

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 15
		Vigente desde: 27/08/2019	

Informe de Auditoría Interna

**Procesos Personería de Bogotá D.C
Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015**

Vigencia 2022

Bogotá, D.C., 10/11/2022

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 2 de 15
		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	4-16
4.1. Hallazgos y/o No Conformidad	7-11
5. Fortalezas y Recomendaciones	11-14
5.1. Fortalezas	11
5.2. Recomendaciones	12-14
6. Conclusiones	15
Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades	15

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 3 de 15
		Vigente desde: 27/08/2019	

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, con base en el programa anual de auditorías año 2022 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, programó realizar durante el año las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad.

Este informe presenta los resultados generales de las auditorías en cuanto al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, norma ISO 9001:2015, al igual que fortalezas y recomendaciones, así como las desviaciones detectadas y con base en lo anterior, los procesos realizarán el plan de mejoramiento.

1. Objetivo de la Auditoría:

Verificar el cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001: 2015.

2. Alcance de la Auditoría:

Determinar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad-SGC de la Personería de Bogotá D.C, bajo la norma ISO 9001: 2015 en los procesos establecidos en la muestra de auditoría.

3. Criterio(s) de la Auditoría:

- Capítulos y numerales Norma ISO 9001:2015
- Caracterizaciones de Proceso
- Requisitos de la organización, legales, cliente y las partes interesadas
- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 4 de 15
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2015

Durante la auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad a los Procesos de la Personería de Bogotá D.C, se verificaron los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015.

Es así como en las listas de chequeo de las auditorías se revisaron los siguientes capítulos de acuerdo con las características de cada proceso:

Capítulo 4 Contexto de la Organización.

Capítulo 5 Liderazgo.

Capítulo 5 Planificación.

Capítulo 7 Apoyo.

Capítulo 8 Operación

Capítulo 9 Evaluación del Desempeño

Capítulo 10 Mejora

En desarrollo de la auditoría a los Procesos se observó el cumplimiento de los requisitos legales, lineamientos y reglamentos establecidos en la Personería, las partes interesadas y los establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015.

AUDITORIAS	TOTAL	% EJECUCIÓN
Auditorías Realizadas	9	100%
Auditorías Programadas	9	

Fuente: Programa Anual de Auditorías SGC.

Para la auditoría del Sistema de Gestión de Calidad se tomó una muestra de 9 auditorías distribuidas en los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación, estas auditorías se ejecutaron durante el año 2022.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 5 de 15
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

PLANIFICACIÓN DE LOS AUDITORES

TIPO DE AUDITORIA	NUMERO DE AUDITORES
ESTRATÉGICOS, MISIONALES, APOYO Y EVALUACIÓN	11

Fuente: Planificación de Auditores SGC

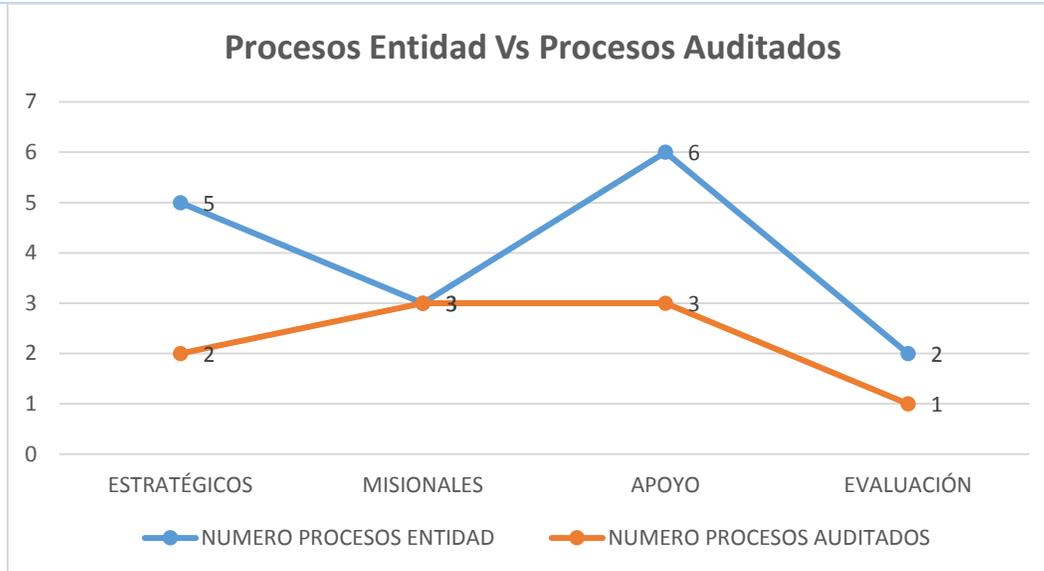
Las 9 auditorías se desarrollaron con el apoyo de 11 auditores internos de calidad.

COBERTURA DE LAS AUDITORIAS

TIPO DE AUDITORIA	NUMERO PROCESOS ENTIDAD	NUMERO PROCESOS AUDITADOS	COBERTURA PROCESOS AUDITADOS
ESTRATÉGICOS	5	2	40%
MISIONALES	3	3	100%
APOYO	6	3	50%
EVALUACIÓN	2	1	50%
TOTAL	16	9	56%

Fuente: Planificación de Auditoría SGC

4. Resultados de la Auditoría:



La auditoría del SGC presenta las siguientes coberturas: Los procesos estratégicos se abordaron en un 40%, los procesos misionales 100%, los procesos de apoyo en un 50%, los procesos de evaluación en un 50% y la cobertura general en un 56%.

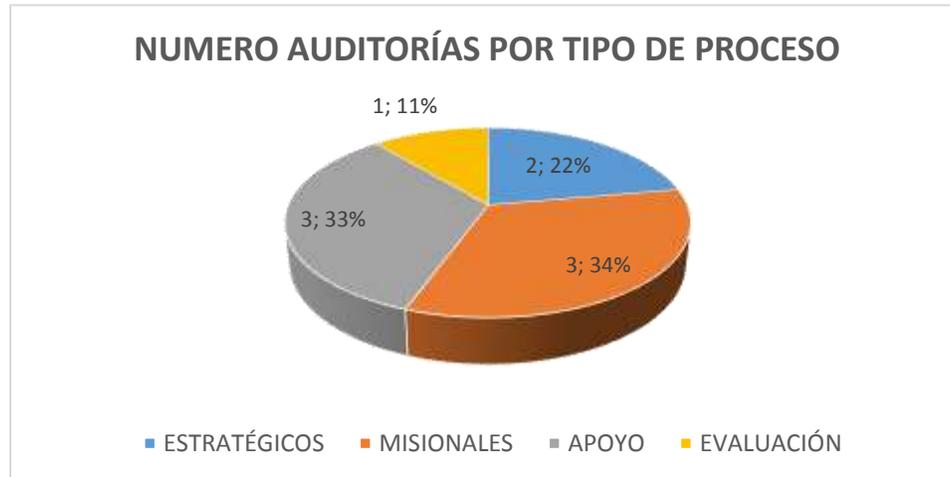
AUDITORIAS POR TIPOS DE PROCESO

TIPO DE PROCESO	NUMERO AUDITORÍAS POR TIPO DE PROCESO	% AUDITORÍAS
ESTRATÉGICOS	2	22%
MISIONALES	3	33%
APOYO	3	33%
EVALUACIÓN	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Planificación de Auditorías SGC

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 7 de 15
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:



Se auditaron 2 procesos estratégicos que corresponden al 22% de participación de las auditorías realizadas, así mismo se realizaron 3 procesos misionales que corresponden al 33%, los procesos de apoyo auditados fueron 3 que corresponde al 33% y los procesos de evaluación fue 1 proceso que corresponde al 11% de los procesos auditados.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 8 de 15
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

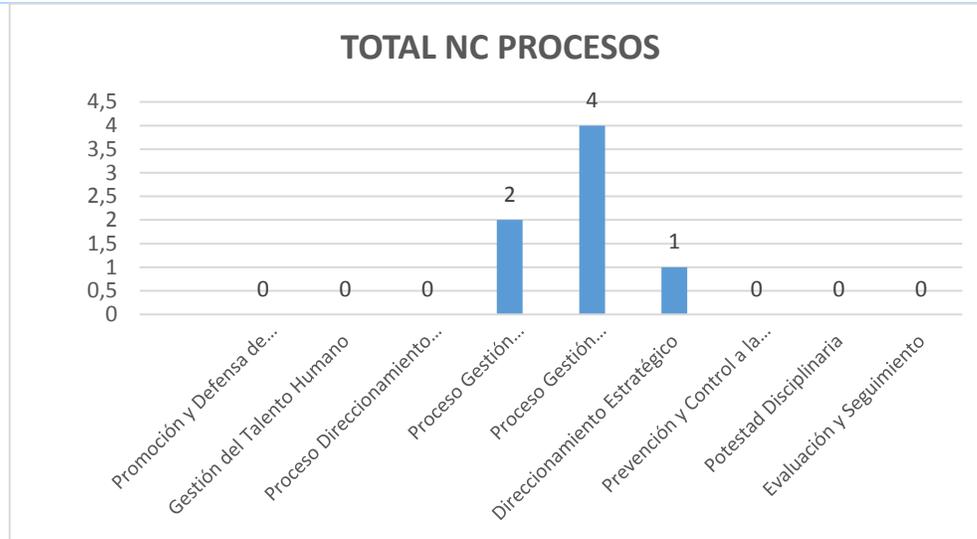
4.1. Hallazgos y/o No Conformidad

PROCESOS ESTRATEGICOS, MISIONALES DE APOYO Y EVALUACIÓN

PROCESO	TOTAL NC PROCESOS	PORCENTAJE
Promoción y Defensa de Derechos	0	0%
Gestión del Talento Humano	0	0%
Proceso Direccionamiento TIC- Actividades de Apoyo a la Gestión	0	0%
Proceso Gestión Contractual-SECOP II	2	29%
Proceso Gestión Administrativa- Inventarios y Almacén	4	57%
Direccionamiento Estratégico	1	14%
Prevención y Control a la Función Pública	0	0%
Potestad Disciplinaria	0	0%
Evaluación y Seguimiento	0	0%
TOTAL NC	7	100%

Fuente: Informes de Auditoría Interna SGC Norma ISO 9001:2015

4. Resultados de la Auditoría:



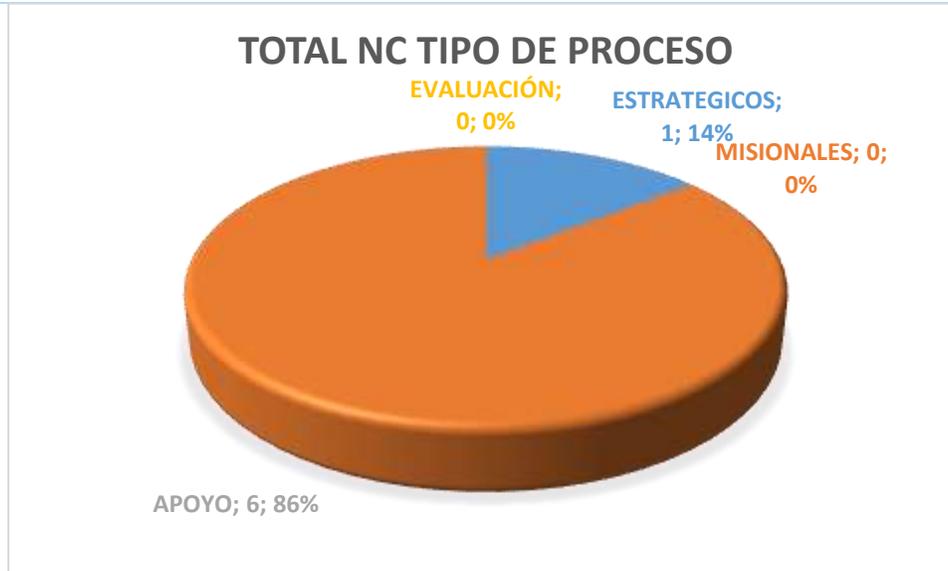
Como resultado de la auditoría a los procesos de estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación se presentaron 7 No Conformidades.

TOTAL, NO CONFORMIDADES POR TIPO DE PROCESO

PROCESOS	TOTAL NC TIPO DE PROCESO	PORCENTAJE
ESTRATEGICOS	1	14,3%
MISIONALES	0	0,0%
APOYO	6	85,7%
EVALUACIÓN	0	0,0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Informes de Auditoría Interna SGC Norma ISO 9001:2015

4. Resultados de la Auditoría:



Se presentaron 6 No Conformidades en los procesos de apoyo que representan el 86% de las No Conformidades de la auditoría; en los procesos estratégicos se presentaron 1 No Conformidad que corresponde al 14%, en los procesos misionales y de evaluación no se presentaron No Conformidades.

NO CONFORMIDADES POR CAPITULO DE LA NORMA ISO 9001:2015

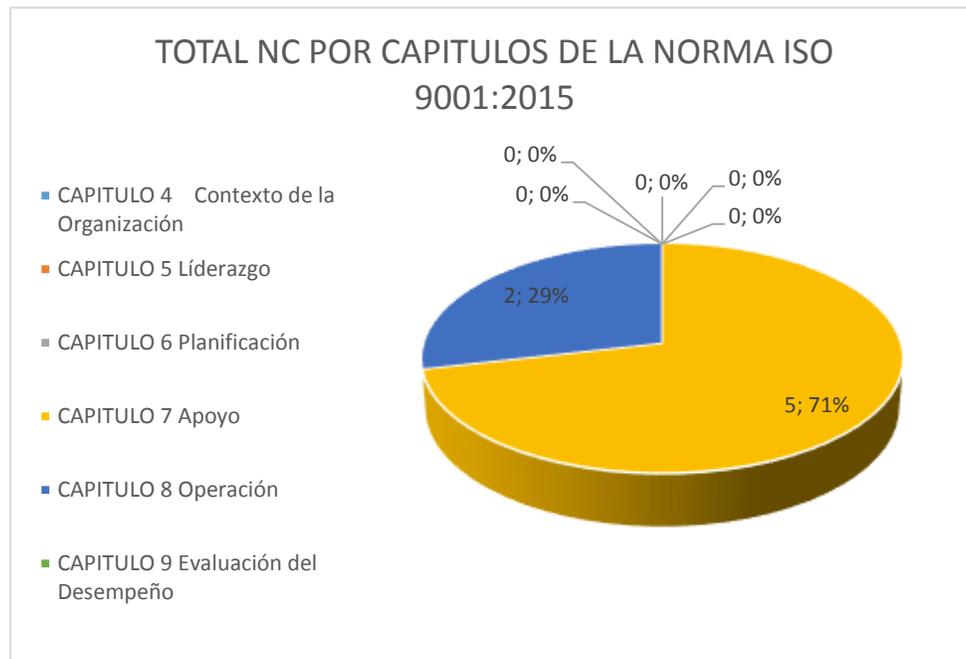
CAPITULOS	TOTAL NC POR CAPITULOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	%
CAPITULO 4 Contexto de la Organización	0	0%
CAPITULO 5 Liderazgo	0	0%
CAPITULO 6 Planificación	0	0%
CAPITULO 7 Apoyo	5	71%
CAPITULO 8 Operación	2	29%
CAPITULO 9 Evaluación del Desempeño	0	0%
CAPITULO 10 Mejora	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Informes de Auditoría Interna SGC Norma ISO 9001:2015

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 11 de 15
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

En el cuadro anterior se observa que la mayor parte de las No Conformidades tiene que ver con temas relacionados con el Control de Documentos, posteriormente los temas que tienen que ver con planificación y control operacional, producción y provisión del servicio.



Las No Conformidades por Capítulo de la Norma ISO 9001:2015, presentó los siguientes resultados: El mayor número de hallazgos se presentaron en el capítulo 7 apoyo, con 5 No Conformidades que representan el 71%, seguido del capítulo 8 operación, con 2 No Conformidades que representa el 29%, Finalmente, en los otros capítulos de la Norma ISO 9001:2015 no se presentaron No Conformidades.

5. Fortalezas y Recomendaciones:

5.1. Fortalezas

- El compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de Gestión de Calidad.
- La planificación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional mediante el análisis de indicadores del Plan Estratégico Institucional-PEI y Plan Operativo Anual-POA.
- Seguimiento y Evaluación de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 12 de 15
		Vigente desde: 27/08/2019	

5. Fortalezas y Recomendaciones:

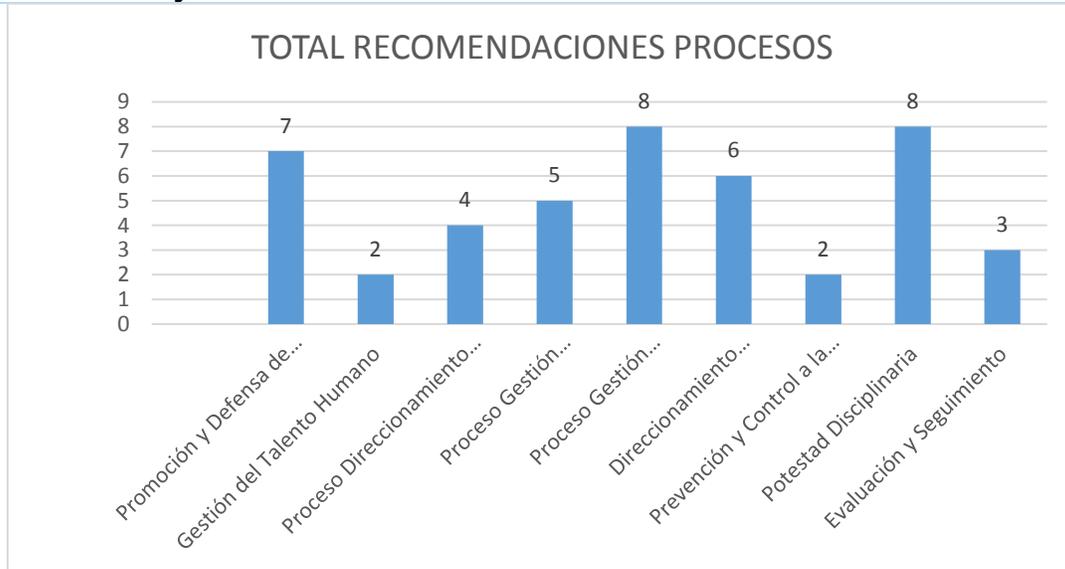
- Contar con talento humano competente para el cumplimiento de las funciones asignadas.
- El compromiso y liderazgo de los responsables de los procesos y sus equipos de trabajo en cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Desarrollo de aplicativos misionales para mejorar la prestación de los servicios al ciudadano.

5.2. Recomendaciones

PROCESO	TOTAL RECOMENDACIONES PROCESOS	PORCENTAJE
Promoción y Defensa de Derechos	7	16%
Gestión del Talento Humano	2	4%
Proceso Direccionamiento TIC-Actividades de Apoyo a la Gestión	4	9%
Proceso Gestión Contractual-SECOP II	5	11%
Proceso Gestión Administrativa-Inventarios y Almacén	8	18%
Direccionamiento Estratégico	6	13%
Prevención y Control a la Función Pública	2	4%
Potestad Disciplinaria	8	18%
Evaluación y Seguimiento	3	7%
TOTAL NC	45	100%

Fuente: Informes de Auditoría Interna SGC Norma ISO 9001:2015

5. Fortalezas y Recomendaciones:



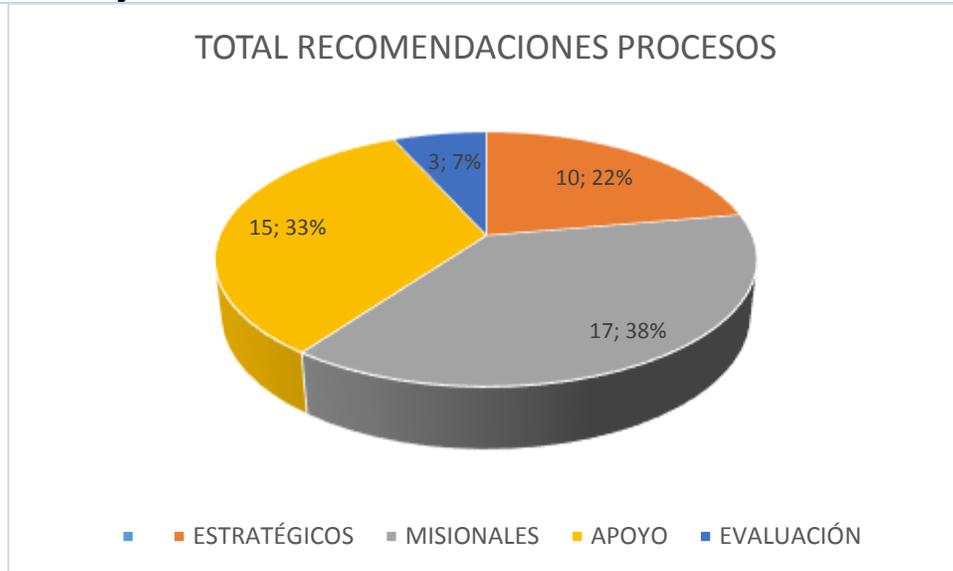
En el cuadro y grafico anterior se presentan las recomendaciones por proceso y presenta un total de 45 recomendaciones durante el proceso de auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015.

TIPO DE PROCESO	TOTAL RECOMENDACIONES PROCESOS	PORCENTAJE
ESTRATÉGICOS	10	22%
MISIONALES	17	38%
APOYO	15	33%
EVALUACIÓN	3	7%
TOTAL RECOMENDACIONES	45	100%

Fuente: Informes de Auditoría Interna SGC Norma ISO 9001:2015

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 14 de 15
		Vigente desde: 27/08/2019	

5. Fortalezas y Recomendaciones:



En el cuadro y gráfico anterior, se evidencian las recomendaciones por tipo de proceso es así como se presentaron 17 recomendaciones en los procesos misionales que corresponden al 38% del total de las recomendaciones. Los procesos de apoyo se determinaron 15 recomendaciones que representa el 33% del total, seguido de los procesos estratégicos con 10 recomendaciones que representan el 22% y finalmente los procesos de evaluación con 3 recomendaciones que representan el 7% sobre el total.

A continuación, relacionamos las principales recomendaciones a nivel general para el mejoramiento continuo de la Entidad.

- Continuar con la identificación, monitoreo y seguimiento a los riesgos respecto a los controles y acciones establecidas para la mitigación de estos.
- Seguir fortaleciendo en los procesos las actividades de toma de conciencia con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.
- Continuar con el ajuste de las TRD de manera que se incluyan series, subseries y tipos documentales acordes con la documentación que generan y manejan los procesos.
- Realizar las transferencias documentales de acuerdo con los lineamientos establecidos.
- Continuar fortaleciendo los recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura para mejorar desempeño de los procesos.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 15 de 15
		Vigente desde: 27/08/2019	

6. Conclusiones:

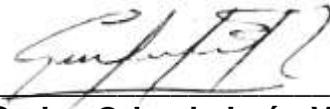
- Las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad en la Entidad, permitió verificar la gestión de los procesos, donde se observó el cumplimiento de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad y los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015.
- En el presente informe no se determinan hallazgos y/o No conformidades, dado que es la presentación estadística del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, producto de las auditorías realizadas en la vigencia 2022.

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

Ítem	CRITERIO DE AUDITORÍA	HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD	RIESGO IDENTIFICADO

EQUIPO AUDITOR

Firma:



Nombre: Carlos Orlando León Valenzuela
Empleo: Profesional Especializado 222-07

APROBÓ

Firma:



Nombre: Nathalia Andrea Pineda Camelo
Empleo: Jefe Oficina de Control Interno