]. |
| Revisión de integridad | Evaluar si la correspondencia está completa (remitente, destinatario, fecha, asunto). | [Ejemplo: Faltan detalles en 10% de los registros]. |
| Cumplimiento con normativas | Verificar si la gestión de correspondencia cumple con políticas internas y leyes aplicables. | [Ejemplo: Falta de cumplimiento con normativa XX]. |
| Análisis de seguimiento | Revisar si la correspondencia enviada y recibida tiene seguimiento adecuado. | [Ejemplo: Respuestas tardías en el 15% de los casos]. |
| Revisión de archivo documental | Validar si la correspondencia está archivada de manera organizada y accesible. | [Ejemplo: Documentos desordenados en archivos físicos]. |

**4. Evaluación de la Gestión de Correspondencia**

| **Aspecto Evaluado** | **Cumple (Sí/No)** | **Comentarios** |
| --- | --- | --- |
| Existe un registro formal de correspondencia. | Sí / No | [Ejemplo: Registro parcial en algunos periodos]. |
| Los registros incluyen todos los detalles requeridos (fecha, remitente, asunto). | Sí / No | [Ejemplo: Falta incluir destinatarios en algunos casos]. |
| Se da seguimiento adecuado a la correspondencia enviada y recibida. | Sí / No | [Ejemplo: Respuestas pendientes en casos críticos]. |
| Los archivos están organizados y son fácilmente accesibles. | Sí / No | [Ejemplo: Archivos físicos desactualizados]. |
| La correspondencia cumple con normativas y políticas internas. | Sí / No | [Ejemplo: No se incluye respaldo en algunos correos electrónicos]. |

**5. Hallazgos**

1. **Inconsistencias en el Registro:**
   * No todos los registros de correspondencia incluyen detalles completos, como remitente y destinatario.
2. **Falta de Seguimiento:**
   * El 15% de las comunicaciones enviadas no tienen evidencia de respuesta o seguimiento.
3. **Desorden en Archivos:**
   * La correspondencia física y electrónica no está organizada de manera uniforme, lo que dificulta su acceso.
4. **Desalineación con Normativas:**
   * Falta de respaldo documental en correspondencia electrónica clave, incumpliendo con las políticas internas.

**6. Recomendaciones**

| **Recomendación** | **Prioridad** | **Responsable** | **Plazo** |
| --- | --- | --- | --- |
| Implementar un sistema centralizado de registro de correspondencia (físico y electrónico). | Alta | Gerencia de Administración | 30 días |
| Establecer procedimientos para asegurar el seguimiento y cierre de correspondencia. | Alta | Secretaría General | 45 días |
| Digitalizar todos los registros físicos y organizarlos en un sistema accesible. | Media | Tecnología de la Información | 60 días |
| Realizar capacitaciones al personal sobre la correcta gestión de correspondencia. | Media | Recursos Humanos | 90 días |

**7. Conclusión y Próximos Pasos**

**Conclusión:**  
La revisión de correspondencia evidenció deficiencias en registro, seguimiento y archivo, lo que genera riesgos de incumplimiento y dificultades operativas. Es fundamental implementar un sistema centralizado y procedimientos claros para mejorar la gestión documental.

**Próximos Pasos:**

1. Coordinar con el área administrativa para estandarizar los registros de correspondencia.
2. Proponer un plan de digitalización para respaldar todos los documentos físicos.
3. Monitorear la implementación de las recomendaciones y realizar una auditoría de seguimiento en 3 meses.

= Revisado

**Firma del Auditor:**  
**Nombre:** [Auditor Responsable]  
**Fecha:** [Fecha Actual]

**Firma del Revisor:**  
**Nombre:** [Revisor Responsable]  
**Fecha:** [Fecha Actual]