

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 10
		Vigente desde: 27/08/2019	

Informe de Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad 9001:2015

Proceso Control Disciplinario Interno Vigencia 2021

Bogotá, D.C., 01/09/2021

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 2 de 10
		Vigente desde: 27/08/2019	

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. Objetivo de la Auditoría	3
2. Alcance de la Auditoría	3
3. Criterio(s) de la Auditoría	3
4. Resultados de la Auditoría	4
4.1. Hallazgos y/o No Conformidad	5
5. Fortalezas y Recomendaciones	5
5.1. Fortalezas	5
5.2. Recomendaciones	6
6. Conclusiones	7
Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades	9

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 3 de 10
		Vigente desde: 27/08/2019	

INTRODUCCIÓN

Entre los días 12 al 30 de agosto de 2021, se llevó a cabo la auditoría al Proceso Control Disciplinario Interno, de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría para el 2021. La auditoría se realizó mediante la aplicación de entrevistas al responsable del proceso y a cinco funcionarios más, para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

1. Objetivo de la Auditoría:

Verificar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

2. Alcance de la Auditoría:

Determinar el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015, en el proceso Control Disciplinario Interno.

3. Criterio(s) de la Auditoría:

1. Capítulos y numerales Norma ISO: 9001:2015.
2. Caracterizaciones de Proceso.
3. Requisitos de la organización, legales, cliente y las partes interesadas.
4. Documentación de los Sistemas de Gestión.

4. Resultados de la Auditoría:

Es importante tener en cuenta que en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el día 13 de febrero de 2020 se aprobó la modificación en los niveles de responsabilidad y autoridad de los responsables del proceso de la Entidad: Control Disciplinario Interno, cuyos documentos controlados vienen del proceso 07. Además, por el tema de la emergencia sanitaria debido al COVID-19 se suspendieron términos procesales del 17 de marzo al 31 de agosto de 2020 y a finales de diciembre la Entidad presentó cambio en los directivos, entre ellos el responsable de este proceso.

Queremos agradecer la excelente disposición que tuvieron para atender esta auditoría, proporcionando de manera oportuna la información y los registros electrónicos que se solicitaron.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 4 de 10
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Vale la pena aclarar que las personas entrevistadas y los documentos revisados en el ejercicio de auditoría se consideran muestras, y, por lo tanto, pueden existir no conformidades y/u observaciones no detectadas o documentadas en este informe.

Salvaguardando la reserva legal, desde el día 27 de agosto fecha en que se llevó la reunión de apertura, se realizó revisión documental a documentos controlados, con el fin de recolectar evidencias para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad, utilizando para ello la lista de chequeo específica para el proceso a auditar. Específicamente, se evaluaron los siguientes criterios:

Capítulo 6 planificación, numeral 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Capítulo 6 planificación, numeral 6.3 planificación de los cambios.

Capítulo 7 recursos, 7.3 toma de conciencia

Capítulo 7 recursos, 7.4 comunicación

Capítulo 7 recursos, 7.5 información documentada, 7.5.1 generalidades

Capítulo 7 recursos, 7.5.2 creación y actualización

Capítulo 7 recursos, numeral 7.5.3 control de la información documentada, numeral 7.5.3.1

Capítulo 7 recursos, numeral 7.5.3.2 control de la información documentada.

Capítulo 8 operación, numeral 8.1 planificación y control operacional.

Capítulo 8 operación, numeral 8.2 requisitos para los productos y servicios, numeral 8.2.1 comunicación con el cliente.

Capítulo 9 evaluación del desempeño, numeral 9.1 seguimiento, análisis y evaluación.

Capítulo 9 evaluación del desempeño, numeral 9.1.2 Satisfacción del Cliente.

Capítulo 9 Evaluación del desempeño, numeral 9.1.3 análisis y evaluación.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 5 de 10
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Capítulo 10 mejora, numeral 10.1 Generalidades

Capítulo 10 mejora, numeral 10.2 no conformidad y acción correctiva, numeral 10.2.1

Capítulo 10 mejora, numeral 10.2.2 no conformidad y acción correctiva

Capítulo 10 mejora, numeral 10.3 Mejora Continua

El 30 de agosto se llevó a cabo la reunión de cierre, cuyos resultados preliminares fueron presentados al responsable del proceso y su equipo de trabajo. A continuación, se detalla la no conformidad encontrada y las oportunidades de mejora formuladas producto de la auditoría practicada, las cuales tienen como propósito fortalecer el proceso de Control Disciplinario Interno.

4.1. Hallazgos y/o No Conformidad

4.1. Durante la revisión del expediente disciplinario n° 122219, para verificar la adecuada aplicación del procedimiento 15 – PT-01, se observó que no se cumplen los términos allí previstos.

Se incumple con el numeral 4 (política de operación), subnumeral 4.1 (queja), además no existe claridad acerca de la competencia y forma de llevar a cabo el paso número 8 del flujograma (seguimiento a fallo), lo cual conlleva al incumplimiento del procedimiento 15 – PT-01 y de la norma ISO 9001:2015, numeral 8 “operación”, subnumeral 8.1 “planificación y control operacional”, literales a), b), d), y e) en sus numerales 1 y 2.

5. Fortalezas y Recomendaciones:

5.1. Fortalezas

5.1.1. El responsable del proceso y sus integrantes conocen la política de calidad, los objetivos de calidad, y su aplicación. Realizan actividades de toma de conciencia y las documentan, inclusive le dieron identidad al proceso y tramitaron con la Oficina Asesora de Comunicaciones un logo. Además, vienen impulsando al interior de la Entidad, actividades dirigidas a promover la disciplina preventiva, a través de sensibilizaciones, con el “Top 10 de conductas, riesgos y prevención de faltas disciplinarias”, los cuales ha contado con la participación de los funcionarios de las diferentes dependencias.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 6 de 10
		Vigente desde: 27/08/2019	

5. Fortalezas y Recomendaciones:

5.1.2. El proceso Control Disciplinario Interno, tiene asociados un total de seis riesgos, de los cuales dos (02) corresponden a gestión y dos (02) riesgo de corrupción. Se observó a través del mapa de riesgos de la Entidad, que los mecanismos de control establecidos en el proceso han sido adecuados para minimizar los riesgos que puedan afectar el proceso y aplican dichos controles para mitigar esos riesgos.

5.1.3. Se observó que el proceso planifica su operación.

5.1.4. Se evidencia que el responsable del proceso e integrantes del equipo de trabajo conocen su proceso y el sistema de gestión de calidad. Se muestra interés y compromiso por los temas de calidad.

5.1.5. Se observa liderazgo, por parte del responsable del proceso.

5.1.6. Se destaca el manejo a la confidencialidad e información reservada.

5.1.7. Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis se observó que se están adelantando las acciones de mejora definidas en el plan de mejora.

5.2. Recomendaciones para el proceso de Control Disciplinario Interno:

5.2.1. Fortalecer la comunicación de la planificación de los cambios (formato 01-FR-27) al interior del proceso, teniendo presente que este formato debe diligenciarse en su totalidad.

5.2.2. Continuar el trámite de creación, y/o actualización y/o simplificación de documentación controlada con la Dirección de Planeación (plantillas y protocolo de diligencias virtuales que ya tienen elaborados, entre otros).

5.2.3. Debido a que a la fecha no han podido utilizar en debida forma SIRIUS por no tener tabla de retención documental, se recomienda continuar con el trámite de creación e implementación de estas TRD que les permita mejorar la conservación y transferencia documental con el Proceso de Gestión Documental.

5.2.4. Analizar la pertinencia de plasmar en el plan de mejoramiento las acciones derivadas de la autoevaluación, con el fin de optimizarlas para que tengan un mayor impacto en el objetivo del proceso.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 7 de 10
		Vigente desde: 27/08/2019	

5. Fortalezas y Recomendaciones:

5.2.5. Analizar la pertinencia de incorporar en el plan operativo anual indicadores de efectividad.

5.2.6. Como parte del control de la información digital, se recomienda, bajo la asesoría del proceso DTIC, contar con lugar único para el almacenamiento de los documentos que integran el expediente disciplinario, de esa manera se mejora su almacenamiento, preservación y disposición.

5.2.7. Debido a que han adaptado encuestas de satisfacción de acuerdo con las necesidades de sus clientes, se recomienda revisar con el proceso Servicio al Usuario y/o el proceso de Direccionamiento Estratégico la encuesta que aplican actualmente para medir la satisfacción del cliente en las actividades de sensibilización.

5.3. Recomendaciones para el proceso de Direccionamiento Estratégico:

5.3.1. Continuar el apoyo y asistencia al Proceso de Control Disciplinario Interno en lo atinente a la creación, actualización y simplificación de documentación controlada.

5.4. Recomendaciones para el proceso de Gestión Documental:

5.4.1. Continuar el apoyo y asistencia al Proceso de Control Disciplinario Interno en lo atinente a la creación e implementación de las tablas de retención documental.

5.4.2. Aprobar la ficha de valoración de la serie documental *“solicitud de aplicación de medidas de preservación del orden interno”* la cual mediante correo electrónico del 09 de agosto desde dicho proceso hacia al proceso de CDI, se informó que a más tardar el 11 de agosto remitirían a CID el acta mediante el cual aprobarían dicha ficha, sin embargo al momento de realizar esta auditoría, el proceso 15 informa que no les ha sido allegada dicha aprobación.

6. Conclusiones:

Es uno de los dos procesos más nuevos que tiene nuestro SGC.

Como resultado de la auditoría practicada al Proceso de Control Disciplinario Interno, se estableció que el proceso presenta conformidad en los temas

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 8 de 10
		Vigente desde: 27/08/2019	

6. Conclusiones:

mencionados como fortalezas, presenta oportunidades de mejora en los aspectos que dieron lugar a recomendaciones, y deben actualizar el procedimiento 15 – PT-01, versión 1, que conllevó a la no conformidad identificada por el incumplimiento de términos de tiempo contemplados en la política de operación 4.1, así como la falta de claridad en la competencia y forma de llevar a cabo el paso número 8 del flujograma (seguimiento a fallo).

Se cumplió con el objetivo de la auditoría, como se ve la gestión del proceso.

Como evidencias se cuenta con los enlaces de las reuniones virtuales del 27 y 30 de agosto de 2021, adelantadas entre el proceso y el equipo auditor, los cuales transcriben a continuación:

Sesiones del 27/08/2021:

 [Reunión de apertura Al proceso Control Disciplinario Interno-20210827 083338-Grabación de la reunión.mp4](#)

 [Reunión de apertura Al proceso Control Disciplinario Interno-20210827 110254-Grabación de la reunión.mp4](#)

 [Reunión de apertura Al proceso Control Disciplinario Interno-20210827 143153-Grabación de la reunión.mp4](#)

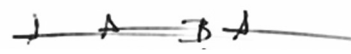
Sesión del 30/08/2021:

 [Continuar reunión Al proceso CDI - Reunión de cierre.-20210830 150230-Grabación de la reunión.mp4](#)

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 9 de 10
		Vigente desde: 27/08/2019	

Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades

Ítem	CRITERIO DE AUDITORÍA	HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD	RIESGO IDENTIFICADO
1	Norma ISO 9001:2015. Numeral 8 “operación”, numeral 8.1 “planificación y control operacional” literales a), b), d), y e) en sus numerales 1 y 2.	Durante la revisión del expediente disciplinario n° 122219, para verificar la adecuada aplicación del procedimiento 15 – PT-01, se observó que no se cumplen los términos allí previstos. Se incumple con el numeral 4 (política de operación), subnumeral 4.1 (queja), además no existe claridad acerca de la competencia y forma de llevar a cabo el paso número 8 del flujograma (seguimiento a fallo), lo cual conlleva al incumplimiento del procedimiento 15 – PT-01 y de la norma ISO 9001:2015, numeral 8 “operación”, subnumeral 8.1 “planificación y control operacional”, literales a), b), d), y e) en sus numerales 1 y 2.	No conformidad del servicio con los requisitos establecidos previamente por el mismo proceso en el procedimiento 15 – PT-01, versión 1.

EQUIPO AUDITOR	
Firma:  Carlos Augusto Franco Gallego Profesional Especializado 222-07  Camilo Andrés Barrera Sánchez Profesional Especializado 222-07	

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 10 de 10
		Vigente desde: 27/08/2019	

APROBÓ
Firma:  Jesús Alfonso Escamilla Chavés Jefe Oficina de Control Interno (E)