Informe Definitivo de Auditoría Interna

Sistema de Gestión de la Calidad - SGC
Proceso Promoción y Defensa de Derechos
Vigencia julio 2022 - junio 2023

Bogotá, D.C., 21/11/2023

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.

CONTENIDO

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: 3
4.1. Hallazgos y/o No Conformidad 20
5. Fortalezas y Recomendaciones: 20
5.1. Fortalezas 20
5.2. Recomendaciones 20
6. Conclusiones: 21
Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades 21

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías vigencia 2023, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, adelantó auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad - SGC proceso Promoción y Defensa de Derechos, como resultado se elabora el presente informe registrando las fortalezas, recomendaciones y conclusiones, entre otros aspectos.

1. Objetivo de la Auditoría:

Verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC bajo la norma NTC ISO 9001:2015 proceso Promoción y Defensa de Derechos.

2. Alcance de la Auditoría:

Determinar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC para el proceso Promoción y Defensa de Derechos de la Personería de Bogotá D.C, bajo la norma NTC ISO 9001:2015 para el periodo comprendido entre el segundo semestre del 2022 y el primer semestre del 2023.

3. Criterio(s) de la Auditoría:

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

4. Resultados de la Auditoría:

La presente auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, correspondiente al periodo comprendido entre el segundo semestre de 2022 y primer semestre de 2023, se efectuó de manera presencial, a través de la aplicación de lista de verificación al proceso de Promoción y Defensa de Derechos de la Personería de Bogotá D.C., donde se solicitó información y soportes de la gestión del proceso mediante modalidad de cuestionario, con la participación del auditado y el cargue de las evidencias en carpeta OneDrive.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en desarrollo del Plan de Auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad - SGC de la presente auditoría interna, conforme a la verificación de los numerales de la norma NTC ISO

4. Resultados de la Auditoría:

9001:2015 previamente establecidos en la caracterización del proceso, como se muestra en la tabla No. 1 así:

Tabla No. 1 Numerales de verificación norma NTC 9001:2015

CAPITULOS Norma ISO 9001:2015	PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativa de las partes interesadas 4.4 SGC y sus procesos
5. LIDERAZGO	5.1 Liderazgo y compromiso
6. PLANIFICACIÓN	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios
7. APOYO	7.1.6 Conocimiento de la organización 7.3 Toma de conciencia 7.5 Información documentada
8. OPERACIÒN	8.1 Planificación y Control Operacional 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios 8.5 Producción y Provisión del Servicio 8.7 Control de las Salidas No Conformes
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
10. MEJORA	10. Mejora

Fuente: Construcción propia Oficina de Control Interno

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 4 Contexto Organización, Numeral 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto.

La Personería de Bogotá D.C., con acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 15 de junio de 2023, presentó y aprobó el nuevo CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN – PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C. – 2023, publicado en el portal WEB en el siguiente link: https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/492-contexto-de-la-entidad

Documento que permite establecer el *"Diagnóstico Institucional"* con la comprensión de la entidad y de su contexto, especialmente en lo pertinente al proceso Promoción y Defensa de Derechos, determinando las cuestiones externas e internas y el análisis de factores internos y externos del proceso, a

4. Resultados de la Auditoría:

través de la aplicación de herramientas como la Matriz DOFA y PESTEL, de cara al Plan Estratégico Institucional (PEI) y posteriormente el Plan Operativo Anual (POA) que marca el derrotero a seguir anualmente, factores que contribuyen en el logro de los resultados y el cumplimiento del requisito previsto en el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 4 Contexto Organización, Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Personería de Bogotá, D.C., cuenta con el documento GUÍA PARTES INTERESADAS (código: 01-GU-07, versión 1) cuyo objeto es *"Identificar las necesidades, intereses, características, expectativas y/o preferencias de las Partes Interesadas en la Gestión de la Personería de Bogotá, D. C. con el fin de hacer más efectiva la comunicación, promover la participación y la transparencia."*

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes al proceso Promoción y Defensa de Derechos están enmarcadas en la caracterización, mapa de procesos, requisitos legales y por la competencia que la ley y normatividad le exige a la Entidad.

De igual manera, el proceso contempla los usuarios que se acercan bajo los diferentes canales establecidos y a quienes se les solucionan sus necesidades específicas mediante la atención prestada y la gestión de los agentes del Ministerio Público. En cuanto a sus expectativas, estas son identificadas mediante las encuestas de satisfacción al usuario, cuando reportan aspectos por mejorar.

Del mismo modo, la revisión y seguimiento de la información sobre las partes interesadas se realiza de forma periódica y planificada por parte de la Dirección de Planeación y el proceso a través del Plan de Acción del Sistema de Gestión de Calidad de cada vigencia en el documento *"Contexto de la Organización"*, como resultado de esta revisión se realiza la actualización a que haya lugar en dicho documento el cual es gestionado por la Dirección de Planeación y puesto en conocimiento al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su revisión y aprobación.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 4 Contexto Organización, Numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.

La Personería de Bogotá, D.C., mediante la Resolución No. 250 del 29 de junio de 2023 *"Por la cual se actualiza e implementan las disposiciones internas relacionadas*

4. Resultados de la Auditoría:

con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Personería de Bogotá, D.C." establece, implementa y mantiene el enfoque por procesos.

El proceso de Promoción y Defensa de Derechos cumple con el procedimiento para la Creación, Actualización, Eliminación y Control de Documentos (código: 01-PT-02, versión: 10) el cual establece la metodología para la creación, actualización o eliminación de documentos para la eficaz planificación, operación y control de los documentos, los cuales son autorizados por la Dirección de Planeación y una vez finalizado el proceso puedan ser cargados en el aplicativo ISOLUCION, esta información documentada y el mapa de procesos se puede consultar a través de los siguientes enlaces:

https://isolucion.personeriabogota.gov.co/Isolucion/PaginaLogin.aspx
https://www.personeriabogota.gov.co/mapa-de-procesos

La Coordinación del Ministerio Público de manera mensual remite a través de memorandos a las 10 delegadas adscritas recordándoles la obligatoriedad de utilizar las plantillas institucionales, empleando como medio de consulta el aplicativo ISOLUCION donde se encuentra la Guía de Comunicaciones (04-GU-01 V7). Los documentos que se generan en la Coordinación se conservan en físico y en SIRIUS, teniendo en cuenta la Tabla de Retención Documental. La organización de los expedientes se hace de acuerdo con la normatividad vigente.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 5 Liderazgo y Compromiso, Numeral 5.1.2 Enfoque al cliente

Se evidenció que el proceso cargó la matriz de requisitos legales correspondiente a la vigencia 2023 y la trazabilidad de los mismos con sendos correos electrónicos. Así mismo, realizó la tabulación, análisis y evaluación de los resultados mensuales de las encuestas de percepción de la satisfacción de los usuarios.

De otra parte, se evidenció reporte periódico del consolidado actualizado del portafolio de servicios de las diez (10) delegadas adscritas al eje del Ministerio Público a la Secretaría General.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 6 Planificación, Numeral 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 6.1.1 y 6.1.2

La Personería de Bogotá, D.C., cuenta con la GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO (código: 01-GU-04, versión 6) que tiene como objetivo el *"Establecer*

4. Resultados de la Auditoría:

las directrices generales para la administración de los riesgos estratégicos, de gestión, de seguridad de la información, de corrupción y demás riesgos identificados en la Personería de Bogotá, D.C., que puedan afectar el logro de la misión, visión y los objetivos de la Entidad, de acuerdo con la Política de Administración del Riesgo vigente".

En la misma línea, la entidad cuenta con la GUÍA PARA ABORDAR OPORTUNIDADES (código: 01-GU-06, versión 2) que tiene como objetivo el *"Establecer la metodología para abordar oportunidades en la personería de Bogotá, D.C de acuerdo a los establecido en la norma NTC ISO 9001:2015"*

En consecuencia, la entidad determinó su POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO, la cual fue aprobada el 11 de mayo del 2021 y publicada el 19 de julio de 2021 en el siguiente enlace:

https://www.personeriabogota.gov.co/politicas/download/461-politicas-sgc/15876-politica-de-gestion-del-riesgo

Al verificar el mapa de riesgos del proceso de Promoción y Defensa de Derechos se observó que cuenta con once (11) riesgos, distribuidos así: cinco (5) de gestión, tres (3) de seguridad de la información y tres (3) de corrupción.

Adicionalmente, se tienen establecidos e implementados sus respectivos controles para evitar su materialización, los cuales se evidencian en el siguiente link:

https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/101-mapa-de-riesgos-institucional

Por otra parte, el proceso evaluó la eficacia de los controles mediante la valoración de los atributos de eficiencia e informativos, que permitieron conocer el grado de implementación y madurez de los mismos. En el caso de los riesgos de corrupción se realizó bajo la valoración de criterios (preguntas específicas), en armonía con la metodología vigente del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 6 Planificación, Numeral 6.3 Planificación de los cambios.

La Personería de Bogotá, D.C., cuenta con la GUÍA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CAMBIOS (código 01-GU-05, versión 2) que tiene como objetivo *"Establecer los lineamientos para determinar la necesidad de planificar y gestionar cambios en los sistemas de gestión en la Personería de Bogotá, D. C. con el fin de*

4. Resultados de la Auditoría:

adaptarse adecuadamente y asegurar que cualquier cambio propuesto o necesario se planifica, incorpora e implementa de una manera controlada."

La Planificación de los cambios se registra en el formato Planificación y Gestión de los Cambios (código 01-FR-27, versión 5) y se pública en el siguiente enlace:

https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/736-planificacion-de-los-cambios

El Proceso de Promoción y Defensa de Derechos, durante la vigencia 2022 y 2023 realizó el análisis periódico para determinar la planificación de los cambios que se consideran estratégicos o tácticos, de acuerdo con los lineamientos de la Dirección de Planeación; en dicho periodo no se presentó cambio alguno.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 7 Apoyo, Numeral 7.1.6 Conocimientos de la Organización

La Entidad determinó los conocimientos específicos que se adquieren con la experiencia necesaria para la operación de los procesos a través del Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los Empleos de la Planta de Personal de la Personería de Bogotá, D.C., así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos.

Se evidenció que las (diez) 10 delegadas adscritas al eje del Ministerio Público realizaron jornadas virtuales o presenciales de socialización de su oferta institucional a otras dependencias del eje o de otras áreas de la Entidad, por ejemplo: Personerías Locales, Línea 143, Correspondencia, al igual que temas de alto impacto o interés, en el marco de sus competencias. Lo anterior en cumplimiento del Plan Operativo Anual en cuyo desarrollo se encuentra determinada una meta denominada *"Transferencia de Conocimiento y Buenas Prácticas"*.

En el mismo sentido, el Proceso de Promoción y Defensa de Derechos, remitió a la Dirección de Talento Humano - DTH correos institucionales informando sobre los temas de capacitación y/o actualización requeridos dentro del eje del Ministerio Público en el marco de su misionalidad; para lo cual los servidores del eje participaron en diferentes capacitaciones que son promovidas por la DTH.

Por otra parte, se adelantó el levantamiento de información con las delegadas del eje del Ministerio Público para conocer las lecciones aprendidas como un proceso

4. Resultados de la Auditoría:

transversal que influye en la gestión de calidad de la entidad, la cual fue remitida a la Dirección de Gestión del Conocimiento e Innovación.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 7 Apoyo, Numeral 7.3 Toma de Conciencia

La entidad mediante la formulación del Plan de Acción del SGC asegura que las personas que realizan actividades tomen conciencia de la política y los objetivos de la calidad, entre otros.

Para el segundo semestre de la vigencia 2022 y primer semestre del 2023, el proceso de Promoción y Defensa de Derechos realizó sensibilización a los referentes de gestión de las delegadas adscritas al proceso, en temas relacionados con: la política y objetivos de calidad, contribución en la eficacia del SGC, implicaciones ante el incumplimiento de requisitos y sobre aspectos de distribución, acceso y uso de la información documentada, entre otros.

Lo anterior en cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Acción para la sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 7 Apoyo, Numeral 7.5 Información Documentada, 7.5.2 Creación y Actualización.

El proceso de Promoción y Defensa de Derechos con el cumplimiento del Procedimiento para la Creación, Actualización, Eliminación y Control de Documentos (código: 01-PT-02, versión 10) y la Guía para la Elaboración de Documentos Controlados (código: 01-GU-01, versión 16) asegura el cumplimiento del requisito del numeral.

Del mismo modo, la Coordinación del Ministerio Público asegura la información documentada con la remisión a las diez (10) delegadas adscritas a través de correos internos recordándoles sobre la obligatoriedad de utilizar las plantillas institucionales, ubicadas en el repositorio del aplicativo ISOLUCIÓN donde se encuentra la Guía de Comunicaciones (código 04-GU-01 V7).

De otro lado, cuando se encuentra alguna inconsistencia en el manejo de la información documentada se eleva la solicitud a la dependencia correspondiente para que realice el tratamiento adecuado y en todo caso informándole que debe reportarla como una Salida No Conforme.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 7 Apoyo, Numeral 7.5 Información Documentada, 7.5.3 Control de la Información Documentada.

4. Resultados de la Auditoría:

El proceso de Promoción y Defensa de Derechos, la documentación física está disponible permanentemente y el control de la misma se realiza mediante el Formato Único de Inventario Documental - FUID; sin embargó, se evidenció que el rotulo de las carpetas no estaba diligenciado en su totalidad y los registros consignados en el formato FUID no coincidían con el archivo físico.

Así mismo, el proceso conserva su información documentada en registros establecidos en el archivo físico, de conformidad con los lineamientos del proceso Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental – TRD. Los archivos digitales y electrónicos se encuentran ubicados en el servidor destinado por la entidad; adicionalmente, se encuentran dispuestos en el OneDrive del correo de la dependencia y en sitios de SharePoint vinculados a correos institucionales de la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos y sus delegadas.

No obstante, se evidenció que la carpeta compartida de la coordinación no está organizada conforme con las TRD vigentes con relación al alcance definido para la presente auditoría. Es de anotar que el gestor documental de la coordinación no tiene acceso a la carpeta compartida.

Los documentos que se generan en la Coordinación se almacenan en carpetas cuatro aletas, las cuales posteriormente se guardan en cajas de archivo, éstas reposan en los archivadores dispuestos para tal fin. La custodia de los documentos está bajo la responsabilidad del profesional que tiene asignado el radicado, en el momento en que los trámites son finalizados, el expediente es entregado por parte del profesional al gestor documental de la Coordinación. Los documentos permanecen en el archivo de gestión teniendo en cuenta los tiempos dispuestos en la Tabla de Retención Documental.

En el aplicativo SIRIUS los documentos se conservan en unidades documentales solicitadas por el profesional que tiene a cargo el radicado. En el sistema de información SINPROC se deben registrar todas las actuaciones realizadas de un radicado, con el propósito de conservar la trazabilidad de los trámites efectuados y para facilitar el acceso a la información.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 8 Operación, Numeral 8.1 Planificación y Control Operacional.

4. Resultados de la Auditoría:

La planificación del proceso se basa en el cumplimiento del objetivo de calidad "*Promover la defensa y protección de los derechos de las personas en el Distrito Capital con énfasis en los sujetos de especial protección constitucional, en particular de las personas mayores y mujeres y la población migrante a través de acciones que propendan por su garantía, el cual se materializa o cumple por medio de las metas estratégicas que conforman el Plan Estratégico Institucional - PEI, periodo 2021-2024*".

Una vez definidas las metas estratégicas, se establecieron las metas operativas que conforman el Plan Operativo Anual, con las cuales se da cumplimiento tanto al POA, al PEI y por ende, al objetivo de calidad. A partir de su programación se desagrega el Plan Operativo Anual por cada una de las delegadas que conforman el proceso de Promoción y Defensa de Derechos de acuerdo con sus competencias.

Las magnitudes nacen de líneas base históricas que se llevan en el proceso, de común acuerdo con las dependencias y teniendo en cuenta que la mayoría de las actividades que allí se desarrollan son por demanda. Así mismo, se realiza la documentación necesaria para ejecutar las actividades que a diario desarrollan las delegadas adscritas al proceso.

El control de la operación también se evidencia a través del análisis que mensualmente realizan a los indicadores que miden las metas tanto operativas como estratégicas, mediante el seguimiento mensual y trimestral a la gestión que ejecuta la Coordinación del Ministerio Público y sus delegadas. Finalmente, por medio de la revisión del 100% de los resultados reportados de las metas operativas, estratégicas y del proyecto de inversión 7742.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 8 Operación, Numeral 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios, 8.2.1 Comunicación con el Cliente

El proceso periódicamente actualiza el portafolio de servicios de cada una de las delegadas adscritas al proceso de Promoción y Defensa de Derechos, donde se incluyen los requisitos de los servicios (propios, del usuario y legales).

Este proceso cuenta con la Guía de Servicio al Usuario (código 14-GU-002 versión: 5) establecida por el proceso de Servicio al Usuario, en la cual están los requisitos de cada uno de los servicios que presta la Entidad y es actualizada cuando se presentan cambios en alguno de los servicios.

4. Resultados de la Auditoría:

De igual manera, con este documento se identifica, revisa y actualiza periódicamente los requisitos propios del proceso, como es el caso de la información de los puntos de atención de los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno, Red CADE, URI, Centro de Traslado por Protección - CESPA, entre otros; esta información se revisa y actualiza mediante la herramienta denominada mapa callejero por cada una de las delegadas adscritas al proceso.

Finalmente, desde la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, se realiza el análisis de las quejas QRSD presentadas por los usuarios que ingresan por la Ventanilla Anticorrupción - Secretaría General, Control Interno Disciplinario o el Botón PQRSD de la página web institucional.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 8 Operación, Numeral 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios, 8.2.2 Determinación de Requisitos para los Productos y Servicios

La entidad en su Guía para la Identificación y Control de las Salidas No Conformes (código: 01-GU-03, versión: 3) estableció lo siguiente: requisitos legales, requisitos de los usuarios, requisitos propios de la Entidad y los requisitos no establecidos por los usuarios.

Por otra parte, el proceso Promoción y Defensa de Derechos adelanta la actualización del portafolio de servicios de cada una de sus delegadas adscritas.

Con relación a la matriz de requisitos legales del proceso, ésta es actualizada dos veces al año y el mapa callejero es actualizado por lo menos cuatro veces al año previendo el resultado del análisis realizado a las encuestas de satisfacción al usuario y a cualquiera de las eventualidades presentadas, así como el manejo de las QRSD.

Norma 9001:2015 Capitulo 8 Operación, Numeral 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios, 8.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios

El proceso de Promoción y Defensa de Derechos lleva a cabo la revisión de los requisitos para la prestación de sus servicios teniendo en cuenta las peticiones o necesidades que los usuarios requieren ya que estos son los que el proceso debe atender para solucionarlos o gestionarlos, de acuerdo con lo siguiente:

4. Resultados de la Auditoría:

1) **Requisitos legales:** Son revisados y actualizados mediante la matriz de requisitos legales de manera periódica, pero si se presenta algún cambio normativo que afecte la prestación del servicio, es tenido en cuenta de inmediato, con el fin de poder brindar una respuesta de fondo y/o una atención de calidad con información veraz.

2) **Requisitos propios de la Entidad:** Son los establecidos en los procedimientos e instructivos del proceso y en los portafolios de servicios de cada una de las dependencias adscritas al proceso. Por tanto, los documentos son revisados periódicamente y actualizados cuando se considera necesario, por cambios normativos que afectan las actividades o criterios que permitan mejorar la eficacia del SGC. En cuanto al portafolio de servicios son revisados mensualmente y actualizados cuando se considera necesario.

3) **Requisitos no establecidos por los usuarios:** Existen requisitos establecidos por partes interesadas diferentes a los usuarios, los cuales son identificados mediante encuestas que permiten obtener sus necesidades y expectativas, y revisados para tomar las acciones que estén al alcance y competencias de la Entidad.

Asimismo, sus expectativas son tenidas en cuenta mediante el análisis a los resultados de las encuestas de satisfacción.

Finalmente, la capacidad para cumplir con la prestación de los servicios del proceso de Promoción y Defensa de Derechos se basa principalmente en los funcionarios(as) y contratistas que atienden las necesidades de los ciudadanos, por tanto, desde cada delegada se revisan las necesidades de personal de planta para la prestación de los servicios, y se comunican al proceso de talento humano.

En materia de contratistas, se revisa el número de contratos de prestación de servicios que se pueden celebrar, de acuerdo con los recursos asignados al proceso anualmente, bajo el seguimiento a la ejecución presupuestal que se efectúa mensualmente.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 8 Operación, Numeral 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios, 8.2.4 Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios

4. Resultados de la Auditoría:

Los cambios que principalmente se presentan en los requisitos de los servicios que presta el proceso de Promoción y Defensa de Derechos, están definidos como: requisitos legales y requisitos propios de la organización (documentos del proceso y portafolio de servicios) así:

1) **Cambios en Requisitos Legales**: Los requisitos legales son actualizados mediante la matriz de requisitos legales de manera periódica o cuando se presentan cambios normativos que afectan la prestación del servicio. Estos cambios son informados por los jefes de cada dependencia a sus funcionarios(as) y contratistas o a las áreas que consideren pertinentes, para que sean aplicados inmediatamente. También son comunicados mediante los espacios de transferencia de conocimiento y de mejora establecidos por el proceso, los cuales se realizan de manera presencial o virtual con las dependencias que se consideren pertinentes.

   Finalmente, los cambios se comunican a la Oficina Asesora Jurídica por parte de la P.D. para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos.

2) **Cambios en Requisitos Propios de la Entidad:** Son los establecidos en los procedimientos e instructivos del proceso y en los portafolios de servicios de cada una de las dependencias adscritas al proceso. Por tanto, los documentos son actualizados cuando se considera necesario, por cambios normativos que afectan las actividades o criterios que permitan mejorar la eficacia del SGC. En cuanto al portafolio de servicios, estos se actualizan cuando se considera necesario, de acuerdo a las novedades presentadas por cada dependencia adscrita al proceso y se comunican a la Secretaria General para que procedan a realizar los cambios respectivos en sus documentos y en la página web institucional, con el apoyo de la Dirección TIC.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 8 Operación, Numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio, 8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio

El Proceso de Promoción y Defensa de Derechos documenta todas las actividades que desarrolla para la prestación de los servicios que brinda teniendo en cuenta los procedimientos e instructivos y/o mediante la identificación y

4. Resultados de la Auditoría:

cumplimiento de los requisitos establecidos en la matriz de requisitos legales. Así mismo, determina las características de los servicios mediante los portafolios de servicios que actualizan constantemente.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 8 Operación, Numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio, 8.5.2 Identificación y Trazabilidad.

Las salidas no conformes (SNC) del proceso se identifican por fuentes como: Reporte de SINPROC que fueron solicitados para desarchivar o eliminar, documentación que emiten las delegadas que no se encuentra en las plantillas definidas por la Oficina Asesora de Comunicaciones, evidencias entregadas a la Coordinación que se encuentran en formatos obsoletos del SGC, QRSD reportadas por los usuarios, aspectos por mejorar presentados por los usuarios en las encuestas de percepción de la satisfacción, entre otras.

Cada una de las SNC es identificada, consolidada en la matriz definida por la Dirección de Planeación, y tratadas de acuerdo con cada situación. Cuando se presentan SNC reiterativas, se procede a definir una acción correctiva para analizar la causa raíz y realizar las actividades pertinentes que eviten que la situación se vuelva a presentar.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 8 Operación, Numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio, 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

La Secretaría General como responsable del proceso Servicio al Usuario y con el fin de dar cumplimiento al Plan de Acción del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) 2023, que establece para el mes de marzo del presente año, la actividad 28, la cual consiste en "*Emitir comunicaciones oficiales con lineamientos para aplicación de encuestas de satisfacción, partes interesadas y su reporte*", determina como lineamiento la aplicación de las encuestas para medir la percepción de satisfacción de los usuarios y partes interesadas, con relación a cada uno de los servicios de los ejes misionales de la entidad.

El proceso realizó encuestas a sus partes interesadas como la Alta Consejería, la Secretaría de Movilidad y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 8 Operación, Numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio, 8.5.4 Preservación 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega y 8.5.6. Control de los cambios

4. Resultados de la Auditoría:

La planificación del control de cambios al proceso lo realiza de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y a la metodología (formato o herramienta) definida por la Dirección de Planeación en el marco de la ejecución del Plan de Acción del SGC vigencia 2023, específicamente en la actividad No. 10 "*Documentar la planificación de cambios que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad y realizar medición de eficacia*".

Los cambios definidos para las vigencias anteriores fueron cumplidos a 31 de diciembre del 2021 ya que uno de ellos estaba relacionado con la atención durante la pandemia por COVID 19 y el segundo por el cambio de sede del edificio CAC, mientras que para la vigencia 2023 no se definieron cambios relevantes a planificar.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 8 Operación, Numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes.

La Personería de Bogotá, D.C., cuenta con el documento GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES (código: 01-GU-02, versión 3) cuyo objeto es *"Establecer la identificación, el tratamiento, el registro y el seguimiento a las salidas no conformes en los casos que en la ejecución de sus procesos deban gestionar servicios no conformes."*

El proceso asegura la identificación y el control de las Salidas No Conformes mediante el diligenciamiento y registro del Formato SALIDAS NO CONFORMES (código: 01-FR-022, versión 5) en la cual define la identificación de SNC, puntualiza el registro de SNC y presenta el seguimiento de SNC.

Las salidas no conformes del proceso se identifican por fuentes como: Reporte de SINPROC que fueron solicitados para desarchivar o eliminar, documentación que emiten las delegadas que no se encuentra en las plantillas definidas por la Oficina Asesora de Comunicaciones, evidencias entregadas a la Coordinación que se encuentran en formatos obsoletos del SGC, QRSD reportadas por los usuarios, aspectos por mejorar presentados por los usuarios en las encuestas de percepción de la satisfacción, entre otras.

En concordancia, la entidad en su página WEB, el 14 de agosto de 2023 publicó el FORMATO DE SALIDAS NO CONFORMES con los ciento sesenta y dos (162) registros del proceso de Promoción y Defensa de Derechos correspondientes al segundo trimestre de la vigencia 2023, el cual se encuentra en el siguiente link:

https://www.personeriabogota.gov.co/informes/category/923-vigencia-2023

4. Resultados de la Auditoría:

De otro lado, la guía nos define: Salida No Conforme - SNC: "Es el incumplimiento de algunos de los requisitos del servicio establecidos por: (i) cliente o usuario; (ii) legal o reglamentario; (iii) inherente al servicio y (iv) organización o entidad. Esta debe ser identificada antes, durante o después de la entrega o prestación de los servicios, es decir en cualquier momento".

Una vez efectuado el análisis de los registros, se determinó que la identificación de los requisitos establecidos en el formato, se describen de manera general, ya que el detalle del campo **NO CONFORMIDAD** no precisa el requisito.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 9 Evaluación del Desempeño, Numeral 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades

El proceso realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación a través de los indicadores de gestión definidos en el POA, los cuales son reportados de acuerdo con la programación; donde se evalúa el desempeño y la eficacia del SGC y se alimenta el cumplimiento de las metas operacionales frente a los objetivos de la entidad.

Para evaluar el desempeño y la eficacia del SGC, el proceso realiza seguimiento mensual a todos los instrumentos de planificación en los que se tienen definidas metas que se encuentran bajo su responsabilidad como son: Plan Operativo Anual; Plan Estratégico Institucional; Productos, Metas y Resultados – PMR, Metas proyecto de inversión 7742 y hoja de vida del indicador.

La información documentada, producto de la gestión realizada por el proceso y los resultados obtenidos son almacenados de manera digital en la PD para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 9 Evaluación del Desempeño, Numeral 9.1. Seguimiento, análisis y evaluación 9.1.2 Satisfacción del Cliente

El proceso de Promoción y Defensa de Derechos realiza la encuesta de percepción del servicio prestado para que los usuarios la diligencien y califiquen el grado de atención de dicho servicio. Como consecuencia de la recopilación de estos insumos, se realiza la tabulación y análisis de los resultados obtenidos por las diez (10) delegadas adscritas a la P.D. para la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos, los cuales son remitidos mensualmente a la Secretaria General, quien es la responsable del proceso de Servicio al Usuario, quien finalmente toma las decisiones para la mejora.

4. Resultados de la Auditoría:

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 9 Evaluación del Desempeño, Numeral 9.1. Seguimiento, análisis y evaluación 9.1.3 análisis y evaluación

El proceso mediante la gestión de cada delegada reporta a la P.D para la Coordinación de Ministerio Público y Derechos Humanos de manera mensual los resultados de los instrumentos de planificación en los que se tienen definidas metas que se encuentran bajo su responsabilidad como son: Plan Operativo Anual, Plan Estratégico Institucional, PMR, Salidas No Conformes, satisfacción al usuario y metas proyecto de inversión 7742. Una vez realizado el análisis y evaluación de estos resultados, se retroalimenta a las delegadas mediante los memorandos de observaciones.

Por consiguiente, el proceso toma acciones para mejorar el desempeño del proceso mediante las reprogramaciones de las metas no controlables, los tratamientos a las salidas no conformes reiterativas que se abordan bajo acciones correctivas.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 10 Mejora, Numeral 10.1 Generalidades

El proceso de Promoción y Defensa de Derechos determina el cumplimiento de los requisitos de este numeral, selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones que considera necesarias, mediante los siguientes mecanismos:

1) En materia de mejora de servicios: el proceso implementa las acciones tomadas de los aspectos por mejorar reportados en las encuestas de satisfacción por los usuarios producto de la tabulación y análisis de las encuestas realizadas en el momento del servicio prestado.

2) En el mismo sentido, realizan las correcciones necesarias, producto de las salidas no conformes identificadas en el proceso, las cuales son registradas en el Formato Salidas No conformes (código: 01-FR-22, versión: 5).

3) En materia del desempeño y eficacia del proceso, mediante las auditorías internas y externas al SGC, y la revisión por la dirección, las cuales establecen las acciones necesarias consignadas en los planes de mejoramiento en el formato Plan de Mejoramiento (código: 01-FR-25, versión: 4).

4. Resultados de la Auditoría:

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 10 Mejora, Numeral 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

El Proceso de Promoción y Defensa de Derechos analiza las No conformidades con el fin de establecer un plan de mejoramiento que les permita mitigar o eliminar la causa raíz de la no conformidad. Estos planes de mejoramiento se les reporta su avance de manera trimestral a la Dirección de Planeación hasta que son finalizadas las acciones en su totalidad.

Para el período del primer semestre del 2023, el proceso tiene establecidas no conformidades, producto de auditorías o autoevaluaciones, por tanto, no ha tenido que reportar avances a la Dirección de Planeación.

En cuanto al seguimiento de los Planes de mejoramiento, el proceso mediante las acciones implementadas logró cerrar la oportunidad de mejora producto de la auditoría externa de seguimiento realizada por el ente certificador INCONTEC para el tercer trimestre del 2022, al igual que las salidas no conformes producto de su autoevaluación la cual finalizó el segundo trimestre del 2022, evidenciándose por parte del equipo auditor.

Norma ISO 9001:2015 Capitulo 10 Mejora, Numeral 10.3 Mejora Continua

El principal aporte del proceso de Promoción y Defensa de Derechos, hacia la mejora continua se basa en los resultados de la Revisión por la Dirección y las decisiones de los diferentes Comités Institucionales de Gestión y Desempeño, de donde surgen lineamientos para la mejora.

El proceso de Promoción y Defensa de Derechos orienta sus servicios desde cinco aspectos principales (orientación en garantía de derechos, asistencia a las personas en garantía de derechos, Mecanismos alternativos de Solución de Conflictos - MAS y Centros de Conciliación en Derecho, sensibilización en derechos y deberes e intervención del Ministerio Público), según las metas planificadas al inicio de cada vigencia en el marco del Plan Operativo Anual (POA).

Adicionalmente, el proceso implementó una serie de controles propios que han permitido mejorar continuamente su desempeño, ejemplo de ello están: el seguimiento mensual a los términos del derecho de petición, la herramienta macro para el reporte de resultados PMR, POA, PEI y Proyecto de Inversión y los

4. Resultados de la Auditoría:

memorandos mensuales en los que se retroalimentan los errores identificados en el reporte que realizan las delegadas de los distintos instrumentos de planeación.

4.1. Hallazgos y/o No Conformidad

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC para el proceso Promoción y Defensa de Derechos de la Personería de Bogotá, D.C. basados en el muestreo realizado. Durante el proceso de auditoría interna no se presentaron No Conformidades.

5. Fortalezas y Recomendaciones:

5.1. Fortalezas

- Disponibilidad y excelente actitud del personal auditado para atender la Auditoria Interna de Calidad, exponiendo con claridad las acciones que adelantan, así como la presentación de los documentos y registros en forma adecuada y diligente.

- Liderazgo y compromiso frente al Sistema de Gestión de la Calidad en la entidad por parte del responsable del proceso de Promoción y Defensa de Derechos y sus diez (10) Personerías Delegadas.

- Compromiso y responsabilidad frente a los temas del proceso de Promoción y Defensa de Derechos en el marco del desarrollo de la misión y objetivos estratégicos Institucionales.

- Funcionarios y colaboradores con conocimiento y experiencia de las funciones y actividades que realizan, todo esto reflejado en la satisfacción del servicio y el compromiso frente a la prestación del servicio al ciudadano.

5.2. Recomendaciones

- Continuar con el desarrollo de la mejora de la información documental donde se incluya la TRD, TVD y el Formato Único de Inventario Documental - FUID debidamente actualizados. Adicionalmente, que la transición del archivo de la documentación del expediente físico evolucione hacia el Expediente Digital y/o electrónico para facilitar la disposición, conservación y consulta de la información institucional que así lo amerite.

5. Fortalezas y Recomendaciones:

- Continuar gestionando la actualización de las Tablas de Retención Documental del proceso y sus delegadas, ya que este instrumento permite mantener actualizado el inventario documental de tal manera que se garantice que los registros consignados en el FUID coincidan con el archivo físico y adicionalmente las carpetas compartidas estén organizadas conforme con las TRD vigentes.

- Reconocer el rol de gestor documental como parte fundamental en la administración de los archivos de gestión, bajo los lineamientos institucionales en materia de gestión documental de tal manera que también tenga acceso a la carpeta compartida de la coordinación.

- Describir específicamente el requisito en el Formato SALIDAS NO CONFORMES (código: 01-FR-022, versión 5) en lo referente a la determinación de la identificación del requisito para establecer plenamente la salida no conforme, toda vez que contribuya a la mejora del proceso.

6. Conclusiones:

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Personería de Bogotá, D.C. es un sistema de gestión maduro que garantiza el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, acatando los requisitos de los usuarios y de las partes interesadas, legales o reglamentarios, inherentes al servicio y por último los de la organización; con el fin de fortalecer la mejora continua en la Entidad.

El Proceso de Promoción y Defensa de Derechos en el ejercicio de sus funciones cumple con la planificación, seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, con el cumplimiento del objetivo de calidad "*Promover la defensa y protección de los derechos de las personas en el Distrito Capital con énfasis en los sujetos de especial protección constitucional, en particular de las personas mayores y mujeres y la población migrante a través de acciones que propendan por su garantía, el cual se materializa o cumple por medio de las metas estratégicas que conforman el Plan Estratégico Institucional - PEI, periodo 2021-2024*". Por lo anterior, el proceso auditado, está cumpliendo con los requisitos de la norma establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad conforme la norma NTC ISO 9001:2015.

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

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

EQUIPO AUDITOR

Firma:

Pedro Hernando Caicedo Barrero
Profesional Universitario 219-01

Firma:

Wesley Cárdenas Martínez
Auxiliar Administrativo 407-03

Firma:

Martha Cecilia Gallo Medina
Contratista

APROBÓ

Firma:

William Ospina Giraldo
Jefe Oficina de Control Interno