

 Personería de Itagüí	PLAN DE AUDITORIA			Código: FEM-08	
				Versión: 05	
				Fecha: 24/02/2022	
Macroproceso/Proceso/Procedimiento	Promoción y protección de los Derechos Humanos			Líder del Proceso: Alexander Mira	
Objetivos de la Auditoria	Desarrollar las actividades de auditoria mediante una verificación independiente y objetiva, en los métodos y controles de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno establecidos en la Personería, para evaluar y mejorar la eficacia e incrementar o mantener el nivel de confianza entre la comunidad y los entes de control y mantener el sistema de control interno y el modelo integrado de planeación y gestión alineado con la dirección estratégica de la Entidad. Alcance:			Auditoria Nro. 1	
Alcance de la Auditoria	Este programa de Auditoria cubre el proceso de promoción y prevención de los Derechos Humanos con su documentación asociada. Documentos Referencia: Caracterización de Procesos, información documentada relacionada al proceso, indicadores, riesgos y seguimiento a los procesos			Criterios de Auditoria Norma de la NTC ISO 9001:2015, Normas Técnicas de Calidad, procesos y documentación asociada al proceso, indicadores, riesgos, plan de mejoramiento, informe de auditorias anteriores.	
Auditor (es): Alexander Mira (líder) y Katherine López Roldán (acompañante).				Fecha de Apertura de Auditoria: 27/07/2023	Fecha de Cierre de Auditoria: 27/07/2023
ITEM	ACTIVIDAD DE AUDITORIA	AUDITOR RESPONSABLE	FECHA	HORA	
1	Reunión de apertura	Alexander Mira - Katherine López Roldán	27/07/2023	8:00 a.m	
2	PDH-01 Atención a víctimas del conflicto armado	Alexander Mira - Katherine López Roldán	27/07/2023	8:30 a.m	
3	PDH-02 Verificación de aparente vulneración DDHH	Alexander Mira - Katherine López Roldán	27/07/2023	10:30 a.m	
4	PDH-03 Traslado por protección (CTPEI)	Alexander Mira - Katherine López Roldán	27/07/2023	2:00 p.m	
5	cierre de auditoria	Alexander Mira - Katherine López Roldán	27/07/2023	4:00 p.m	
RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA					
FÍSICOS Y LOGÍSTICOS			TÉCNICOS		
METODOLOGÍA: entrevista, revisión documental, muestreo, seguimiento, observación directa, entre otros a fin de determinar la conformidad de los criterios de auditoria.					
Elaborado Por:	Alexander Mira	Revisado y Aprobado Por:	Katherine López Roldán		
Fecha de Elaboración:	25/07/2023	Fecha de Revisión:	25/07/2023		



Código: FEM-02

Version: 04

Fecha: 24/02/2022

PROCESO: Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información.	FECHA: 27 de julio de 2023	
PERSONAL ENTREVISTADO: ANDREA TANGARIFE CANO Y EQUIPO DE TRABAJO		
AUDITOR: ALEXANDER MIRA Y KATHERINE LOPEZ		
REQUISITOS MODELO(S) REFERENCIAL(ES): Normas ISO 9001:2015, requisitos legales, reglamentarios y documentación asociada a los procesos y procedimientos		
ALCANCE: Promoción y Protección Derechos Humanos		
DOCUMENTACIÓN CONSULTADA: Físicos y digitales.		
FORTALEZAS (PRINCIPALES CUMPLIMIENTOS)		
PREGUNTA/ASPECTO A EVALUAR	C	NC
¿Conoce usted la política de calidad de la Entidad y sus los objetivos?		
¿Conoce usted los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Entidad? ¿Cuáles son?		
¿Conoce que procedimientos están integrados en su área?		
¿Conoce el contexto estratégico de la Entidad y han realizado análisis y seguimiento a este?		
¿Ha detectado usted un factor externo o interno que afecte el contexto estratégico de la Entidad y por ende su delegatura?		
¿Conoce la matriz de necesidades y expectativas de los usuarios, a que se refiere?		

¿Cómo identifica usted la necesidad del usuario para saber a qué procedimiento pertenece, dar salida al servicio y utilizar el formato adecuado?				
¿Cómo inicia la actividad de recepción de declaraciones de víctimas? PDH 01				
¿Mostrar la evidencia para el desarrollo de la actividad # 3 según el procedimiento para la verificación de aparente vulneración DDHH. FDH-01				
¿Qué instrumentos se aplica para gestionar las ayudas humanitarias a víctimas?				
¿A través de que instrumento se realiza el seguimiento a la prestación del servicio por parte del auxiliar administrativo con respecto a la atención a víctimas?				
¿Cómo se hace el seguimiento para verificar el cumplimiento del objetivo del proceso? Activiad 8 FDH -01				
¿Mostrar que recurso o herramienta usa para la programación de la prestación de los servicios de acuerdos a las solicitudes presentadas por la comunidad o entidades víctimas? Actividad 1 PDH -02				
¿A través de que instrumento se realiza la planificación de la prestación del servicio?				
¿A través de que instrumento se realiza seguimiento a la efectividad en la atención al ciudadano por parte de la delegataria?				
Revisar Plan de mejoramiento y sus acciones de cierre				
Acciones implementadas para las salidas no conformes de la Delegatura				



Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código:FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

PROCESO AUDITADO:

Promoción y Protección de los Derechos Humanos.

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS

PDH-01; PDH-02; PDH-03

FECHA DE LA AUDITORIA

27/07/2023

AUDITOR LIDER

Alexander Mira Pérez

EQUIPO AUDITOR

Katherine López Roldan

AUDITADO:

Andrea Tangarife Cano y equipo de apoyo

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Realizar seguimiento a la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y a la capacidad del mismo en el presente proceso a auditar, para facilitar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, aplicables en el sistema de gestión verificando que en su implementación se cumplan con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, identificando oportunidades de mejoramiento.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Este programa de Auditoría cubre el proceso de promoción y prevención de los Derechos Humanos con su documentación asociada.

Documentos Referencia: Caracterización de Procesos, información documentada relacionada al proceso, indicadores, riesgos y seguimiento a los procesos

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

(Leyes, Normas, ISO 9001-2015, MIPG Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)

RESUMEN DE LA AUDITORIA:

Siendo las 9:00 de la mañana del día veintisiete (27) de julio del presente año, se realiza la apertura e inicio a la auditoría interna del proceso de Derechos Humanos, en el cual esta los siguientes procedimiento:

- Atención a Víctimas del Conflicto Armado
- Verificación de Aparente Vulneración de Derechos Humanos
- Traslado por Protección CTPI

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co





El líder auditor da un saludo, el plan de auditoría, presenta al equipo auditor, deja claro los dos procedimientos auditar, la metodología y continúa con el alcance y objetivo de la auditoria.

Continua con el desarrollo del listado de preguntas y demás que fueron surgiendo durante la auditoria, cabe anotar que las preguntas formuladas fueron respondidas en su totalidad, algunas sustentadas desde los procedimientos, en el acta de apertura se detallan las respuestas dadas.

HALLAZGOS

Nº.

1.FORTALEZAS

1

Se brindó una buena atención y disposición para asumir la auditoria.

2

Organización en la información física documentada.

Nº

2. NO CONFORMIDADES

REQUISITO

1

Inadecuada utilización de los formatos FDH-03 y FDH-06, según procedimiento PDH-01atención a víctimas del conflicto armado; para el formato declaración de victimas FDH-06, tiene archivo histórico desde el año 2015 guardado en el correo de Gmail, utilizando así los formatos con la versión desactualizada (Versión actual es la #04 del 2022) o sin encabezado, además no permite realizar la debida protección de la información en caso de pérdida.

7.5.1 literal B
7.5.3.1 literal B

3

No todas las solicitudes de intervención de la Delegatura son registradas en software PQRDSF, según actividad No. 1 del procedimiento para la verificación de aparente vulneración de DDHH "Se recibe solicitud de forma verbal, escrita, telefónica, por correo electrónico u por oficio"

7.5.1 literal B

Nº

3. OBSERVACIONES

1

Se observa un nivel bajo en cuanto la apropiación del Sistema de Gestión de la Calidad, del grupo auditado hablando desde un contexto estratégico y demás que tiene que ver con la organización.

2

3

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

Se recomienda por parte del equipo auditor realizar capacitaciones relacionada con el sistema de gestión de la calidad en particular con el contexto estratégico y los factores externos e internos.





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER:

FIRMA AUDITADO:

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME: 04/08/2023

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

CITANTE

AUDITORIAS DE CALIDAD

Citación a Reunión de		Acta No.	Carácter de la Reunión			
Auditoria de calidad proceso Derechos Humanos		182	Ordinaria	X	Extraordinaria	
Fecha de Reunión			Lugar de Reunión		Hora inicio	Hora final
Día	Mes	Año				
27	07	2023	Despacho del Personero		9:00am	4:00pm

ORDEN DEL DIA

1. Apertura de la auditoría interna de calidad.
2. Desarrollo auditoría.
3. Cierre de auditoría.

DESARROLLO

Siendo las 9:00am se da inicio a la auditoría interna de calidad, iniciando primero el saludo, presentación del equipo auditor, objetivo y alcance de la auditoría, fechas y horario de la auditoría y metodología, además de aspectos varios relacionado con la auditoría,

Se informa que la auditoria será un registro de grabación con el fin de levantar el informe, no se presentó objeción al respecto.

Una vez socializado lo anterior, se procede a realizar las preguntas desde el ciclo PHVA, relacionadas en la lista de verificación. Se solicita sustentar las respuestas a través de las evidencias que exija el Sistema de Gestión de la Calidad y demás preguntas que surgieron en el transcurso de la auditoria.

El auditor líder aclara que el responsable de la auditoria es líder del proceso sin embargo el grupo de trabajo puede apoyar en las respuestas al líder.

Seguidamente se inicia con una serie de preguntas enfocadas en planear y como desarrollo de la auditoria se tiene las siguientes respuestas:

*El líder del proceso, identifica claramente, cuales son los procesos que tiene a su cargo, la relación de cada uno de ellos con manual de calidad, la política y objetivos de calidad, como evidencia muestra la carpeta de calidad – pública, ubicando el manual de calidad.

*El líder del proceso y su equipo de trabajo, no tiene claro el contexto estratégico de la entidad, ni su relación con el proceso. Se recomienda realizar una capacitación relacionada con el tema del contexto estratégico y su relación con el sistema de gestión de la calidad.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

Se encuentra que identifican factores internos y externos que afectan la prestación del servicio, con relación a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Se continua con el procedimiento para la atención a víctimas del conflicto armado:

*Se evidencia que se recibe solicitud y queda registrada en el Software PQRDSF, se asigna cita y se toma la declaración. Una vez surtido este paso la auxiliar administrativa que presta el servicio analiza si la persona requiere ayuda humanitaria.

*se evidencia que un poco de desconocimiento frente a la ubicación del proceso o respaldos de documentación en el PC.

*Inadecuada utilización de los formatos, FDH-03 y FDH-06 se evidencia que:

1. Para el formato Declaración de victimas FDH-06, tiene archivo histórico desde el año 2015 en el correo de G mail. Utilizando así los formatos con la versión desactualizada (Versión actual es la #7 del 2022) posible hallazgo 7.5.1 literal B - 7.5.3.1 literal B

2. Para el Formato FDH desactualizado, además que el encabezado (titulo) del formato no lo tiene. posible hallazgo 7.5.1 literal B

*Se evidencio usuario que le tomaron declaración y no está relacionada en los formatos de víctimas. (Posible hallazgo)

Informan que hacen seguimiento a la auxiliar que realiza el procedimiento de víctimas, a través de en cuenta, sin embargo no muestran evidencias.

*NO realizan la evaluación del desempeño del procedimiento para identificar oportunidades de mejoramiento, según actividad # 8. No muestran evidencias.

*Líder del proceso no se muestra con apropiación del procedimiento de víctimas.

Se continua con el procedimiento para verificación de aparente vulneración DDHH:

*No todas las solicitudes quedan registradas en el Software PQRDSF, a pesar de que el procedimiento lo dice, sin embargo muestran formato Excel donde se lleva control de registro de solicitudes DP-PQRS2023, que no se encuentra en el sistema de calidad. 7.5 información documentada

La líder del proceso manifiesta NO se presentan salidas no conformes, y por lo tanto no hay



Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

seguimiento.

Se continua con el procedimiento traslado por protección CTPI:

*Líder del proceso hace recuento del paso a paso del procedimiento, e informa en que momentos se hace intervención por parte del Ministerio Público, es de anotar que es un procedimiento que se ingreso este año al sistema de calidad

Siendo las 4:00pm del día 25 de julio del 2023, se reúne el equipo auditor con los auditados, a fin de dar por terminada la auditoria, e informar que agradece la disposición para el buen desarrollo de la auditoria y el respeto por la misma se explica que el desarrollo de la auditoria es dando aplicación a la mejora continua como pilar del sistema de calidad, que en los próximos días se estará entregando el informe, el cual podrán hacer dentro de los 3 días siguiente las objeciones que consideren, antes de emitir el informe final de la auditoría interna de calidad.

En la reunión se resaltó los compromisos por parte de los auditados, el respeto por las auditoras.

Anexo listado de asistencia

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

 Personería de Itagüí	LISTA DE ASISTENCIA		Código: FG-01
			Versión: 03
			Fecha: 24/02/2022
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Auditoria interna calidad DDHH		
FACILITADOR	Sistema Gestión calidad		
FECHA	27/07/2023	HORARIO	DESDE 9:00am HASTA
LUGAR:	Oficina Derechos Humanos.		

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1. Alexmela Alina Pérez	Contratista	Alexmela Alina Pérez
2. Andrea Tangarife C.	Delegada DDHH	Andrea Tangarife C.
3. Katherine López	Secretaria EJ.	Katherine López
4. Leth Valentina López Gil	Derso - Productora contratista	Valentina López
5. Stenda Vasco	Contratista	Stenda Vasco
6. Laura Cumpo Gil	Contratista - Abogada	Laura Cumpo Gil
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co





Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866



Personería
de Itagüí

Evaluación de Auditores Internos

Código: FEM-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Nombre del Auditor Interno:	Alexander Mira. Katherine López Poldán.	Período de auditoría:	2022-2023	Fecha de Auditorías:	27/07/2023.
Proceso Auditado:	Derechos Humanos.	Evaluador:	Andrea Tangarife C.		

1	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN (1 Deficiente, 5 excelente)
A	Actitud frente a la ejecución de las auditorías	5
B	Cumplimiento del cronograma de auditorías	5
C	Calidad de los reportes	5
D	Cumplimiento en la entrega de los reportes	5
E	Reproceso a los informes de auditoría entregados	4
F	Identificación de los numerales de la Norma y su correspondencia con los hechos auditados	5
	Promedio Parcial	
2	Observaciones	

Puntaje total de la evaluación:

29

Firma del Evaluador:

Fecha de evaluación:

30/08/23.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



CO-SC-CER427866

