

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 1 de 9
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

## **Informe de Auditoría Interna Sistema de Gestión de Calidad**

### **Proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación**

**Bogotá, D.C., 30/08/2021**

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 2 de 9
		<b>Vigente desde:</b> 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	7
5. Fortalezas y Recomendaciones	7
5.1. Fortalezas	7
5.2. Recomendaciones	7
6. Conclusiones	7
Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades	8

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 3 de 9
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

## **INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías vigencia 2021, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, artículo 17 del *Decreto 648 de 2017*, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, adelantó auditoría interna al Proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación.

Con el presente informe se da a conocer las fortalezas, hallazgos, conclusiones y recomendaciones a que haya lugar, con el fin que se tomen las acciones necesarias que conlleve al fortalecimiento de la función preventiva de la Entidad.

### **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:**

1. Norma ISO 9001:2015  
Capítulo 6 Planificación, Numeral 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades
2. Capítulo 6 Planificación, Numeral 6.3 Planificación de los cambios
3. Capítulo 7 Recursos, 7.1.6 Conocimientos de la organización
4. Capítulo 7 Recursos,7.3 Toma Conciencia
5. Capítulo 7 Recursos,7.4 Comunicación
6. Capítulo 7 Recursos, 7.5 Información Documentada
7. Capítulo 8 Operación, Numeral 8.1 Planificación y Control Operacional
8. Capítulo 9 Evaluación del Desempeño, Numeral 9.1. Seguimiento, análisis y evaluación
9. Capítulo 9 Evaluación del Desempeño, Numeral 9.1.2 Satisfacción del Cliente
10. Capítulo 9 Evaluación del Desempeño, Numeral 9.1.3 Análisis y Evaluación

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 4 de 9
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

### 3. Criterio(s) de la Auditoría:

11. Capitulo Evaluación del Desempeño, Numeral 10. Mejora

### 4. Resultados de la Auditoría:

#### Metodología:

El desarrollo de la Auditoría Interna se efectuó conforme al itinerario del Plan de Auditoría allegado en su oportunidad.

Esta se desarrolló de manera remota, se requirió información pertinente a la Dirección de Gestión de Conocimiento e Innovación, mediante él envió de un cuestionario remitido por correo institucional a la dirección, el cual fue diligenciado en su totalidad y se aportaron las evidencias que corroboraron el cumplimiento de los numerales de la norma.

Una vez valorada la información, fue objeto de análisis en relación con los criterios de auditoría establecidos de conformidad con los requisitos de los numerales de la norma ISO 9001:2015 que le aplican al proceso. A continuación, se presenta los resultados obtenidos en el proceso de auditoría, de las fortalezas, recomendaciones, hallazgos y/o no conformidades y conclusiones para la mejora continua del mismo.

#### **Norma ISO 9001:2015**

#### **Capítulo 6 Planificación, Numeral 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades**

Se evidencio con los soportes allegados como son el Acta de Constitución de Riesgos 2021, Acta de Seguimiento a Controles y Actividades del Mapa de Riesgos 2021 y Acta de Visita sobre Controles de Riesgos, la determinación de los riesgos y oportunidades necesarios para asegurar SGC. De igual manera se cuenta con un Mapa de Riesgos Institucional de gestión y corrupción donde se evidencio el monitoreo y seguimiento por parte del proceso.

#### **Capítulo 6 Planificación, Numeral 6.3 Planificación de los cambios**

El proceso definió la Planificación de los cambios con la adopción del modelo MIPG en la entidad con la Resolución 008 de 2019 y Resolución 406 de 2020. Se evidencio la planificación de cambios y se estableció la trazabilidad de la implementación y seguimiento de los cambios conforme al Formato Planificación de Cambios 01-FR-27

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 5 de 9
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

##### **Capítulo 7 Recursos, 7.1.6 Conocimientos de la organización**

La entidad cuenta con un repositorio institucional donde se tiene un inventario de conocimiento explícito actualizado de acuerdo con las publicaciones realizadas. Igualmente promueve la innovación en los grupos de valor mediante la promoción de actividades externas relacionadas con gestión de la innovación, la realización de charlas abiertas para funcionarios y externos relacionadas con innovación.

##### **Capítulo 7 Recursos, 7.3 Toma Conciencia**

El proceso asegura que los funcionarios que realizan trabajos en donde se afecta el desempeño y rendimiento, tomen conciencia sobre su contribución a la eficacia del SGC, mediante actividades que permitan recordar los principios del SGC y su importancia.

##### **Capítulo 7 Recursos, 7.4 Comunicación**

El proceso cuenta con estrategias y planes de comunicación para compartir y difundir el conocimiento, a través del espacio Tiempos del Conocimiento, apoyando a otras entidades en charlas relacionadas con Gestión del Conocimiento e Innovación y sesiones de benchmarking.

##### **Capítulo 7 Recursos, 7.5 Información Documentada**

El proceso, identifica, captura, organiza y actualiza periódicamente el conocimiento explícito de la entidad en medios físicos y/o digitales, mediante el formato inventario de conocimiento explícito que relaciona todo lo publicado en el repositorio de la entidad. De la misma forma, el proceso identifica, clasifica y actualiza periódicamente su conocimiento tácito para la planeación del conocimiento requerido por la entidad, mediante la elaboración de un mapa del conocimiento por procesos y las dependencias que la integran.

La entidad cuenta con un repositorio institucional rediseñado junto con DTIC, que cumple las exigencias del proceso de acuerdo al modelo MIPG.

##### **Capítulo 8 Operación, Numeral 8.1 Planificación y Control Operacional**

En la entidad tanto la gestión del conocimiento como la gestión de la innovación se vienen impulsando desde el proceso, ya que ambas son pilares de este. Se trabaja actualmente en proyectos con productos como libros producidos

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 6 de 9
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

internamente; apoyando a las investigaciones, promoviendo la innovación desde el espacio tiempos del conocimiento entre otras.

El proceso identifica, clasifica y prioriza el conocimiento más relevante para la entidad, mediante la captura del conocimiento tácito que busca mitigar la fuga del conocimiento de los funcionarios.

#### **Capítulo 9 Evaluación del Desempeño, Numeral 9.1. Seguimiento, análisis y evaluación**

El proceso cuenta con instrumentos para hacer seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos, en especial con el análisis de datos sobre Fuga del Conocimiento y el espacio Tiempos del Conocimiento consignados en las actas de reunión de seguimiento a los planes.

#### **Capítulo 9 Evaluación del Desempeño, Numeral 9.1.2 Satisfacción del Cliente**

La medición a la satisfacción de los grupos de valor se realiza mediante los registros de asistencia en los eventos y la clasificación de mensajes en chat del aplicativo de Teams.

#### **Capítulo 9 Evaluación del Desempeño, Numeral 9.1.3 Análisis y Evaluación**

El proceso lleva a cabo el análisis de datos e información para la toma de decisiones, es socializado y retroalimentado con la información que surge de las dudas en cada evento y en algunos cuestionarios se dejan preguntas relacionadas con el tema tratado.

#### **Capitulo Evaluación del Desempeño, Numeral 10. Mejora**

Se estableció por parte del proceso que cuenta con un plan de mejoramiento producto de la auditoria con el ICONTEC, donde se evidencia la oportunidad de mejora establecida por este organismo.

De otro lado se han efectuado mejoras a los productos y servicios para cumplir con los requisitos SGC, se han ampliado las actividades de apropiación social ya que se viene apoyando de forma transversal y por decisión de la administración el tema de simposios, congresos, entre otros

Es de destacar que desde la creación de la dependencia y por ende del proceso no registra NO CONFORMIDADES.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 7 de 9
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría:**

##### **Hallazgo y/o No conformidades**

No se encontraron hallazgos que se constituyeran en No Conformidades.

#### **5. Fortalezas y Recomendaciones:**

##### **5.1. Fortalezas**

La oportunidad que tiene el proceso de fortalecer de forma transversal la gestión del conocimiento y la innovación en toda la Entidad, con el concurso, compromiso y disposición por parte del responsable del proceso y su equipo de trabajo, lo cual implica compartir y difundir el conocimiento y la innovación entre los servidores públicos y los grupos de valor.

Aunado a lo anterior, la acertada experticia de los funcionarios en atender la auditoría y suministrar oportunamente la información solicitada por el equipo auditor. Igualmente, el amplio conocimiento en la aplicación de la norma que sustenta el Sistema de Gestión de la Calidad -SGC, lo cual contribuye al buen desarrollo del proceso.

##### **5.2. Recomendaciones**

Dar continuidad a las estrategias de comunicar, socializar y documentar la Gestión del Conocimiento y la Gestión de la Innovación en el marco de las políticas y lineamientos de la Alta Dirección.

Continuar con el monitoreo y seguimiento a las acciones y controles definidos en los riesgos del proceso, como primera línea de defensa con el fin de evitar una posible materialización de estos.

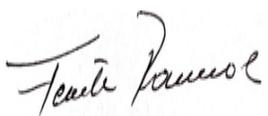
#### **6. Conclusiones:**

La Personería de Bogotá D.C. cuenta con un proceso dinámico y moderno en donde los grupos de valor tiene la oportunidad de acceder e intercambiar saberes y experiencias en el marco del conocimiento y la innovación.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 8 de 9
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

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

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

<b>EQUIPO AUDITOR</b>
<p><b>Firma:</b></p>  <hr/> <p><b>Pedro Hernando Caicedo Barrero</b> Profesional Universitario 219-01</p>
<p><b>Firma:</b></p>  <hr/> <p><b>Fenita Romero Camargo</b> Profesional Especializado 222-07</p>

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

**APROBÓ**

**Firma:**



\_\_\_\_\_  
**Nombre:**

**Jesús Alfonso Escamilla Cháves**  
Jefe Oficina de Control Interno ( E )