



**FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Proceso: Mejora Continua
 Código: PMC – F – 004
 Versión: 1.1
 Fecha Revisión: Mayo 15 / 2015
 Fecha Emisión: Mayo 26 / 2015
 Página 1 de 12

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA	
FECHA	15,16 Y 17 DE AGOSTO DE 2017
AUDITOR LÍDER	OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES
AUDITOR (es)	MARIA HELENA BERBEO MEDINA, LUZ STELLA PEÑALOZA MANTILLA Y ROSEMBERTH QUINTANILLA MORALES.
PROCESO O ÁREA POR AUDITAR	<p>Procesos de dirección (Planeación institucional, comunicaciones e imagen institucional y gestión de recursos físicos)</p> <p>Procesos misionales (ministerio público, vigilancia administrativa, protección de derechos humanos- familia y bienes, atención al usuario, participación ciudadana, centro de conciliación)</p> <p>Procesos de apoyo (gestión talento humano, gestión de contratación, gestión documental y gestión financiera)</p> <p>Proceso de evaluación y control (control interno y mejora continua).</p>
TIPO DE AUDITORIA	<i>De producto</i> _____ <i>Externa</i> _____
	<i>De proceso</i> _____ <i>Gestión de Calidad</i> X

¿OBJETIVO DE LA AUDITORIA – QUE PRETENDEMOS LOGRAR?

En el segundo semestre de 2017 se auditaran los quince procesos de la personería de Bucaramanga en su sistema de gestión de calidad, verificando la conformidad del sistema con los parámetros establecidos en la norma NTC GP: 1000: 2009, así como el sostenimiento eficaz del mismo.

¿ALCANCE DE LA AUDITORÍA – QUE PROCESOS O ACTIVIDADES SE VAN A VERIFICAR?

El alcance de la auditoría empezará en los procesos de dirección (planeación institucional, comunicaciones e imagen institucional y gestión de recursos físicos) procesos misionales (ministerio público, vigilancia administrativa, protección de derechos humanos- familia y bienes, atención al usuario, participación ciudadana, centro de conciliación) procesos de apoyo (gestión talento humano, gestión de contratación, gestión documental y gestión financiera); proceso de evaluación y control (control interno y mejora continua), establecidos en el mapa de procesos, con el fin de dar cumplimiento al alcance del sistema de gestión de calidad; la auditoría va del 01 de octubre de 2016 a 31 de julio de 2017.



**FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Proceso: Mejora Continua

Código: PMC – F – 004

Versión: 1.1

Fecha Revisión: Mayo 15 / 2015

Fecha Emisión: Mayo 26 / 2015

Página 2 de 12

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS – EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

- Se realizó la reunión de apertura el día 15 de agosto de 2017 a las 7:30 a.m., en el despacho del señor Personero, donde se presentó los integrantes del equipo, objetivos y el alcance de la auditoria se explicó el Plan de Auditoria previsto, la metodología y registro de control de asistencia.
- El Plan de Auditoria fue modificado en el proceso de Derechos Humanos de acuerdo a lo programado por razones de agenda del líder del proceso de Derechos Humanos, por lo cual la fecha y hora de la auditoria de este proceso se realizará el día 16 de agosto a las 2:00 p.m. de la presente vigencia y el proceso de Comunicaciones se realizará el día 17 de agosto a las 10:30 a.m.
- El informe de auditoría, constituye la fase final del proceso de auditoría, en el mismo se recogen todos los hallazgos detectados y el soporte documental para sustentar el dictamen emitido, para ello se realizó mesa de trabajo con el equipo auditor, una vez ejecutado el plan de auditoría.
- Se presentó el informe de auditoría a todos los líderes de procesos y a la alta dirección, el cual fue aceptado y se programó reunión para desarrollar los planes de acción o mejoramiento para las no conformidades establecidas en la auditoría.

FORTALEZAS DEL PROCESO / ACTIVIDAD AUDITADA

1. Proceso de Gestión Financiera

Auditado: Dr. Mauricio Acevedo Rueda

Fortalezas

- Disposición por parte del líder del proceso para atender la auditoria.
- Conocimiento del Proceso.

2. Proceso Vigilancia Conducta Oficial

Auditado: Dra. Monika Lisseth Jaimes Rodriguez

Fortalezas

- Conoce y maneja el Sistema de Gestión de Calidad.
- Buena actitud y disposición para atender la auditoría.
- Se observa orden y planeación al cumplimiento del SGC.



**FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Proceso: Mejora Continua

Código: PMC – F – 004

Versión: 1.1

Fecha Revisión: Mayo 15 / 2015

Fecha Emisión: Mayo 26 / 2015

Página 3 de 12

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

3. Proceso de Participación Ciudadana

Auditado: Dra. Luz Stella Peñalosa

Fortalezas

- Disposición por parte del líder del proceso y su equipo de trabajo para atender la auditoría.
- Conocimiento del Proceso.

4. Proceso Conciliación

Auditado: Dra. María Helena Berbeo Medina

Fortalezas

- Demostraron disposición para atender la auditoría y Compromiso en las distintas actividades que se desarrollaron en el proceso.
- Conocimiento amplio del proceso.
- Se observó trabajo en equipo.

5. Proceso de Gestión de Recursos Físicos.

Auditado: Dr. Cristian Andrés Reyes Aguilar- Flor Alba Franco León.

Fortalezas

- Buena disposición para atender la auditoría.
- Organización y planeación en todos los registros del sistema.
- Conocimiento de los procedimientos del Proceso.

6. Proceso de Planeación Institucional

Auditado: Dra. María Helena Berbeo Medina. (Representante de la alta Dirección)

Fortalezas

- Disposición por parte de la Representante de la alta Dirección para atender la auditoría.
- Conocimiento del Proceso.

7. Proceso Gestión Documental

Auditado: Luz Herminda Molina Ardila.

Fortalezas

- Demuestra actitud receptiva frente al equipo auditor.
- Conocimiento amplio de la misión, visión, objetivos estratégicos y política de la entidad.
- Buen conocimiento del proceso.

8. Proceso Mejora Continua

Auditado: Dra. María Helena Berbeo Medina.

Fortalezas

- Conocimiento amplio de la misión, visión, objetivos estratégicos y política de la entidad.
- Buen conocimiento del proceso.



**FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Proceso: Mejora Continua

Código: PMC – F – 004

Versión: 1.1

Fecha Revisión: Mayo 15 / 2015

Fecha Emisión: Mayo 26 / 2015

Página 4 de 12

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

9. Proceso Derechos Humanos – Bienes

Auditado: Dr. Roberto Rodríguez

Fortalezas

- Disposición por parte del líder del proceso y su equipo de trabajo para atender la auditoría.
- Conocimiento del Proceso.

10. Proceso de Atención al Usuario

Auditado: Dra. Luz Stella Peñaloza Mantilla

Fortalezas

- Demuestra actitud receptiva frente al equipo auditor
- Conocimiento del Proceso.

11. Proceso Derechos Humanos

Auditado: Dra. Paola Alejandra Anaya

Fortalezas

- Demuestra actitud receptiva frente al equipo auditor
- Conocimiento del Proceso.

12. Proceso Ministerio Público

Auditado: Dra. Marcela Tavera – Dr. Luis Fernando Pico.

Fortalezas

- Demuestra actitud receptiva frente al equipo auditor.
- Conocimiento amplio de la misión, visión, objetivos estratégicos y política de la entidad.
- Buen conocimiento del proceso.

13. Proceso Talento Humano

Auditado: Dr. Cristian Reyes Aguilar – Sandra Durán.

Fortalezas

- Buena disposición y actitud para atender la auditoría.
- Buena receptividad en las recomendaciones.

14. Proceso Control Interno

Auditado: Ing. Oscar Mauricio Sanabria Morales

Fortalezas

- Demuestra actitud receptiva frente al equipo auditor.
- Conocimiento amplio de la misión, visión, objetivos estratégicos y política de la entidad.
- Buen conocimiento del proceso.



**FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Proceso: Mejora Continua

Código: PMC – F – 004

Versión: 1.1

Fecha Revisión: Mayo 15 / 2015

Fecha Emisión: Mayo 26 / 2015

Página 5 de 12

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

15. Proceso Derechos Humanos – Familia

Auditado: Dra. Paola Carreño

Fortalezas

- Demostraron disposición para atender la auditoria.
- Compromiso en las distintas actividades que se desarrollan en el proceso.
- Se observa trabajo en equipo.

16. Proceso Gestión de Contratación

Auditado: Dr. Cristian Reyes Aguilar – Dr. Ernesto Portilla – Dra. Milagros Olivares.

Fortalezas

- Demuestra actitud receptiva frente al equipo auditor.
- Conocimiento amplio del proceso.

17. Proceso Comunicaciones e Imagen Institucional.

Auditado: Lisseth Vera López – Adriana Serrano Parra

Fortalezas

- Buena disposición para atender la auditoria.
- Conocimiento del proceso.
- Interés en el mejoramiento en el mejoramiento continuo del proceso.

FORTALEZAS DE LA ENTIDAD

- Se evidenció compromiso e interés en el manejo del sistema de gestión de calidad, en los líderes de proceso y equipo de trabajo.
- Se evidencia la maduración del sistema en todos los procesos.
- Se evidencia mejoras en los siguientes procesos: Gestión Documental, Contratación y Conciliación

DEBILIDADES DEL PROCESO / ACTIVIDAD AUDITADA

1. Proceso de Gestión Financiera

Auditado: Dr. Mauricio Acevedo Rueda

Debilidades

- Se requiere dar celeridad a la implementación de las NICSP.
- Totalidad de firmas del libro radicador.



**FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Proceso: Mejora Continua

Código: PMC – F – 004

Versión: 1.1

Fecha Revisión: Mayo 15 / 2015

Fecha Emisión: Mayo 26 / 2015

Página 6 de 12

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

2. Proceso Vigilancia Conducta Oficial

Auditado: Dra. Monika Lisseth Jaimes Rodríguez

Debilidades

- Diligenciamiento total en los formatos del sistema, los maneja pero al diligenciarlos no se llena en su totalidad.

3. Proceso de Participación Ciudadana

Auditado: Dra. Luz Stella Peñaloza

Debilidades

- Desconocimiento de formato para ofertar autocapacitación PDH-F-006.
- Este proceso No puede hacer seguimiento independiente en la plataforma del SIGED.

4. Proceso Conciliación

Auditado: Dra. María Helena Berbeo Medina

Debilidades

- Ninguna

5. Proceso de Gestión de Recursos Físicos.

Auditado: Dr. Cristian Andrés Reyes Aguilar- Flor Alba Franco León.

Debilidades

- Desconocimiento de formato para ofertar autocapacitación PDH-F-006.
- Mayor control y fortalecimiento en los diligenciamientos de los formatos aprobados en el S.G.C.

6. Proceso de Planeación Institucional

Auditado: Dra. María Helena Berbeo Medina. (Representante de la alta Dirección)

Debilidades

- Control y fortalecimiento en los diligenciamientos de los formatos de las carpetas (Despacho comisorio y Derechos de Petición)

7. Proceso Gestión Documental

Auditado: Luz Herminda Molina Ardila.

Debilidades

- Evidencia registros obsoletos.
- Desconocimiento de formato para ofertar autocapacitación PDH-F-006.
- Mayor avance con el plan de acción en cuanto a capacitación sobre el manual de gestión documental a toda la entidad.



**FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Proceso: Mejora Continua

Código: PMC – F – 004

Versión: 1.1

Fecha Revisión: Mayo 15 / 2015

Fecha Emisión: Mayo 26 / 2015

Página 7 de 12

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

8. Proceso Mejora Continua

Auditado: Dra. María Helena Berbeo Medina.

Debilidades

- Ninguna

9. Proceso Derechos Humanos – Bienes

Auditado: Dr. Roberto Rodríguez

Debilidades

- Desconocimiento de formato para ofertar autocapacitación PDH-F-006.
- Fortalecimiento a la Matriz de Riesgos.

10. Proceso de Atención al Usuario

Auditado: Dra. Luz Stella Peñaloza Mantilla

Debilidades

- No se está dejando evidencia al seguimiento a la publicación de la información en la página web, según el plan de acción.

11. Proceso Derechos Humanos

Auditado: Dra. Paola Alejandra Anaya

Debilidades

- Desconocimiento de formato para ofertar autocapacitación PDH-F-006.
- Falta aplicar métodos apropiados que demuestren la capacidad de los resultados alcanzados (Indicadores de Gestión)

12. Proceso Ministerio Público

Auditado: Dra. Marcela Tavera – Dr. Luis Fernando Pico.

Debilidades

- Desconocimiento de formato para ofertar autocapacitación PDH-F-006.
- Penales II: Falta aplicar métodos apropiados que demuestren la capacidad de los resultados alcanzados (Indicadores de Gestión).
- Penales I y II: Diligenciamiento total de las casillas en los formatos establecidos.

13. Proceso Talento Humano

Auditado: Dr. Cristian Reyes Aguilar – Sandra Durán.

Debilidades

- Mayor fortalecimiento con las evidencias relacionadas con el cumplimiento al plan de acción.



**FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Proceso: Mejora Continua

Código: PMC – F – 004

Versión: 1.1

Fecha Revisión: Mayo 15 / 2015

Fecha Emisión: Mayo 26 / 2015

Página 8 de 12

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

14. Proceso Control Interno

Auditado: Ing. Oscar Mauricio Sanabria Morales

Debilidades

- Ninguna

15. Proceso Derechos Humanos – Familia

Auditado: Dra. Paola Carreño

Debilidades

- Desconocimiento de formato para ofertar autocapacitación PDH-F-006.
- Numeración en las actas de círculo de calidad.

16. Proceso Gestión de Contratación

Auditado: Dr. Cristian Reyes Aguilar – Dr. Ernesto Portilla – Dra. Milagros Olivares.

Debilidades

- Utilización de formato Hoja de ruta sin encabezado PGC-F-002.

17. Proceso Comunicaciones e Imagen Institucional.

Auditado: Lisseth Vera López – Adriana Serrano Parra

Debilidades

- Falta organización en el diligenciamiento de los archivos documentales.
- Mayor dinamismo y cumplimiento en la entrega de informes mensuales y avances semanales.
- Falta autocapacitaciones con el equipo de trabajo sobre el proceso.

DEBILIDADES DE LA ENTIDAD

- Se evidencia que no se utilizan todos los formatos aprobados en el sistema de gestión de calidad, lo cual impide una mejor evaluación del mismo.
- Falta de Actualización del sistema de gestión Documental.
- Organización Archivo Documental.

RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO / ACTIVIDAD AUDITADA

Riesgo es aquella situación que aún no se ha presentado, pero que puede afectar negativamente una actividad.

1. Proceso Vigilancia Conducta Oficial

Auditado: Dra. Monika Lisseth Jaimes Rodríguez

Riesgos

- No se está dejando evidencia por parte de los dos (2) abogados de planta de la devolución del proceso, solo se soporta la entrega.



**FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Proceso: Mejora Continua

Código: PMC – F – 004

Versión: 1.1

Fecha Revisión: Mayo 15 / 2015

Fecha Emisión: Mayo 26 / 2015

Página 9 de 12

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

2. Proceso de Gestión de Recursos Físicos.

Auditado: Dr. Cristian Andrés Reyes Aguilar- Flor Alba Franco León.

Riesgos

- Que se presente confusión con los formatos establecidos en el S.G.C. con los controles y soportes diarios del proceso.

3. Proceso Gestión Documental

Auditado: Luz Herminda Molina Ardila.

Riesgos

- Existe un riesgo en cuanto a que no recibe correspondencia después de las 4:00 pm al usuario que se encuentra dentro de la entidad.
- Perdida de documentos, las cajas que se encuentran en el pasillo sin control alguno.

4. Proceso Derechos Humanos – Bienes

Auditado: Dr. Roberto Rodríguez

Riesgos

- Respuesta oportuna a la correspondencia recibida (acciones populares).

5. Proceso de Atención al Usuario

Auditado: Dra. Luz Stella Peñaloza Mantilla

Riesgos

- En cuanto a la atención del usuario vía CHAT se ha presentado caída de la red, lo que ha generado que los usuarios no puedan interactuar con la entidad.

6. Proceso Talento Humano

Auditado: Dr. Cristian Reyes Aguilar – Sandra Durán.

Riesgos

- En la interpretación de la existencia de los formatos que manejan.

7. Proceso Comunicaciones e Imagen Institucional.

Auditado: Lisseth Vera López – Adriana Serrano Parra

Riesgos

- Falta de archivos físicos.



**FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Proceso: Mejora Continua

Código: PMC – F – 004

Versión: 1.1

Fecha Revisión: Mayo 15 / 2015

Fecha Emisión: Mayo 26 / 2015

Página 10 de 12

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

RESUMEN DE OBSERVACIONES U OPORTUNIDADES DE MEJORA

OBSERVACIONES

- Continuar con las acciones de mejora de los diferentes procedimientos de los procesos de la entidad.
- Continuar con el fortalecimiento en el seguimiento y control de los indicadores en los distintos procesos, el análisis de avance de los planes de acción y la evaluación de los riesgos detectados en cada matriz por procesos, garantizando con ello toma de decisiones en tiempos reales para su efectivo cumplimiento.
- Mayor Fortalecimiento en el control de documentos y de registros para proporcionar evidencias conforme a los requisitos de la NTCGP 1000: 2009.
- Capacitación a todos los funcionarios y contratistas en el sistema de gestión documental SIGED.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

- En el **Proceso de Mejora Continua**, El procedimiento de AUDITORIA INTERNA, debería ser del proceso de Control Interno, porque es allí en donde se planifica y ejecuta, como consecuencia los formatos F-001, F-002, F-003 y F-004 deben migrar a Control Interno.
- En el **Proceso de Gestión Documental**, actualizar la plataforma del Sistema de Gestión Documental y del manual de gestión documental acorde de los avances tecnológicos.
- Mejoramiento en la política de cero papel, en cuanto a las carpetas en físico deben permanecer en custodia dependiendo a las TRD y el líder del proceso tener carpetas virtuales.



**FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Proceso: Mejora Continua

Código: PMC – F – 004

Versión: 1.1

Fecha Revisión: Mayo 15 / 2015

Fecha Emisión: Mayo 26 / 2015

Página 11 de 12

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

CONCLUSIONES GENERALES DE LA AUDITORÍA

El nivel de sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad, es eficaz, se evidencia la maduración del sistema, sin embargo, se debe seguir trabajando para su mejora continua.

REPORTE DE NO CONFORMIDADES

**No Conformidad # 001
incumplimiento del numeral
4.2.4 Control de los registros.**

Proceso o Actividad Afectada

Proceso de Derechos Humanos – familia
Proceso de Participación Ciudadana
Proceso de Derechos Humanos – Bienes
Proceso Gestión Documental.
Proceso de Derechos Humanos
Proceso Ministerio Público.
Proceso Gestión de Recursos Físicos
Proceso de Gestión de Contratación

Descripción de la No Conformidad

Se evidenció en los procesos de Derechos Humanos–Familia, Participación Ciudadana, Derechos Humanos–Bienes, Gestión Documental, Derechos Humanos, Ministerio Público y Gestión de Recursos Físicos, no se está diligenciando el formato PDH–F–006 FORMATO ASISTENCIA MESAS DE TRABAJO, REUNIONES, COMITES Y OTROS, las actividades desarrolladas se están registrando en formatos obsoletos que dificultan la operación eficaz, eficiente y efectiva del Sistema de Gestión de Calidad.

Se evidenció en el Proceso de Gestión de Contratación, se está diligenciando el formato PGC–F–002 FORMATO RUTA PROCESO CONTRATACIÓN DIRECTA sin el encabezado; en el contrato 103 no cuenta con la hoja de ruta aprobada por el Sistema de Gestión de Calidad, el formato no cuenta con el encabezado en el momento de la auditoría. Incumpliendo el numeral 4.2.4 Control de Registros, lo cual impide que se desarrolle y se mantenga los documentos necesarios para asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Se evidenció en el Proceso Gestión Documental, no se está diligenciando el formato PMC-MI-001 SEGUIMIENTO A RADICACION DE DOCUMENTOS versión 4.0, para el mes de Julio de 2017 se utilizó un formato obsoleto por el Sistema de Gestión de Calidad. Incumpliendo el numeral 4.2.4 Control de Registros.



**FORMATO
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

Proceso: Mejora Continua

Código: PMC – F – 004

Versión: 1.1

Fecha Revisión: Mayo 15 / 2015

Fecha Emisión: Mayo 26 / 2015

Página 12 de 12

Elaboró: Comité Operativo

Aprobó: Comité Directivo

**No Conformidad # 002
incumplimiento del numeral
8.2.3 Seguimiento y medición
de los procesos**

Proceso o Actividad Afectada
**Proceso de Derechos Humanos
Proceso Ministerio Público (Penal II).**

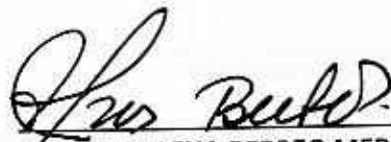
Descripción de la No Conformidad


Se evidenció que en los procesos de **Derechos Humanos y Ministerio Público (Penal II)** el indicador de gestión no corresponde a la realidad en el momento de la auditoría. Incumplimiento al numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, teniendo en cuenta que se deben aplicar los métodos apropiados para el seguimiento de los procesos que demuestren la capacidad de los resultados alcanzados.

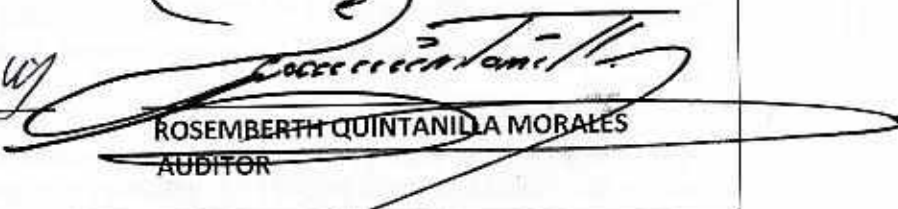
CIERRE DE AUDITORÍA

Fecha de Entrega – Informe de Auditoría: 17 de Agosto de 2017.


OSCAR MAURICIO SANABRIA MORALES
AUDITOR LÍDER


MARÍA HELENA BERBEO MEDINA
AUDITOR


LUZ STELLA PEÑALOZA MANTILLA
AUDITOR


ROSEMBERTH QUINTANILLA MORALES
AUDITOR