

Planeación
Comunicaciones
Tecnología

 Personería de Itagüí		PLAN DE AUDITORIA		Código: FEM-08	
				Versión: 05	
				Fecha: 24/02/2022	
Macroproceso /Proceso/Procedimiento		Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones, Tecnologías de la Información		Líder del Proceso: Yudy Alejandra López Londoño	
Objetivos de la Auditoría		Desarrollar las actividades de auditoría 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		Auditoría Nro. 1	
Alcance de la Auditoría		Aplica a todos los procesos estratégicos, misionales de apoyo y evaluación de la Personería, así como los que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de la Entidad		Criterios de Auditoría Norma de la NTC ISO 9001:2015, Normas Técnicas de Calidad, procesos y documentación asociada al proceso, indicadores, riesgos, plan de mejoramiento, informe de auditorías anteriores.	
Auditor (es): Yudy Alejandra López Londoño (líder) y Katherine López Roldán (acompañante).		Fecha de Apertura de Auditoría: 24/07/2023		Fecha de Cierre de Auditoría: 25/07/2023	
ITEM	ACTIVIDAD DE AUDITORIA	AUDITOR RESPONSABLE	FECHA	HORA	
1	Reunión de apertura	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	24/07/2023	8:00 a.m	
2	PPI-02 Formulación y seguimiento a los planes de acción	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	24/07/2023	8:30 a.m	
3	PPI-03 Revisión por la dirección	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	24/07/2023	9:30 a.m	
4	PPI-06 Participación ciudadana	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	24/07/2022	10:30 a.m	
5	PGC-01 Procedimiento para la gestión de las comunicaciones	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	24/07/2022	11:30 a.m	
6	PTI-01 Mantenimiento de equipos de ti	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	24/07/2022	11:30 a.m	
7					
8					
9					
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 auditoría.					
Elaborado Por: Yudy Alejandra López Londoño		Revisado y Aprobado Por: Katherine López Roldán			
Fecha de Elaboración: 17/07/2023		Fecha de Revisión: 17/07/2023			

 Personería de Itagüí		PLAN DE AUDITORÍA		Código: FEM-08	
				Versión: 05	
				Fecha: 24/02/2022	
Macroproceso /Proceso/Procedimiento		Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones, Tecnologías de la Información		Líder del Proceso: Yudy Alejandra López Londoño	
Objetivos de la Auditoría		Realizar seguimiento a la eficiencia y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y a la capacidad del mismo en los procesos antes referenciados, para propiciar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, aplicables en el sistema de gestión de la calidad verificando que en su implementación se cumplan con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, identificando oportunidades de mejoramiento.		Auditoría Nro. 1	
Alcance de la Auditoría		Este programa de Auditoría cubre los procesos de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información, ejecutados en el Despacho con su documentación asociada. Documentos Referencia: Caracterización de Procesos, información documentada relacionada al proceso, indicadores, riesgos y seguimiento a los procesos		Normas de la NTC ISO 9001:2015, Normas Técnicas de Calidad, procesos y documentación asociada al proceso, indicadores, riesgos, plan de mejoramiento, informe de auditorías anteriores.	
Auditor (es): Yudy Alejandra López Londoño (líder) y Katherine López Roldán (acompañante).		Fecha de Apertura de Auditoría: 24/07/2023		Fecha de Cierre de Auditoría: 25/07/2023	
ITEM	ACTIVIDAD DE AUDITORIA	AUDITOR RESPONSABLE	FECHA	HORA	
1	Reunión de apertura	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	24/07/2023	8:00 a.m	
2	PPI-02 Formulación y seguimiento a los planes de acción	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	24/07/2023	8:30 a.m	
3	PPI-03 Revisión por la dirección	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	24/07/2023	10:30 a.m	
4	PPI-06 Participación ciudadana	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	24/07/2023	11:30 a.m	
5	PGC-01 Procedimiento para la gestión de las comunicaciones	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	24/07/2023	2:00 p.m	
6	PTI-01 Mantenimiento de equipos de TI	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	24/07/2023	2:30 p.m	
7	Verificación de evidencias digitales	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	25/07/2023	8:00 a.m	
8	Cierre de auditoría	Yudy Alejandra López Londoño - Katherine López Roldán	25/07/2023	4:00 p.m	
9					
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 auditoría.			Documentos de referencia: Caracterización de procesos, información documentada relacionada al proceso, indicadores, riesgos salidas no conformes.		
Elaborado Por:	Yudy Alejandra López Londoño	Revisado y Aprobado Por:	Katherine López Roldán		
Fecha de Elaboración:	17/07/2023	Fecha de Revisión:	17/07/2023		

24/02-02-2023

[Handwritten signature]

	Personería de Itagüí	LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA	Código: FEM-02 Versión: 04 Fecha: 24/02/2022
PROCESO: Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información.		FECHA: 24 de julio de 2023	
PERSONAL ENTREVISTADO: Álvaro Alonso Duque Muñoz			
AUDITOR:			
REQUISITOS MODELO(S) REFERENCIAL(ES): Normas ISO 9001:2015, requisitos legales, reglamentarios y documentación asociada a los procesos y procedimientos			
ALCANCE: Procesos de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información.			
DOCUMENTACIÓN CONSULTADA: Físicos y digitales.			
FORTALEZAS (PRINCIPALES CUMPLIMIENTOS)			
PREGUNTA/ASPECTO A EVALUAR	C	NC	DESCRIPCIÓN DEL INCUMPLIMIENTO Y/O EVIDENCIA
¿Conoce que procesos están a su cargo? ¿Cuáles son?			3 procesos
¿Conoce los objetivos de los procesos del cual usted es líder?			3 procesos
¿Conoce la política de calidad, los objetivos y el mapa de procesos? (Ubicación y hablar sobre ello, evidencias)			en general
¿Cómo aporta sus procesos al cumplimiento de la Política de Calidad?			en general
¿Cómo realizaron el análisis del contexto estratégico? (evidencia formato FPI-02)			en general
¿Cómo realizaron el análisis para la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso?			en general
El PEI a sufrido modificaciones, en qué sentido y de qué manera la misma se ha socializado a la comunidad (evidencias) (Planeación y Comunicaciones)			planeación y comunicaciones
¿Cómo se realiza el seguimiento al a los planes de acción evidencia? (Pedir evidencia)			planeación
¿Cada cuánto se realiza el seguimiento a los planes de acción?			planeación
se realiza publicación en la sede electrónica de los avances de los planes de acción, en caso de ser afirmativo mostrar evidencia			planeación y comunicaciones

Evidencie el último informe del mejoramiento continuo FPI-10				planeación
Debido a la revisión por la dirección, ¿se han presentado planes de mejora? De ser afirmativo, evidencie cuáles con su respectivo seguimiento.				planeación
Dado los planes de mejoramiento que se susciten de la revisión por la dirección, evidencie si dicho plan de mejoramiento se ha socializado con el equipo de trabajo de cada proceso.				planeación
Mostrar acta de la revisión por la dirección al sistema de gestión de calidad y si se ha presado revisiones extraordinarias (FPI-11)				planeación
¿cuál fue el diagnóstico y análisis realizado para formular el plan institucional de participación ciudadana ? (evidencias) procedimiento de participación ciudadana				planeación
Cuál es la relación entre el procedimiento de participación ciudadana y el procedimiento de rendición de cuentas, en el entendido de que son procedimientos diferentes?				planeación
¿Cuál fue el diagnóstico y análisis de las encuestas para formular el plan estratégico de comunicaciones?				Comunicaciones
Evidenciar la aprobación del plan estratégico de comunicaciones.				Comunicaciones
Evidenciar el seguimiento realizado al plan estratégico de comunicaciones				Comunicaciones
¿Cómo realizan la planeación en cuanto a las comunicaciones?				Comunicaciones
Diferencia entre Formato Bitacora de Eventos y Solicitud a Comunicaciones				Comunicaciones
Evidenciar el uso del formato consentimiento grabacion video y/o toma de fotografías FCG-05 para el video publicado el día 17 de mayo del concurso de oratoria a traves de red social facebook NNA Wendy				Comunicaciones
¿Cómo se realiza y publica los contenidos digitales para la página web, redes sociales y bofetines internos y externos. (pedir evidencias)				Comunicaciones

¿Cómo se relaciona los productos y salidas no conformes y cuál es el tratamiento que se le da? (evidencias actas)					Comunicaciones	
Quiénes integran el comité de aprobación de piezas gráficas y mediante que proceso se aprueba (evidencias)					Comunicaciones	
Evidencias plan de mantenimiento preventivo equipo de cómputos (evidencias formato FT1-04)					TIC	
Para la actividad #3 "Comunica formalmente con anticipación a las áreas involucradas en el plan de mantenimiento para contar con su colaboración en la ejecución del plan" porque no hay información documentada.					TIC	
Cuando se presentan eventos no controlados, ¿De qué manera aplican el plan de mantenimiento?					TIC	
Evidencia del control de mantenimiento preventivo y correctivo (FBS-16)					TIC	
Cuál es el registro en la hoja de vida de equipos ?					general	
Qué actualización se ha realizado este año a los equipos de cómputo?					general	
Verificar el seguimiento a los indicadores					general	
Revisar en el Plan de Mejoramiento las acciones abiertas y cerradas					general	
Verificar el seguimiento a los riesgos					general	

 Personería de Itagüí	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

PROCESO AUDITADO:	Planeación Institucional, Gestión de la Comunicación y Tecnología de la Información.
--------------------------	--

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS	FECHA DE LA AUDITORÍA
PPI-02 Formulación y seguimiento a los planes de acción, PPI-03 Revisión por la Dirección, PPI-06 Participación Ciudadana, PGC-01 Procedimiento para la gestión de las comunicaciones, PTI-01 Mantenimiento de equipos de TI.	Julio 24 y 25 de 2023
AUDITOR LÍDER	EQUIPO AUDITOR
Yudy Alejandra López Londoño	Katherine López Roldán
AUDITADO:	
Líder de los procesos Álvaro Alonso Duque Muñoz y personal de apoyo.	

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA
Realizar seguimiento a la eficiencia y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y a la capacidad del mismo en los procesos antes referenciados, para propiciar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, aplicables en el sistema de gestión de la calidad verificando que en su implementación se cumplan con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, identificando oportunidades de mejoramiento.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA
Este programa de Auditoría cubre todos los procesos ejecutados en el Despacho 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 AUDITORÍA)
(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).

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

RESUMEN DE LA AUDITORÍA:

Siendo las 8:00 a.m en la fecha arriba referenciada, se da inicio al cumplimiento del programa de auditoría interna de calidad 2023, comenzando con el saludo introductorio, procesos a auditar, presentación del equipo auditor, objetivo, alcance de la auditoría, metodología utilizada, así como fechas y horario.

Se informa que la auditoría será grabada con el fin de realizar 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 frente a los procedimientos: PPI-02 Formulación y seguimiento a los planes de acción, PPI-03 Revisión por la Dirección, PPI-06 Participación Ciudadana, PGC-01 Procedimiento para la gestión de las comunicaciones, PTI-01 Mantenimiento de equipos de TI. Se solicita sustentar las respuestas a través de las evidencias que exija el Sistema de Gestión de la Calidad.

- ✓ ¿Conoce qué procesos están a su cargo? ¿Cuáles son?
- ✓ ¿Conoce los objetivos de los procesos de los cuales usted es líder?
- ✓ ¿Conoce la política de calidad, los objetivos y el mapa de procesos?
- ✓ ¿Cómo aporta sus procesos al cumplimiento de la Política de Calidad?
- ✓ ¿Cómo realizaron el análisis del contexto estratégico?
- ✓ ¿Cómo realizaron el análisis para la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso?
- ✓ El PEI ha sufrido modificaciones? en qué sentido y de qué manera la misma se ha socializado a la comunidad laboral?
- ✓ ¿Cómo se realiza el seguimiento a los planes de acción?
- ✓ ¿Cada cuánto se realiza el seguimiento a los planes de acción?
- ✓ ¿Se realiza publicación en la sede electrónica de los avances de los planes de acción?, evidencie el último informe del mejoramiento continuo FPI-10
- ✓ Debido a la revisión por la dirección, ¿se han presentado planes de mejora?
- ✓ Dado los planes de mejoramiento que se susciten de la revisión por la dirección, evidencie si dicho plan de mejoramiento se ha socializado con el equipo de trabajo de cada proceso.
- ✓ Mostrar acta de la revisión por la dirección al Sistema de Gestión de Calidad y si se ha presentado revisiones extraordinarias.
- ✓ ¿Cuál fue el diagnóstico y análisis realizado para formular el Plan Institucional de Participación Ciudadana?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el procedimiento de participación ciudadana y el procedimiento de rendición de cuentas, en el entendido de que son procedimientos

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



CO-SC-CER427866



Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

diferentes?

- ✓ ¿Cuál fue el diagnóstico y análisis de las encuestas para formular el plan estratégico de comunicaciones?
- ✓ Evidenciar la aprobación del plan estratégico de comunicaciones.
- ✓ Evidenciar el seguimiento realizado al plan estratégico de comunicaciones.
- ✓ ¿Cómo realizan la planeación en cuanto a las comunicaciones?
- ✓ Diferencia entre Formato Bitácora de Eventos y Solicitud a Comunicaciones.
- ✓ Evidenciar el uso del formato consentimiento grabación video y/o toma de fotografías FCG-05 para el video publicado el día 17 de mayo del 2023 del concurso de oratoria a través de red social Facebook NNA Wendy Cárdenas y el formato FG-06 para el video publicado el día 17 de mayo del 2023 del concurso de oratoria a través de red social Facebook de la señora Erika Marcela Patiño Cardona.
- ✓ ¿Cómo se realiza y publica los contenidos digitales para la sede electrónica, redes sociales?
- ✓ ¿Cómo se relaciona los productos y salidas no conformes y cuál es el tratamiento que se le da?
- ✓ ¿Quiénes integran el comité de aprobación de piezas gráficas y mediante qué proceso se aprueba?
- ✓ Evidencias plan de mantenimiento preventivo equipo de cómputos
- ✓ Para la actividad #3 del proceso de tecnologías de la información "Comunica formalmente con anticipación a las áreas involucradas en el plan de mantenimiento para contar con su colaboración en la ejecución del plan" Evidenciar información documentada.
- ✓ ¿Cuándo se presentan eventos no controlados, de qué manera se aplica el plan de mantenimiento?
- ✓ Evidencia del control de mantenimiento preventivo y correctivo (FBS-16).
- ✓ ¿Cuál es el registro en la hoja de vida de equipos?
- ✓ ¿Qué actualización se ha realizado este año a los equipos de cómputo?
- ✓ Verificar el seguimiento a los indicadores
- ✓ Revisar en el Plan de Mejoramiento de acuerdo con las acciones abiertas y cerradas.

Aunado a lo anterior, las demás preguntas que surgieron en el transcurso de la auditoría. Es así como la Auditora líder aclara que cualquier persona que integre el grupo auditado puede dar respuesta a las preguntas formuladas.

Como respuestas a las inquietudes planteadas, se tienen las siguientes:

- 1 El líder del proceso, identifica claramente, cuáles son los procesos que tiene a su cargo, la

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



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

relación de cada uno de ellos con la política y objetivos de calidad, como evidencia se muestra la ubicación en la sede electrónica y en la carpeta de calidad – pública.

2 El equipo auditado no ubicó en la sede electrónica el mapa de procesos, sin embargo se evidenció el mapa en la carpeta de SGC.

Planeación Institucional

3 No se evidencia claridad con la función del contexto estratégico dentro de la Entidad. Es decir; el análisis del mismo para revisar si los factores externos o internos sufren cambios para ser actualizado.

4 En el acta de Revisión por la Dirección del 12 octubre del 2022, se sugiere que en el ítem “análisis de los factores internos y externos o cambios que puedan afectar el sistema de gestión de la calidad”, se realice de manera clara que no se presentó cambios, dado que dicha aclaración, da cuenta de que se realizó dicho análisis.

2. ANALISIS DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS O CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

Se analizaron los siguientes cambios que podrían afectar o generar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad.

CAMBIOS EXTERNOS

LEGALES

- Cambios normativos, desarticulación normativa, dispersión normativa, contrariedad e inestabilidad normativa que afecten los procesos de la entidad. SI.

OBSERVACION: Se debe actualizar manuales de calidad

POLITICOS

- Cambios en las políticas gubernamentales, para llevar a cabo los procesos de la entidad. NO
- Cambios de administración, que generen modificaciones en la estructura y políticas Institucionales. NO

5 No es claro para el equipo de auditados, de qué manera se realiza el análisis de las necesidades de las partes interesadas, se plantea una necesidad sin realizar el análisis con antelación para identificar si realmente es la necesidad, no se muestra evidencias.

A	B	C	D	E	F	G	H
UNIDAD ADMINISTRATIVA	PROCESO	PARTES INTERESADA	TIPO DE PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	FUENTE DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
Secretaría General	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Usuarios	Externa	Atención oportuna, eficiente y eficaz	Satisfacción por encuesta del SSC	Encuestas de satisfacción al ciudadano. Análisis de PQRS.	
Secretaría General	GEST BIENES Y SERVICIOS	Usuarios	Externa	Contratación de prestación de servicios, considerando que el personal de planta no es suficiente para atender todos los requerimientos de la comunidad.	Atención oportuna y eficiente para garantizar la defensa de los derechos, en cumplimiento de la constitución y la Ley.	Registro de evaluación de proveedores y encuestas de satisfacción	

6 Se evidenció cambios en el PEI y su debida publicación en la sede electrónica, se muestra como evidencia acta 005/2023, donde se implementa nuevo proyecto al programa de

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



CO-SC-CER427866



Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Tecnologías de la Información al servicio de la comunidad- sede electrónica, y se socializa al personal de la Entidad mediante correo electrónico institucional.

7 Se evidencia el seguimiento a los planes de acción, debida publicación en la sede electrónica, se recomienda que el formato del plan de acción relacione la fecha en el encabezado para dar claridad de ubicación del año que se está analizando.

8 El equipo auditado no tiene claridad cuando se hace seguimiento al plan de mejoramiento acta 12/10/2022 (Revisión por la dirección al sistema de gestión de la calidad) el equipo no ubica bien las evidencias.

9 No se encuentra diagnóstico para realizar Plan de Participación Ciudadana, (dentro del procedimiento en la actividad # 6, indica, que se inicia con un diagnóstico desde su primera actividad y posteriormente se realiza un plan.



Personería
de Itagüí

PROCEDIMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

Código: PPI-06

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
	Analizar contexto de la participación de	Realizan el diagnóstico social de necesidades potenciales de los clientes y partes interesadas que intervienen en el territorio, variables de tipo político, económico y social, diligenciando una matriz DOFA y realizan un análisis	Personero(a)	

10 El procedimiento de Participación Ciudadana (PPI-06), se encuentra desactualizado, en cuanto a la redacción del horario de atención presencial al usuario y el link de acceso a la sede electrónica de la Personería, dirige a un portal de niños que está igualmente desactualizado.

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



CO-SC-CER427866



Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Medios de Participación habilitados por la Personería Municipal de Itagüí

- Atención personal en la sede física.** Centro Administrativo Municipal de Itagüí Carrera 51 #51-55 Edificio Judicial Piso 5. Horarios de atención al público: de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 1:30 pm a 5:30 p.m., de lunes a jueves. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 1:30 pm a 4:30 p.m.
- Buzón de sugerencias:** Ubicado en la recepción de la entidad. Disponible en los mismos horarios de atención al público.
- Sede electrónica.** página web, <http://www.personerialitagui.gov.co/>, a través del menú *Atención a la Ciudadanía*, la opción *peticiones, quejas, reclamos y denuncias*, a través de esta se puede diligenciar un formulario de petición. El sistema permite hacer seguimiento a la petición con el código que se provee una vez ingresada la solicitud.

11 El link de twitter, está mal escrito en el procedimiento, se recomienda organizar la escritura del mismo.

Gestión de la comunicación:

12 Se evidencia ubicación del personal de apoyo frente a las actividades del proceso, así como se facilita la revisión documental y digital del mismo por parte de la persona encargada.

Tecnología de la información:

13 No se evidencia un plan de mantenimiento preventivo a los computadores, según actividad #1 del proceso, se recomienda mejorar la descripción de la actividad, pues no es claro si se debe realizar un plan o simplemente es diligenciar el formato FTI-04.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Elaborar Plan de Mantenimiento	Elabora un plan de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo con fechas y tiempos de ejecución por cada periodo a ejecutar.	Secretario(a) General – Ingeniero de Sistemas	FTI-04 Plan de Mantenimiento
2	Coordinar logística para la ejecución del Plan de Mantenimiento	Dispone los insumos, el lugar físico y toda la logística que requiera para ejecutar el plan de mantenimiento preventivo.	Secretario(a) General – Ingeniero de Sistemas	No aplica
3	Socializar el Plan de Mantenimiento FTI-04	Comunica formalmente con anticipación a las áreas involucradas en el Plan de mantenimiento para contar con su colaboración en la ejecución del plan.	Ingeniero de Sistemas	No Aplica

14 En igual sentido, no se evidenció el reporte de control de mantenimiento preventivo y

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





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

correctivo de equipos de TI (FTI-01) destinado para tal fin, por el contrario se reportó la ejecución del mantenimiento preventivo en el mismo formato FTI-04.

	CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE TI	Código: FTI-01 Versión: 03 Fecha: 24/02/2022
--	--	--

CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE TI		
Usuario:		
Modelo Equipo:		
Plaza Torre:		
Plaza Monitor:		
Falla Técnica	Fecha	Solución

15 Así mismo; no se evidenció registro de las solicitudes y reportes de incidentes relacionados con equipos, el cual ordena en la actividad # 6, sea registrado en el plan de mantenimiento FTI-04. Se sugiere que dicho registro se realice en el control de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de TI. (FTI-01).

6	Atender las solicitudes e incidentes reportados	Atiende las solicitudes y reportes de incidentes relacionados con equipos de cómputo y sistemas de información (Software y Hardware) dispuestos en la Personería y las registra en el plan de mantenimiento	Ingeniero de Sistemas	Plan de Mantenimiento de equipos FTI-04
---	---	---	-----------------------	---

16 No hay coherencia con la descripción de la actividad, con la información documentada, dado que una comunicación formal se basa en los canales y sistemas designados oficialmente para tal fin, solo se evidencio correo electrónico pero hace referencia al permiso

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





**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

de ingreso del personal que va realizar el mantenimiento a los equipos.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Elaborar Plan de Mantenimiento	Elabora un plan de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo con fechas y tiempos de ejecución por cada periodo a ejecutar.
2	Coordinar logística para la ejecución del Plan de Mantenimiento	Dispone los insumos, el lugar físico y toda la logística que requiera para ejecutar el plan de mantenimiento preventivo.
3	Socializar el Plan de Mantenimiento FTI-04	Comunica formalmente con anticipación a las áreas involucradas en el Plan de mantenimiento para contar con su colaboración en la ejecución del plan.
	Revisar y ajustar el Plan	Revisa y ajusta plan de mantenimiento preventivo de acuerdo a los diferentes eventos no

Siendo las 4:00 pm se da por terminada la auditoría presencial, se le indica a los presentes que el día 25 de julio del presente año se continúa con la auditoría de manera digital y que el cierre de la misma se realiza a las 4:00 p.m del día en mención.

Se da inicio a la auditoría digital el día 25 de julio de 2023, encontrando lo siguiente:

17 Se revisa el tablero de indicadores para los proceso de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y no se evidencia el seguimiento trimestral para los siguientes. (Pantallazos tomados el día 25/07/2023).

18 Se tiene en cuenta que la medición según el tablero de indicadores es: Trimestral (Marzo, junio, septiembre, diciembre). Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo estipulado para la entrega.

Nº de actividades ejecutadas/Nº de actividades programadas X 100

Cumplimiento de las Metas de los Planes de Acción			
FECHA	META	LOGRO ENFO	APORTE DE LA META
30/03/2023	100%	42%	13/03/2023 Se realizó seguimiento al cumplimiento de las actividades del plan de acción. Desde se ejecutaron 27 actividades de los 64 programas. Se cuenta con el informe de cada libro y el canalizado general.
30/06/2023	100%		

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



CO-SC-CER427866



Personería
de Itagüí

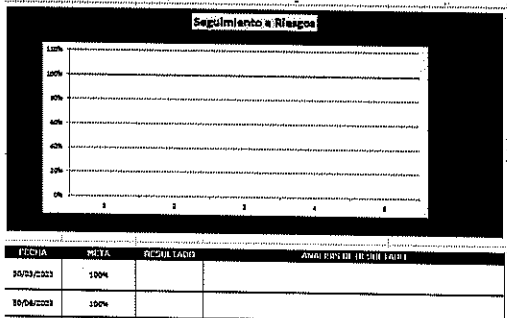
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

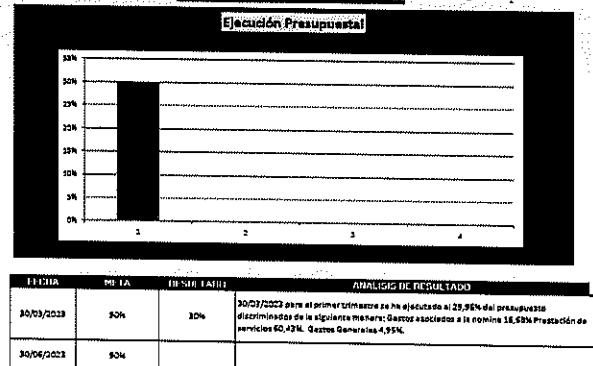
Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

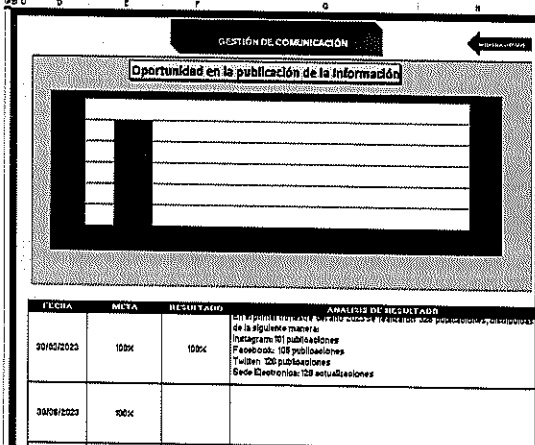
Nº de seguimientos realizados/Nº de seguimientos establecidos X 100



Ejecución presupuestal/Presupuesto inicial



Nº de publicaciones obligatorias realizadas /Nº de publicaciones requeridas X 100



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



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Nº de personas asistentes por evento/Nº de personas (publico objetivo) X 100

Efectividad de las Comunicaciones			
FECHA	META	EFECTIVIDAD	ANEXOS Y EVIDENCIAS
30/03/2023	100%	100%	En el primer trimestre del año 2023 se realizó los siguientes convocatorias: 1. Concurso de Oratoria se hizo con la publicación de diferentes planes gráficos con la imagen del concurso en las redes sociales de la entidad, correo electrónico, cartelera, y se hizo una invitación directa con los rectores y profesores encargados del área, como pilar importante para invitar a los estudiantes a inscribirse a participar de dicho concurso. Teniendo una efectividad de dicha convocatoria un total de 594 inscritos
30/06/2023	100%		

19 Se revisa el mapa de riesgos para los proceso de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y no se evidencia el seguimiento al segundo trimestre para los siguientes. (Pantallazos tomados el día 25/07/2023)

R	S	T	U	V
			Código: FPI-04	
			Versión: 05	
			Fecha: 24/02/2022	
TRATAMIENTO DEL RIESGO				
Responsable	Indicador	Meta	Cronograma de Seguimiento	Seguimiento
Líderes de procesos	Nro de riesgos materializados / Nro de riesgos identificados * 100	100%	Trimestral	30/03/2023 Revisados los procesos de la entidad se evidencia que no se materializó el riesgo.
Líderes de procesos	Nro de metas cumplidas en los planes de acción / Nro de metas establecidas en los planes de acción * 100	100%	Trimestral	30/03/2023. Se evidencia que en el primer trimestre del año se realizó todo lo programado en los planes de acción. Por lo tanto no se materializó el riesgo.

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



CO-SC-CER427866

HALLAZGOS

Nº. 1.FORTALEZAS

1	Se resalta que el líder del proceso, identifica claramente, cuáles son los procesos que tiene a su cargo, la relación de cada uno de ellos con la política y objetivos de calidad, como evidencia muestra la ubicación en la sede electrónica y en la carpeta de calidad – pública.
2	Se exalta el compromiso del personal de apoyo para la atención de la auditoría. Se brindó buena disposición para asumir la información solicitada.
3	Se evidenció oportuno seguimiento a los planes de acción y debida publicación en sede electrónica.

Nº. 2. NO CONFORMIDADES

REQUISITO

1	No es claro para el equipo de auditados, de qué manera se realiza el análisis de las necesidades de las partes interesadas, se plantea una necesidad sin realizar el análisis con antelación para identificar si realmente es la necesidad, no se muestra evidencias.	ISO 9001:2015 Numerales: 4.1 y 4.2 (Contexto de la organización).
2	No se encuentra diagnóstico para realizar Plan de Participación Ciudadana, (dentro del procedimiento en la actividad # 6, indica, que se inicia con un diagnóstico desde su primera actividad y posteriormente se realiza un plan.	ISO 9001:2015 Numeral 705 # 7.5.1, literal b) Información documentada.
3	Una vez revisado el tablero de indicadores para el proceso de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones, no se evidencia el seguimiento trimestral para los mismos. (Pantallazos tomados el día 25/07/2023).	ISO 9001:2015 Numeral 705 # 7.5.1, literal b) Información documentada.
4	Se revisa el mapa de riesgos para los proceso de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y no se evidencia el seguimiento al segundo trimestre para los siguientes. (Pantallazos tomados el día 25/07/2023)	ISO 9001:2015 Numeral 705 # 7.5.1, literal b) Información documentada.
5		
6		

Nº. 3. OBSERVACIONES

1	No se evidencia claridad con la función del contexto estratégico dentro de la Entidad
----------	---

 Personería de Itagüí	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

	por parte del equipo auditado.
2	El procedimiento de Participación Ciudadana (PPI-06), se encuentra desactualizado, en cuanto a la redacción del horario de atención presencial al usuario y el link de acceso a la sede electrónica de la Personería, dirige a un portal de niños que está igualmente desactualizado.
3	

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

Es importante que el equipo auditado tenga claridad frente a la función del contexto estratégico dentro de la Entidad. Es decir; cobra relevancia la comprensión del análisis del contexto estratégico para revisar si los factores externos o internos sufren cambios a fin de ser actualizados.

Se recomienda actualizar el procedimiento PPI-06, a fin de que la persona que acceda al los procedimiento, obtenga información real de la Entidad.

Se sugiere que los formatos FGC-05 y FGC-06 no tengan enmendaduras, ni tachones a fin de que cumpla con la finalidad por el cual fueron creados.

Resulta relevante que se diferencie el plan de mantenimiento preventivo a los cómputos, según actividad #1 del proceso, frente al diligenciamiento del formato FTI-04, se recomienda mejorar la descripción de la actividad, pues no es claro si se debe realizar un plan o simplemente es diligenciar el formato FTI-04.

En igual sentido, no se evidenció el reporte de control de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de TI (FTI-01) destinado para tal fin, por el contrario se reportó la ejecución del mantenimiento preventivo en el mismo formato FTI-04. (Se sugiere revisar formato correspondiente para cada actividad, dado que genera confusión).

Es importante que se cumpla a cabalidad las actividades estipuladas en los procedimientos dado que no hay coherencia con la descripción de la actividad # 3 TI, en cuanto a la comunicación formal frente a la realización de mantenimiento de los equipos de cómputo.

Se sugiere sensibilización frente a la norma ISO 9001:2015 dirigida a todo el equipo auditado.

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER: Yudy Alejandra López Londoño

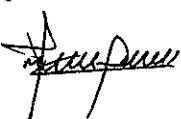
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



 Personería de Itagüí	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FEM-09
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

FIRMA AUDITADO: _____

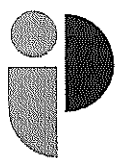
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME: 1 de agosto 2023

Rdo 1-08-2023


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**

Hechos para tus derechos

100

Itagüí, 3 de agosto de 2023

Señora
YUDY ALEJANDRA LÓPEZ LONDOÑO
Auditor Líder

Señora
KATHERINE LÓPEZ ROLDÁN
Equipo Auditor

Asunto: Respuesta auditoría interna procesos Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

Respetadas auditoras:

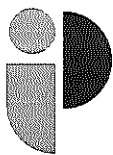
En respuesta al informe de auditoría interna entregado el 1 de agosto de 2023, el equipo de auditados presentará las siguientes observaciones:

En cuanto al **hallazgo 1** *"No es claro para el equipo de auditados, de qué manera se realiza el análisis de las necesidades de las partes interesadas, se plantea una necesidad sin realizar el análisis con antelación para identificar si realmente es la necesidad, no se muestra evidencias"* consideramos que el hallazgo apunta a dos temas diferentes:

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



El punto 4.1 Entendiendo la organización y su contexto (norma ISO 9001) aborda el contexto estratégico, que, dentro de nuestra institución, se encuentra contemplado en el Formato FPI- 02 donde se consigna el análisis de las necesidades de las partes interesadas, dicho análisis se realiza a través del diagnóstico “Matriz DOFA”, herramienta recomendada en la página <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-1-entendiendo-organizacion-contexto/>. Durante la auditoría se presentó la matriz DOFA actualizada y su aprobación consta en el acta 125 del 30 de mayo de 2023, también presentada.

El segundo tema corresponde a “comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas” (4.2 de la norma ISO 9001) que se realiza anualmente en la reunión de revisión por la dirección y queda consignado a través del formato FPI-11 acta de revisión por la dirección, que también fue presentado ante las señoras auditoras. Por lo anterior, no estamos de acuerdo con esta “no conformidad”.

En cuanto a la **no conformidad 2** “No se encuentra diagnóstico para realizar Plan de Participación Ciudadana, (dentro del procedimiento en la actividad # 6, indica, que se inicia con un diagnóstico desde su primera actividad y posteriormente se realiza un plan)”, el equipo auditado informa que para la actualización del Plan de Participación Ciudadana FPI-13 se implementó la herramienta de diagnóstico DOFA, conforme lo establece el Procedimiento PPI-06 en la actividad 1.

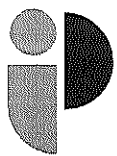
No se acepta la “no conformidad #2” porque el diagnóstico se encuentra actualizado a través de la matriz DOFA, aprobada en acta 125 del 30 de mayo de 2023.

Como se señaló anteriormente, el diagnóstico hace parte de la actividad #1 del procedimiento PPI-06, además, fue presentada a ustedes durante la auditoría. La actividad #6 habla sobre la publicación del plan institucional de participación ciudadana y rendición de cuentas, que se hace conforme a lo establecido en el procedimiento. La norma ISO 9001 2015, no tiene un numeral relacionado con el 705, se entiende que se hace referencia al 7.5.

Link sede electrónica del Plan Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:
<https://personeraiitagui.gov.co/uploads/entidad/normatividad/0a918-fpi-13-manual-del-plan-institucional-de-participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas.pdf>

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





Los hallazgos 3 y 4 se aceptan y se elaborará un plan de mejoramiento relacionado con un control preventivo, el cual, se desarrollará generando una alerta al vencimiento del trimestre; dicha alerta estará consignada en la agenda del Secretario General y su grupo de apoyo.

Finalmente, atendiendo las observaciones del informe presentado, les indicamos que el Procedimiento de Participación Ciudadana PPI-06 fue actualizado y se anexará para su verificación.

La observación "No se evidencia claridad con la función del contexto estratégico dentro de la Entidad por parte del equipo auditado", ya fue respondida.

Agradecemos el esfuerzo realizado por parte del equipo auditor para efectuar un análisis constructivo, que permita el fortalecimiento de los procesos institucionales.

Cordialmente,

ALVARO ALONSO DUQUE MUÑOZ
Personero Municipal de Itagüí

Anexo: 2Procedimiento PPI-06 (12 páginas) - Plan de Participación Ciudadana (10 páginas)
Proyectó: Yeimy Montoya 3/08/2023

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





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

PROCESO AUDITADO:

Planeación Institucional, Gestión de la Comunicación y Tecnología de la Información.

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS

PPI-02 Formulación y seguimiento a los planes de acción, PPI-03 Revisión por la Dirección, PPI-06 Participación Ciudadana, PGC-01 Procedimiento para la gestión de las comunicaciones, PTI-01 Mantenimiento de equipos de TI.

FECHA DE LA AUDITORÍA

Julio 24 y 25 de 2023.

AUDITOR LÍDER

Yudy Alejandra López Londoño

EQUIPO AUDITOR

Katherine López Roldán

AUDITADO:

Líder de los procesos Álvaro Alonso Duque Muñoz y personal de apoyo.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

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

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Este programa de Auditoría cubre todos los procesos ejecutados en el Despacho con su documentación asociada.

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

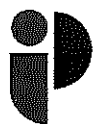
DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORÍA)

(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).

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



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

RESUMEN DE LA AUDITORÍA:

Siendo las 8:00 a.m en la fecha arriba referenciada, se da inicio al cumplimiento del programa de auditoría interna de calidad 2023, comenzando con el saludo introductorio, procesos a auditar, presentación del equipo auditor, objetivo, alcance de la auditoría, metodología utilizada, así como fechas y horario.

Se informa que la auditoría será grabada con el fin de realizar el informe, no se presentó objeción al respecto.

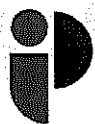
Una vez socializado lo anterior, se procede a realizar las preguntas desde el ciclo PHVA, relacionadas en la lista de verificación frente a los procedimientos: PPI-02 Formulación y seguimiento a los planes de acción, PPI-03 Revisión por la Dirección, PPI-06 Participación Ciudadana, PGC-01 Procedimiento para la gestión de las comunicaciones, PTI-01 Mantenimiento de equipos de TI. Se solicita sustentar las respuestas a través de las evidencias que exija el Sistema de Gestión de la Calidad.

- ✓ ¿Conoce qué procesos están a su cargo? ¿Cuáles son?
- ✓ ¿Conoce los objetivos de los procesos de los cuales usted es líder?
- ✓ ¿Conoce la política de calidad, los objetivos y el mapa de procesos?
- ✓ ¿Cómo aporta sus procesos al cumplimiento de la Política de Calidad?
- ✓ ¿Cómo realizaron el análisis del contexto estratégico?
- ✓ ¿Cómo realizaron el análisis para la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso?
- ✓ El PEI ha sufrido modificaciones? en qué sentido y de qué manera la misma se ha socializado a la comunidad laboral?
- ✓ ¿Cómo se realiza el seguimiento a los planes de acción?
- ✓ ¿Cada cuánto se realiza el seguimiento a los planes de acción?
- ✓ ¿Se realiza publicación en la sede electrónica de los avances de los planes de acción?, evidencie el último informe del mejoramiento continuo FPI-10
- ✓ Debido a la revisión por la dirección, ¿se han presentado planes de mejora?
- ✓ Dado los planes de mejoramiento que se susciten de la revisión por la dirección, evidencie si dicho plan de mejoramiento se ha socializado con el equipo de trabajo de cada proceso.
- ✓ Mostrar acta de la revisión por la dirección al Sistema de Gestión de Calidad y si se ha presentado revisiones extraordinarias.
- ✓ ¿Cuál fue el diagnóstico y análisis realizado para formular el Plan Institucional de Participación Ciudadana?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el procedimiento de participación ciudadana y el procedimiento de rendición de cuentas, en el entendido de que son procedimientos

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**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

diferentes?

- ✓ ¿Cuál fue el diagnóstico y análisis de las encuestas para formular el plan estratégico de comunicaciones?
- ✓ Evidenciar la aprobación del plan estratégico de comunicaciones.
- ✓ Evidenciar el seguimiento realizado al plan estratégico de comunicaciones.
- ✓ ¿Cómo realizan la planeación en cuanto a las comunicaciones?
- ✓ Diferencia entre Formato Bitácora de Eventos y Solicitud a Comunicaciones.
- ✓ Evidenciar el uso del formato consentimiento grabación video y/o toma de fotografías FCG-05 para el video publicado el día 17 de mayo del 2023 del concurso de oratoria a través de red social Facebook NNA Wendy Cárdenas y el formato FG-06 para el video publicado el día 17 de mayo del 2023 del concurso de oratoria a través de red social Facebook de la señora Erika Marcela Patiño Cardona.
- ✓ ¿Cómo se realiza y publica los contenidos digitales para la sede electrónica, redes sociales?
- ✓ ¿Cómo se relaciona los productos y salidas no conformes y cuál es el tratamiento que se le da?
- ✓ ¿Quiénes integran el comité de aprobación de piezas gráficas y mediante qué proceso se aprueba?
- ✓ Evidencias plan de mantenimiento preventivo equipo de cómputos
- ✓ Para la actividad #3 del proceso de tecnologías de la información "Comunica formalmente con anticipación a las áreas involucradas en el plan de mantenimiento para contar con su colaboración en la ejecución del plan" Evidenciar información documentada.
- ✓ ¿Cuándo se presentan eventos no controlados, de qué manera se aplica el plan de mantenimiento?
- ✓ Evidencia del control de mantenimiento preventivo y correctivo (FBS-16).
- ✓ ¿Cuál es el registro en la hoja de vida de equipos?
- ✓ ¿Qué actualización se ha realizado este año a los equipos de cómputo?
- ✓ Verificar el seguimiento a los indicadores
- ✓ Revisar en el Plan de Mejoramiento de acuerdo con las acciones abiertas y cerradas.

Aunado a lo anterior, las demás preguntas que surgieron en el transcurso de la auditoría. Es así como la Auditora líder aclara que cualquier persona que integre el grupo auditado puede dar respuesta a las preguntas formuladas.

Como respuestas a las inquietudes planteadas, se tienen las siguientes:

1 El líder del proceso identifica claramente, cuáles son los procesos que tiene a su cargo, la

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



CO-SC-CER427866



relación de cada uno de ellos con la política y objetivos de calidad, como evidencia se muestra la ubicación en la sede electrónica y en la carpeta de calidad – pública.

2 El equipo auditado no ubicó en la sede electrónica el mapa de procesos, sin embargo se evidenció el mapa en la carpeta de SGC.

Planeación Institucional

3 No se evidencia claridad con la función del contexto estratégico dentro de la Entidad. Es decir; el análisis del mismo para revisar si los factores externos o internos sufren cambios para ser actualizado.

4 En el acta de Revisión por la Dirección del 12 octubre del 2022, se sugiere que en el ítem “análisis de los factores internos y externos o cambios que puedan afectar el sistema de gestión de la calidad”, se realice de manera clara que no se presentó cambios, dado que dicha aclaración, da cuenta de que se realizó dicho análisis.

2. ANALISIS DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS O CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

Se analizaron los siguientes cambios que podrían afectar o generar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad.

CAMBIOS EXTERNOS

LEGALES

- Cambios normativos, desarticulación normativa, dispersión normativa, contrariedad e inestabilidad normativa que afecten los procesos de la entidad. Si.

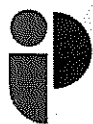
OBSERVACION: Se debe actualizar manuales de calidad

POLITICOS

- Cambios en las políticas gubernamentales, para llevar a cabo los procesos de la entidad. NO
- Cambios de administración, que generen modificaciones en la estructura y políticas institucionales. NO

5 Se evidenció cambios en el PEI y su debida publicación en la sede electrónica, se muestra como evidencia acta 005/2023, donde se implementa nuevo proyecto al programa de Tecnologías de la Información al servicio de la comunidad- sede electrónica, y se socializa al personal de la Entidad mediante correo electrónico institucional.

6 Se evidencia el seguimiento a los planes de acción, debida publicación en la sede electrónica, se recomienda que el formato del plan de acción relacione la fecha en el encabezado para dar claridad de ubicación del año que se está analizando.



Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

7 El equipo auditado no tiene claridad cuando se hace seguimiento al plan de mejoramiento acta 12/10/2022 (Revisión por la dirección al sistema de gestión de la calidad) el equipo no ubica bien las evidencias.

8 El procedimiento de Participación Ciudadana (PPI-06), se encuentra desactualizado, en cuanto a la redacción del horario de atención presencial al usuario y el link de acceso a la sede electrónica de la Personería, dirige a un portal de niños que está igualmente desactualizado.

Medios de Participación habilitados por la Personería Municipal de Itagüí

- Atención personal en la sede física.** Centro Administrativo Municipal de Itagüí Carrera 51 #51-55 Edificio Judicial Piso 5. Horarios de atención al público: de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 1:30 pm a 5:30 p.m., de lunes a jueves. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 1:30 pm a 4:30 p.m.
- Buzón de sugerencias:** Ubicado en la recepción de la entidad. Disponible en los mismos horarios de atención al público.
- Sede electrónica.** página web, <http://www.personeriaitagui.gov.co/> a través del menú *Atención a la Ciudadanía*, la opción *peticiones, quejas, reclamos y denuncias*, a través de esta se puede diligenciar un formulario de petición. El sistema permite hacer seguimiento a la petición con el código que se provee una vez ingresada la solicitud.

9 El link de twitter, está mal escrito en el procedimiento, se recomienda organizar la escritura del mismo.

Gestión de la comunicación:

10 Se evidencia ubicación del personal de apoyo frente a las actividades del proceso, así como se facilita la revisión documental y digital del mismo por parte de la persona encargada.

Tecnología de la información:

11 No se evidencia un plan de mantenimiento preventivo a los computadores, según actividad #1 del proceso, se recomienda mejorar la descripción de la actividad, pues no es claro si se debe realizar un plan o simplemente es diligenciar el formato FTI-04.

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





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Elaborar Plan de Mantenimiento	Elabora un plan de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo con fechas y tiempos de ejecución por cada periodo a ejecutar.	Secretario(a) General – Ingeniero de Sistemas	FTI-04 Plan de Mantenimiento
2	Coordinar logística para la ejecución del Plan de Mantenimiento	Dispone los insumos, el lugar físico y toda la logística que requiera para ejecutar el plan de mantenimiento preventivo.	Secretario(a) General – Ingeniero de Sistemas	No aplica
3	Socializar el Plan de Mantenimiento FTI-04	Comunica formalmente con anticipación a las áreas involucradas en el Plan de mantenimiento para contar con su colaboración en la ejecución del plan.	Ingeniero de Sistemas	No Aplica

12 En igual sentido, no se evidenció el reporte de control de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de TI (FTI-01) destinado para tal fin, por el contrario se reportó la ejecución del mantenimiento preventivo en el mismo formato FTI-04.

	CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE TI	Código: FTI-01
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE TI		
Usuario:		
Modelo Equipo:		
Placa Torre:		
Placa Monitor:		
Falla Técnica	Fecha	Solución

13 Así mismo; no se evidenció registro de las solicitudes y reportes de incidentes relacionados con equipos, el cual ordena en la actividad # 6, sea registrado en el plan de mantenimiento FTI-04. Se sugiere que dicho registro se realice en el control de

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de TI. (FTI-01).

6	Atender las solicitudes e incidentes reportados	Atiende las solicitudes y reportes de incidentes relacionados con equipos de cómputo y sistemas de información (Software y Hardware) dispuestos en la Personería y los registra en el plan de mantenimiento	Ingeniero de Sistemas	Plan de Mantenimiento de equipos FTI-04
---	---	---	-----------------------	---

14 No hay coherencia con la descripción de la actividad, con la información documentada, dado que una comunicación formal se basa en los canales y sistemas designados oficialmente para tal fin, solo se evidencio correo electrónico pero hace referencia al permiso de ingreso del personal que va realizar el mantenimiento a los equipos.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Elaborar Plan de Mantenimiento	Elabora un plan de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo con fechas y tiempos de ejecución por cada periodo a ejecutar.
2	Coordinar logística para la ejecución del Plan de Mantenimiento	Dispone los insumos, el lugar físico y toda la logística que requiera para ejecutar el plan de mantenimiento preventivo.
3	Socializar el Plan de Mantenimiento FTI-04	Comunica formalmente con anticipación a las áreas involucradas en el Plan de mantenimiento para contar con su colaboración en la ejecución del plan.
	Revisar y ajustar el Plan	Revisa y ajusta plan de mantenimiento preventivo de acuerdo a los diferentes eventos no

Siendo las 4:00 pm se da por terminada la auditoría presencial, se le indica a los presentes que el día 25 de julio del presente año se continúa con la auditoría de manera digital y que el cierre de la misma se realiza a las 4:00 p.m del día en mención.

Se da inicio a la auditoría digital el día 25 de julio de 2023, encontrando lo siguiente:

15 Se revisa el tablero de indicadores para los proceso de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y no se evidencia el seguimiento trimestral para los siguientes. (Pantallazos tomados el día 25/07/2023).

16 Se tiene en cuenta que la medición según el tablero de indicadores es: Trimestral (Marzo, junio, septiembre, diciembre). Se mide los 10 días hábiles siguientes al

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



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

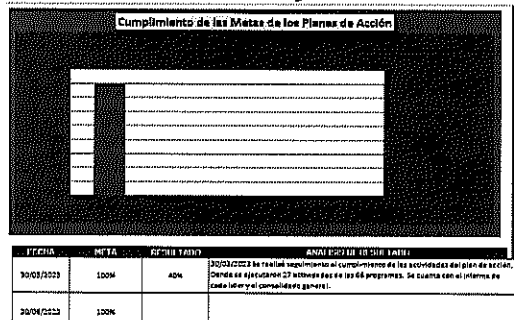
Código: FEM-09

Versión: 04

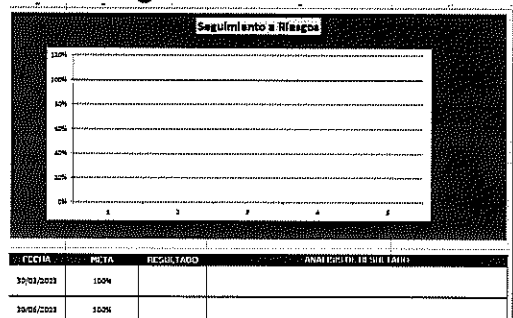
Fecha: 24/02/2022

periodo estipulado para la entrega.

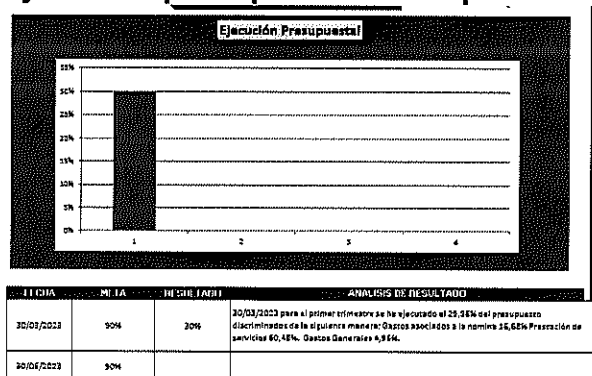
Nº de actividades ejecutadas/Nº de actividades programadas X 100



Nº de seguimientos realizados/Nº de seguimientos establecidos X 100



Ejecución presupuestal/Presupuesto inicial



Nº de publicaciones obligatorias realizadas /Nº de publicaciones requeridas X 100

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



CO-SC-CER427866



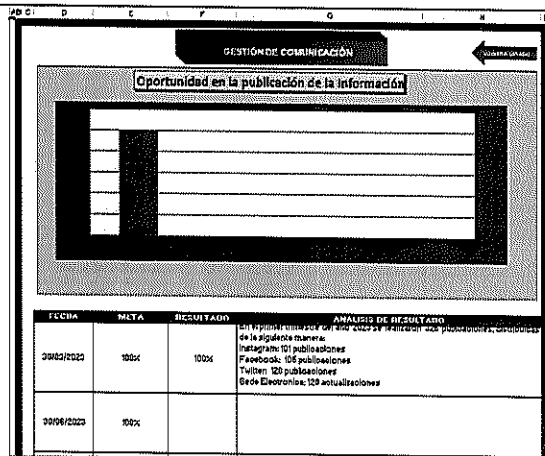
Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

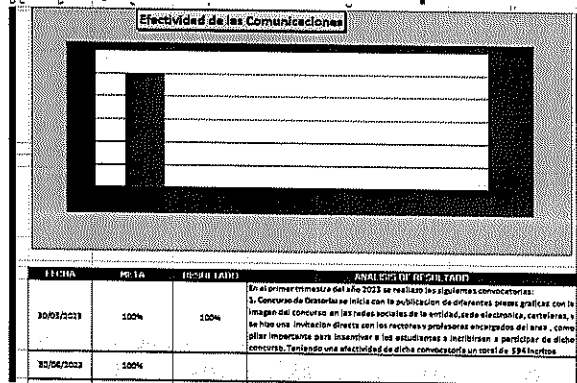
Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022



Nº de personas asistentes por evento/Nº de personas (publico objetivo) X 100



17 Se revisa el mapa de riesgos para los procesos de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y no se evidencia el seguimiento al segundo trimestre para los siguientes. (Pantallazos tomados el día 25/07/2023)

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



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

R	S	T	U	V
			Código: FPI-04	
			Versión: 05	
			Fecha: 24/02/2022	
TRATAMIENTO DEL RIESGO				
Responsable	Indicador	Meta	Cronograma de Seguimiento	Seguimiento
Líderes de procesos	Nro de riesgos materializados / Nro de riesgos identificados * 100	100%	Trimestral	30/03/2023 Revisados los procesos de la entidad se evidencia que no se materializó el riesgo.
Líderes de procesos	Nro de metas cumplidas en los planes de acción / Nro de metas establecidas en los planes de acción * 100	100%	Trimestral	30/03/2023. Se evidencia que en el primer trimestre del año se realizó todo lo programado en los planes de acción. Por lo tanto no se materializó el riesgo.

Informe final

Frente a la revisión final de la auditoría, se tiene que, una vez analizada la respuesta de las no conformidades, se acepta los argumentos esgrimidos frente a la NO conformidad N°1 y N°2. Sin embargo se invita para que el equipo auditado se autocuestione frente al manejo e implementación de las actividades consignadas en los diferentes procedimientos.

HALLAZGOS

N°.	1.FORTALEZAS
1	Se resalta que el líder del proceso, identifica claramente, cuáles son los procesos que tiene a su cargo, la relación de cada uno de ellos con la política y objetivos de calidad, como evidencia muestra la ubicación en la sede electrónica y en la carpeta de calidad – pública.
2	Se exalta el compromiso del personal de apoyo para la atención de la auditoría. Se brindó buena disposición para asumir la información solicitada.
3	Se evidenció oportuno seguimiento a los planes de acción y debida

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





Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

publicación en sede electrónica.

N°	2. NO CONFORMIDADES	REQUISITO
1	Una vez revisado el tablero de indicadores para el proceso de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones, no se evidencia el seguimiento trimestral para los mismos. (Pantallazos tomados el día 25/07/2023).	ISO 9001:2015 Numeral 705 # 7.5.1, literal b) Información documentada.
2	Se revisa el mapa de riesgos para los proceso de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y no se evidencia el seguimiento al segundo trimestre para los siguientes. (Pantallazos tomados el día 25/07/2023)	ISO 9001:2015 Numeral 705 # 7.5.1, literal b) Información documentada.
N°	3. OBSERVACIONES	
1	El procedimiento de Participación Ciudadana (PPI-06), se encuentra desactualizado, en cuanto a la redacción del horario de atención presencial al usuario y el link de acceso a la sede electrónica de la Personería, dirige a un portal de niños que está igualmente desactualizado.	
3		

CONCLUSIONES/RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

Es importante que el equipo auditado tenga claridad frente a la función del contexto estratégico dentro de la Entidad. Es decir; cobra relevancia la comprensión del análisis del contexto estratégico para revisar si los factores externos o internos sufren cambios a fin de ser actualizados.

Se recomienda actualizar el procedimiento PPI-06, a fin de que la persona que acceda a los procedimiento, obtenga información real de la Entidad.

Se sugiere que los formatos FGC-05 y FGC-06 no tengan enmendaduras, ni tachones a fin de que cumpla con la finalidad por el cual fueron creados.

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



CO-SC-CER427866



**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

Resulta relevante que se diferencie el plan de mantenimiento preventivo a los cómputos, según actividad #1 del proceso, frente al diligenciamiento del formato FTI-04, se recomienda mejorar la descripción de la actividad, pues no es claro si se debe realizar un plan o simplemente es diligenciar el formato FTI-04.

En igual sentido, no se evidenció el reporte de control de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de TI (FTI-01) destinado para tal fin, por el contrario se reportó la ejecución del mantenimiento preventivo en el mismo formato FTI-04. (Se sugiere revisar formato correspondiente para cada actividad, dado que genera confusión).

Es importante que se cumpla a cabalidad las actividades estipuladas en los procedimientos dado que no hay coherencia con la descripción de la actividad # 3 TI, en cuanto a la comunicación formal frente a la realización de mantenimiento de los equipos de cómputo.

Importante revisar en la sede electrónica se evidencia varios ítems que dice no hay información disponible, se recomienda que si no es necesario tener ese ítem se omita para que no desinforme.

Se sugiere sensibilización frente a la norma ISO 9001:2015 dirigida a todo el equipo auditado.

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER: Yudy Alejandra López Londoño

FIRMA AUDITADO:

Fdo 9 - agosto 2023

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME: 9 de agosto 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





Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

CITANTE

AUDITORÍA DE CALIDAD

Citación a Reunión de			Acta No.	Carácter de la Reunión		
Auditoría de calidad proceso Planeación Institucional- Gestión de la Comunicación – Tecnologías de la Información.			177	Ordinaria	X	Extraordinaria
Fecha de Reunión			Lugar de Reunión		Hora inicio	Hora final
Día	Mes	Año				
24	07	2023	Despacho del Personero		8:00 a.m	4:15 p.m

ORDEN DEL DIA

1. Apertura, desarrollo y cierre de la auditoría interna de calidad.

DESARROLLO

Siendo las 8:00 am se da inicio a la auditoría interna de calidad, comenzando con el saludo, presentación del equipo auditor, objetivo, alcance de la auditoría, metodología utilizada y fechas y horario.

Se comunica que la auditoría será grabada 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.

- ✓ ¿Conoce qué procesos están a su cargo? ¿Cuáles son?
- ✓ ¿Conoce los objetivos de los procesos de los cuales usted es líder?
- ✓ ¿Conoce la política de calidad, los objetivos y el mapa de procesos?
- ✓ ¿Cómo aporta sus procesos al cumplimiento de la Política de Calidad?
- ✓ ¿Cómo realizaron el análisis del contexto estratégico?
- ✓ ¿Cómo realizaron el análisis para la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso?
- ✓ El PEI ha sufrido modificaciones? en qué sentido y de qué manera la misma se ha

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



CO-SC-CER427866

socializado a la comunidad laboral?

- ✓ ¿Cómo se realiza el seguimiento a los planes de acción?
- ✓ ¿Cada cuánto se realiza el seguimiento a los planes de acción?
- ✓ ¿Se realiza publicación en la sede electrónica de los avances de los planes de acción?, evidencie el último informe del mejoramiento continuo FPI-10
- ✓ Debido a la revisión por la dirección, ¿se han presentado planes de mejora?
- ✓ Dado los planes de mejoramiento que se susciten de la revisión por la dirección, evidencie si dicho plan de mejoramiento se ha socializado con el equipo de trabajo de cada proceso.
- ✓ Mostrar acta de la revisión por la dirección al Sistema de Gestión de Calidad y si se ha presentado revisiones extraordinarias.
- ✓ ¿Cuál fue el diagnóstico y análisis realizado para formular el Plan Institucional de Participación Ciudadana?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el procedimiento de participación ciudadana y el procedimiento de rendición de cuentas, en el entendido de que son procedimientos diferentes?
- ✓ ¿Cuál fue el diagnóstico y análisis de las encuestas para formular el plan estratégico de comunicaciones?
- ✓ Evidenciar la aprobación del plan estratégico de comunicaciones.
- ✓ Evidenciar el seguimiento realizado al plan estratégico de comunicaciones.
- ✓ ¿Cómo realizan la planeación en cuanto a las comunicaciones?
- ✓ Diferencia entre Formato Bitácora de Eventos y Solicitud a Comunicaciones.
- ✓ Evidenciar el uso del formato consentimiento grabación video y/o toma de fotografías FCG-05 para el video publicado el día 17 de mayo del 2023 del concurso de oratoria a través de red social Facebook NNA Wendy Cárdenas y el formato FG-06 para el video publicado el día 17 de mayo del 2023 del concurso de oratoria a través de red social Facebook de la señora Erika Marcela Patiño Cardona.
- ✓ ¿Cómo se realiza y publica los contenidos digitales para la sede electrónica, redes sociales?
- ✓ ¿Cómo se relaciona los productos y salidas no conformes y cuál es el tratamiento que se le da?
- ✓ ¿Quiénes integran el comité de aprobación de piezas gráficas y mediante qué proceso se aprueba?
- ✓ Evidencias plan de mantenimiento preventivo equipo de cómputos
- ✓ Para la actividad #3 del proceso de tecnologías de la información "Comunica formalmente con anticipación a las áreas involucradas en el plan de mantenimiento para contar con su colaboración en la ejecución del plan" Evidenciar información documentada.



- ✓ ¿Cuándo se presentan eventos no controlados, de qué manera se aplica el plan de mantenimiento?
- ✓ Evidencia del control de mantenimiento preventivo y correctivo (FBS-16).
- ✓ ¿Cuál es el registro en la hoja de vida de equipos?
- ✓ ¿Qué actualización se ha realizado este año a los equipos de cómputo?
- ✓ Verificar el seguimiento a los indicadores
- ✓ Revisar en el Plan de Mejoramiento de acuerdo con las acciones abiertas y cerradas.
- ✓ Verificar el seguimiento a los riesgos.

Aunado a lo anterior, las demás preguntas que surgieron en el transcurso de la auditoría. Es así como la Auditora líder aclara que cualquier persona que integre el grupo auditado puede dar respuesta a las preguntas formuladas.

Como respuestas a las inquietudes planteadas, se tienen las siguientes:

*El líder del proceso, identifica claramente, cuáles son los procesos que tiene a su cargo, la relación de cada uno de ellos con la política y objetivos de calidad, como evidencia muestra la ubicación en la sede electrónica y en la carpeta de calidad – pública.

*El equipo auditado no ubicó en la sede electrónica el mapa de procesos, sin embargo se evidenció el mapa en la carpeta de SGC.

*No se evidencia claridad con la función del contexto estratégico dentro de la Entidad. Es decir el análisis del mismo para revisar si los factores externos o internos sufren cambios para ser actualizado.

*En el acta de Revisión por la Dirección del 12 octubre del 2022, se sugiere que en el ítem “análisis de los factores internos y externos o cambios que puedan afectar el sistema de gestión de la calidad”, se indique de manera clara que no se presentó cambios, dado que dicha aclaración, da cuenta de que se realizó dicho análisis.

2. ANALISIS DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS O CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

Se analizaron los siguientes cambios que podrían afectar o generar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad.

CAMBIOS EXTERNOS

LEGALES

- Cambios normativos, desarticulación normativa, dispersión normativa, contrariedad e inestabilidad normativa que afecten los procesos de la entidad. SI.
OBSERVACION: Se debe actualizar manuales de calidad

POLITICOS

- Cambios en las políticas gubernamentales, para llevar a cabo los procesos de la entidad. NO
- Cambios de administración, que generen modificaciones en la estructura y políticas institucionales. NO

*No es claro para el equipo de auditados, de qué manera se realiza el análisis de las necesidades de las partes interesadas, se pone una necesidad sin realizar el análisis con antelación para identificar si realmente es la necesidad, no se muestra evidencias. Contexto de la organización # 4.1 y 4.2)

A	B	C	D	E	F	G	H
UNIDAD ADMINISTRATIVA	PROCESO	PARTES INTERESADA	TIPO DE PARTE INTERESADA	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	FUENTE DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
Secretaría General	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Usuarios	Externa	Atención oportuna, eficiente y eficaz	Satisfacción por encima del 85%	Encuestas de satisfacción al ciudadano, Análisis de PQRES.	
Secretaría General	GESTIONES Y SERVICIOS	Usuarios	Externa	Contratación de prestación de servicios, considerando que el personal de planta no es suficiente para atender todos los requerimientos de la comunidad.	Atención oportuna y eficiente para garantizar la defensa de los derechos, en cumplimiento de la constitución y la Ley.	Registro de evaluación de proveedores y encuestas de satisfacción	

*Se evidenció cambios en el PEI y su debida publicación en la sede electrónica, se muestra como evidencia acta 005/2023, donde se implementa nuevo proyecto al programa de Tecnologías de la Información al servicio de la comunidad- sede electrónica, y se socializa al personal de la Entidad mediante correo electrónico institucional.

Se realiza receso a las 9:40 am de 20 minutos. Siendo las 10:00 am se da continuidad a la auditoría, es de anotar que el líder del proceso se ausenta de la auditoría, quedando el equipo de apoyo para atender la misma. El Secretario General pide unos 10 minutos de espera para continuar.

*Se evidencia el seguimiento a los planes de acción, debida publicación en la sede electrónica, se recomienda que el formato del plan de acción relacione la fecha en el encabezado para dar claridad de ubicación del año que se está analizando.

*El equipo auditado no tiene claridad cuando se hace seguimiento al plan de mejoramiento acta 12/10/2022 (Revisión por la dirección al sistema de gestión de la calidad) el equipo no ubica bien las evidencias.



Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

-Para el proceso de participación ciudadana:

*No se encuentra diagnóstico para realizar Plan de Participación Ciudadana, (dentro del procedimiento en la actividad # 6, indica, que se inicia con un diagnóstico desde su primera actividad y posteriormente se realiza un plan.



PROCEDIMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

Código: PPI-06

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
	Analizar contexto de la participación de	Realizan el diagnóstico social de necesidades potenciales de los clientes y partes interesadas que intervienen en el territorio, variables de tipo político, económico y social, diligenciando una matriz DOFA, y realizan un análisis	Personero(a),	

*El procedimiento de Participación Ciudadana (PPI-06), se encuentra desactualizado, en cuanto a la redacción del horario de atención presencial al usuario y el link de acceso a la sede electrónica de la Personería, dirige a un portal de niños que está igualmente desactualizado.

Medios de Participación habilitados por la Personería Municipal de Itagüí

- Atención personal en la sede física.** Centro Administrativo Municipal de Itagüí Carrera 51 #51-55 Edificio Judicial Piso 5. Horarios de atención al público: de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 1:30 pm a 5:30 p.m., de lunes a jueves. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 1:30 pm a 4:30 p.m.
- Buzón de sugerencias:** Ubicado en la recepción de la entidad. Disponible en los mismos horarios de atención al público.
- Sede electrónica.** página web, <http://www.personeriaitagui.gov.co/>, a través del menú *Atención a la Ciudadanía*, la opción *peticiones, quejas, reclamos y denuncias*, a través de esta se puede diligenciar un formulario de petición. El sistema permite hacer seguimiento a la petición con el código que se provee una vez ingresada la solicitud.

*El link de twitter, está mal escrito en el procedimiento, se recomienda organizar la escritura del mismo.

-Para el proceso de Tecnologías de la información:

*No se evidencia un plan de mantenimiento preventivo a los computadores, según actividad #1 del proceso, se recomienda mejorar la descripción de la actividad, pues no es claro si se

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



CO-SC-CER427666

debe realizar un plan o simplemente es diligenciar el formato FTI-04.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Elaborar Plan de Mantenimiento	Elabora un plan de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo con fechas y tiempos de ejecución por cada periodo a ejecutar.	Secretario(a) General – Ingeniero de Sistemas	FTI-04 Plan de Mantenimiento
2	Coordinar logística para la ejecución del Plan de Mantenimiento	Dispone los insumos, el lugar físico y toda la logística que requiera para ejecutar el plan de mantenimiento preventivo.	Secretario(a) General – Ingeniero de Sistemas	No aplica
3	Socializar el Plan de Mantenimiento FTI-04	Comunica formalmente con anticipación a las áreas involucradas en el Plan de mantenimiento para contar con su colaboración en la ejecución del plan.	Ingeniero de Sistemas	No Aplica

*En igual sentido, no se evidenció el reporte de control de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de TI (FTI-01) destinado para tal fin, por el contrario se reportó la ejecución del mantenimiento preventivo en el mismo formato FTI-04.

 Personería de Itagüí	CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE TI	Código: FTI-01
		Versión: 03
		Fecha: 24/02/2022

CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS DE TI

Usuario: _____

Modelo Equipo: _____

Placa Torre: _____

Placa Monitor: _____

Falla Técnica	Fecha	Solución



Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

*Así mismo; no se evidenció registro de las solicitudes y reportes de incidentes relacionados con equipos, el cual ordena en la actividad # 6, sea registrado en el plan de mantenimiento FTI-04. Se sugiere que dicho registro se realice en el control de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de TI. (FTI-01).

6	Atender las solicitudes e incidentes reportados	Atiende las solicitudes y reportes de incidentes relacionados con equipos de cómputo y sistemas de información (Software y Hardware) dispuestos en la Personería y los registra en el plan de mantenimiento	Ingeniero de Sistemas	Plan de Mantenimiento de equipos FTI-04
---	---	---	-----------------------	---

*No hay coherencia con la descripción de la actividad, con la información documentada, dado que una comunicación formal se basa en los canales y sistemas designados oficialmente para tal fin, solo se evidencio correo electrónico pero hace referencia al permiso de ingreso del personal que va realizar el mantenimiento a los equipos.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Elaborar Plan de Mantenimiento	Elabora un plan de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo con fechas y tiempos de ejecución por cada periodo a ejecutar.
2	Coordinar logística para la ejecución del Plan de Mantenimiento	Dispone los insumos, el lugar físico y toda la logística que requiera para ejecutar el plan de mantenimiento preventivo.
3	Socializar el Plan de Mantenimiento FTI-04	Comunica formalmente con anticipación a las áreas involucradas en el Plan de mantenimiento para contar con su colaboración en la ejecución del plan.
	Revisar y ajustar el Plan	Revisa y ajusta plan de mantenimiento preventivo de acuerdo a los diferentes eventos no

*Se evidencia que el personal de apoyo del proceso de tecnologías de la información tiene todo documentado, sin embargo el líder del proceso no conoce muy bien el mismo.

Siendo las 4:00 pm se da por terminada la auditoría presencial, se le indica a los presentes que el día 25 de julio del presente año se continúa con la auditoría de manera digital y que el cierre de la misma se realiza a las 4:00 p.m del día en mención.

Se da inicio a la auditoria digital el día 25 de julio de 2023, encontrando lo siguiente:

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

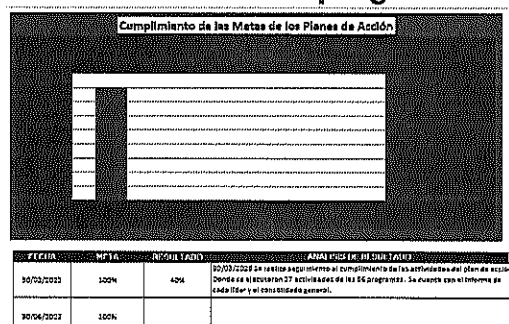


CO-SC-CER427866

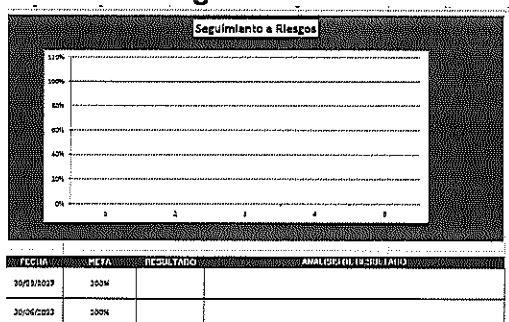
*Se revisa el tablero de indicadores para los proceso de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y no se evidencia el seguimiento trimestral para los siguientes. (Pantallazos tomados el día 25/07/2023) 7.5 # 7.5.1 literal B,

Se tiene en cuenta que la medición según el tablero de indicadores es:
Trimestral (Marzo, junio, septiembre, diciembre). Se mide los 10 días hábiles siguientes al periodo estipulado para la entrega.

Nº de actividades ejecutadas/Nº de actividades programadas X 100



Nº de seguimientos realizados/Nº de seguimientos establecidos X 100



Ejecución presupuestal/Presupuesto inicial



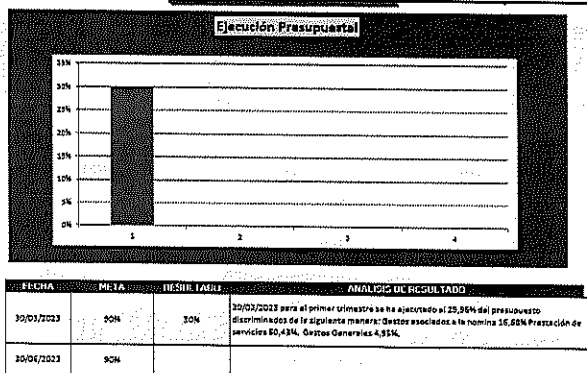
Personería
de Itagüí

ACTA

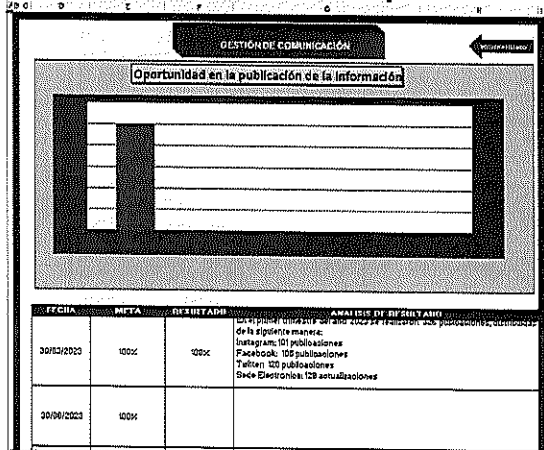
Código: FG-03

Versión: 04

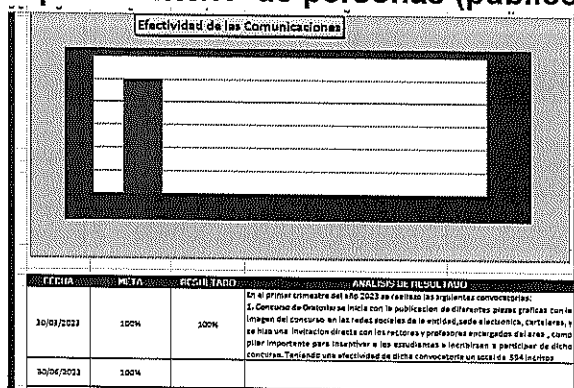
Fecha: 24/02/2022



Nº de publicaciones obligatorias realizadas /Nº de publicaciones requeridas X 100



Nº de personas asistentes por evento/Nº de personas (publico objetivo) X 100



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



CO-SC-CER427866



Personería
de Itagüí

ACTA

Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

*Se revisa el mapa de riesgos para los proceso de Planeación Institucional, Gestión de las Comunicaciones y no se evidencia el seguimiento al segundo trimestre para los siguientes. (Pantallazos tomados el día 25/07/2023) 7.5 # 7.5.1 literal B

R	S	T	U	V
			Código: FPI-04	
			Versión: 05	
			Fecha: 24/02/2022	
TRATAMIENTO DEL RIESGO				
Responsa ble	Indicador	Meta	Cronograma de Seguimiento	Seguimiento
Líderes de procesos	Nro de riesgos materializados / Nro de riesgos identificados * 100	100%	Trimestral	30/03/2023 Revisados los procesos de la entidad se evidencia que no se materializó el riesgo.
Líderes de procesos	Nro de metas cumplidas en los planes de acción / Nro de metas establecidas en los planes de acción*100	100%	Trimestral	30/03/2023. Se evidencia que en el primer trimestre del año se realizó todo lo programado en los planes de acción. Por lo tanto no se materializó el riesgo.

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

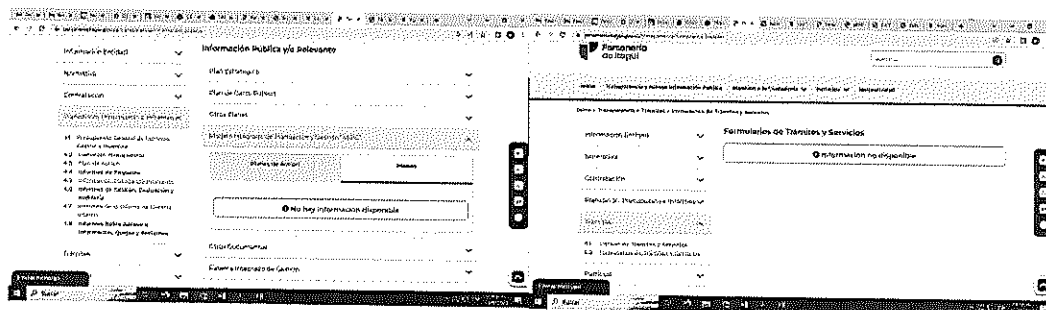
Código: FG-03

Versión: 04

Fecha: 24/02/2022

R	S	T	U	V
			Código: FPI-04	
			Versión: 05	
			Fecha: 24/02/2022	
TRATAMIENTO DEL RIESGO				
Responsa ble	Indicador	Meta	Cronograma de Seguimiento	Seguimiento
Personero Municipal	N° de publicacion es oportunas/ N° de publicacion es realizadas X 100	100%	Trimestral	30/03/2023 no se materializó el riesgo, se evidencia que se lleva el control establecido de publicaciones mediante el formato FGC-04.

*En la sede electrónica se evidencia varios ítems que dice no hay información disponible, se recomienda que si no es necesario tener ese ítem se omita para que no desinforme.



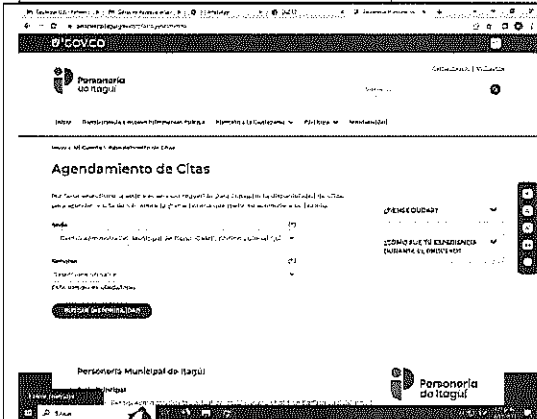
*Uso de la agenda digital

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



CO-SC-CER427866

 Personería de Itagüí	ACTA	Código: FG-03
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022



Siendo las 4:00 p.m del día 25 de julio del 2023, se reúne el equipo auditor con los auditados, a fin de dar por terminada la auditoría, e informar que a los 5 días hábiles siguientes al término de la auditoría se estará entregando el informe, el cual podrán objetar si es del caso, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega del informe, antes de emitir el informe final de la auditoría interna de calidad 2023.

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@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co

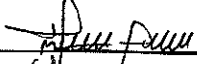
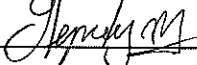
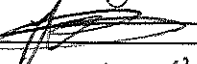
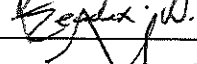
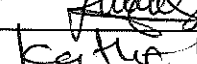
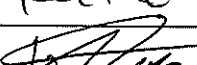
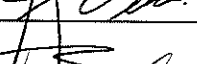


CO-SC-CER427866

177

24/06/2023

 Personería de Itagüí	LISTA DE ASISTENCIA		Código: FG-01		
			Versión: 03		
			Fecha: 24/02/2022		
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD		Auditoria Planeación Institucional.			
FACILITADOR		Yudy López - Katherine López Auditores			
FECHA	24/07/2023	HORARIO	DESDE 8:00am	HASTA 4:00pm	
LUGAR:		Despacho del Personero			

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1. Alvaro Diego Muñoz	Personero	
2. Yenny Viviana Montoya S	Contratista - comunicadora	
3. Jhony Alexander Zapata Z	Contratista	
4. Alexander Javier Navarro F.	Diseñador Contratista	
5. Alexander RICO	SEC GRN	
6. Judy Alejandra López L.	Abogada Contratista Auditora	
7. Katherine López	Secretaria EJ.	
8. Carlos Molina	Contratista	
9. Lucas Fariñez Tolon.	Contratista	
10. Alexander del Monte Parra	Contratista	
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@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co

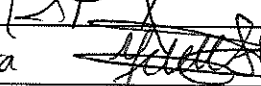


CO-SC-CER427866

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



 Personería de Itagüí	LISTA DE ASISTENCIA		Código: FG-01		
			Versión: 03		
			Fecha: 24/02/2022		
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD		Cierre Auditoría Plan Institucional, Gestión ...			
FACILITADOR		Auditora líder Yudy López y Katherine López			
FECHA	25 Julio 2023	HORARIO	DESDE 4:00 pm	HASTA 4:15 pm	
LUGAR:		Oficina Secretario General			

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1. Jenny Viviana Montoya S	Contratista - comunicadora	
2. Jhony Alexander Zapata Z.	Contratista	
3. Alvaro Duque Muñoz	Personero	
4. ALEXANDER RICO	SEC CSM	
5. Yudy Alejandra López L.	Abogada Contratista Auditora	
6.		
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@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.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

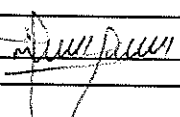


 Personería de Itagüí	Evaluación de Auditores Internos	Código: FEM-03
		Versión: 04
		Fecha: 24/02/2022

Nombre del Auditor Interno: YUDY ALEJANDRA LÓPEZ L	Período de auditoría:	Fecha de Auditorías: JULIO 24 Y 25
Proceso Auditado: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL, GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Evaluador: ALVARO ALONSO DUQUE	

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	4
D	Cumplimiento en la entrega de los reportes	5
E	Reproceso a los informes de auditoría entregados	5
F	Identificación de los numerales de la Norma y su correspondencia con los hechos auditados	4
	Promedio Parcial	4.66

2	Observaciones SOLO ERRORES EN TRANSCRIPCIÓN

Puntaje total de la evaluación:	
Firma del Evaluador: 	Fecha de evaluación: 26 10 2023

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



CO-SC-CER427856

