

# COMUNICACIÓN INTERNA

**Fecha:** 26 de junio de 2023

**Para:** Dr. William Yeffer Vivas Lloreda  
Personero de Medellín

**CC:** Directivos Personería de Medellín  
Auditores Internos de Calidad

**Asunto:** Informe Consolidado de Auditorías de Calidad 2023

---

Respetados(as) Doctores(as):

La Oficina de Control Interno presenta el **Informe Consolidado de las Auditorías Internas de Calidad**, cuyo alcance corresponde al período comprendido entre el primero (1) de mayo de dos mil veintidós (2022) al treinta y uno (31) de marzo de dos mil veintitrés (2023).

Los reportes de hallazgos correspondientes a cada proceso fueron entregados por los Auditores Internos directamente a los Líderes, quienes tienen el compromiso de elaborar los Planes de Mejora y actualizar sus mapas de riesgos según las directrices y lineamientos establecidos en el proceso de Mejoramiento Continuo.

Desde la Oficina de Control Interno, quedamos atentos a sus inquietudes, comentarios o sugerencias que surjan al respecto y puedan retroalimentar y mejorar la gestión evaluadora y asesora que nos corresponde.

Agradeciendo su atención,



**Digna Tuiran Hoyos**  
Jefe Oficina de Control Interno

BICORREA		Tarea: 2696	
PROYECTÓ: BICORREA	REVISÓ: DTUIRAN		
CODIGO	FDPI001	VERSION	8
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



## INFORME CONSOLIDADO AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

**Vigencia 2023**

**Elaborado por:**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**26 de junio de 2023**

**Medellín**

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

## CONTENIDO

1.	Introducción .....	3
2.	Objetivo.....	3
3.	Alcance .....	3
4.	Criterios de auditoría.....	5
5.	Riesgos de auditoría .....	6
6.	Análisis de resultados .....	8
6.1	Distribución de hallazgos por proceso.....	8
6.2	Elementos comunes de riesgo o incumplimiento.....	10
6.3	Estado de los planes de mejora.....	14
6.4	Descripción de los hallazgos .....	15
7.	Sistema de seguridad y salud en el trabajo .....	16
8.	Sistema de gestión de seguridad de la información .....	22
9.	Conclusiones y recomendaciones. ....	28

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



## 1. INTRODUCCIÓN

El Comité de Coordinación de Control Interno de la Personería de Medellín en sesión ordinaria el 22 de noviembre de 2022 aprobó el Programa Anual de Auditorías para el año 2023, integrando las Auditorías Internas de Calidad, las Auditorías y Seguimientos que por Ley corresponden a la Oficina de Control Interno y las Auditorías Especiales contempladas en este Plan como consta en el Acta 004 de este Comité.

Las Auditorías Internas de Calidad fueron desarrolladas por el Equipo Auditor, conformado por 9 profesionales certificados para dicha tarea.

Los procesos evaluados fueron elegidos mediante el modelo de Matriz de priorización de auditorías de la OCI, el cual tiene en cuenta las acciones de mejora, hallazgos de auditorías internas y externas, antigüedad de la última auditoría realizada y eventos de afectación a la Entidad.

Este documento entonces se elabora a partir de los reportes de hallazgos y demás registros de cada auditoría entregados por los auditores internos, y busca presentar de una manera abreviada esta información, describiendo aquellos elementos de riesgo y/o incumplimiento más frecuentes, representativos y de mayor impacto para la Entidad.

## 2. OBJETIVO

Evaluar la gestión de los procesos, su desempeño y el cumplimiento de los requisitos de ley, requisitos de norma técnica (ISO 9000 – 9001 -19011), requisitos internos y de los usuarios y/u otras partes interesadas, así como las normas vigentes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información.

## 3. ALCANCE

El periodo de evaluación de las Auditorías Internas de Calidad fue el comprendido entre el 1 de mayo de 2022 al 31 de marzo de 2023. Se incluyeron dentro del Programa Anual de Auditoría once (11) procesos de la Entidad, así como Auditorías especiales en Seguridad de la Información y

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISOR: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
<p>CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a></p>			



NIT 890905211-1

Seguridad y Salud en el Trabajo, las cuales se señalan a continuación con su respectivo Auditor(a):

**Tabla 1. Procesos auditados y Auditores(as) asignados(as)**

Tipo de Auditoría	Nombre Proceso y/o Auditoría	Auditor Líder	Fecha Inicio	Fecha Final
Calidad	Observatorios e Investigaciones DDHH	Aura Helena Castaño Perea	11/09/2023	27/10/2023
Calidad	Vigilancia Administrativa e Instrucción Disciplinaria	María Catalina Díez Vélez	12/04/2023	26/05/2023
Calidad	UPDH	Juan Fernando Duque Benjumea	12/04/2023	26/05/2023
Calidad	Decisión Disciplinarios	María Ximena Pereira Acosta	12/04/2023	26/05/2023
Calidad	Gestión Jurídica	Piedad Cecilia Arboleda Restrepo	12/04/2023	26/05/2023
Calidad	Bienes Administrativos	Aura Helena Castaño Perea	1/06/2023	28/07/2023
Calidad	Gestión Contractual	Luis Humberto Viana Bedoya	12/04/2023	26/05/2023
Calidad	Penal, familia y convivencia	Elizabeth Cuellar Meneses	12/04/2023	26/05/2023
Especial	Auditoría al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGST)	Jorge Alfonso Pantoja Bravo	12/04/2023	26/05/2023
Especial	Auditoría a la estrategia del Sistema de Información Gobierno Digital, seguridad de la información y proceso de informática	Jaime Alberto Cárdenas Montoya	12/04/2023	26/05/2023
Especial	Gestión Documental	Aura Helena Castaño Perea	12/04/2023	26/05/2023

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

#### 4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

En el desarrollo de la Auditoría fueron considerados como criterios de auditoría:

- Requisitos de la ISO 9000 - 9001 -19011
- Requisitos de Ley aplicables a esta Agencia del Ministerio Público, a cada uno de sus procesos y a los servicios que presta.
- Requisitos internos establecidos en las Normas, Procedimientos y Manuales del SGC.
- Atributos de calidad de los servicios establecidos en el Manual Listado de Servicios.
- **Plan** Estratégico, Planes de Acción y Operativos.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Mapas de riesgos.
- Planes de mejoramiento.
- Normas en materia de SST
- Normas en materia de Seguridad de la Información

En este informe se pueden ver a continuación los factores que originaron los hallazgos encontrados por los Auditores:

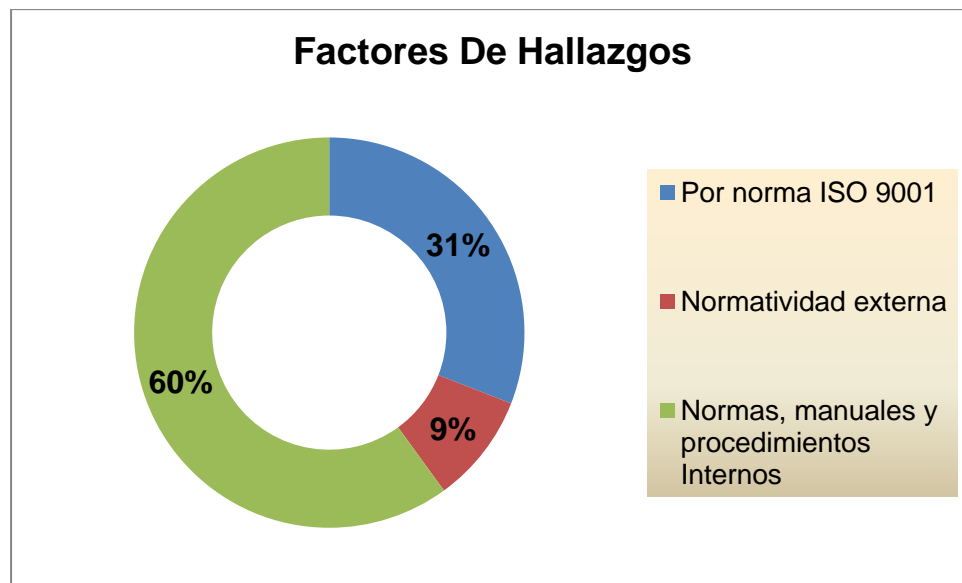


Gráfico 1. Factores de Hallazgos

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



## 5. RIESGOS DE AUDITORÍA

En la Tabla N°2 se presentan los riesgos que se identificaron desde la definición del Programa Anual de Auditoría y las acciones emprendidas para la mitigación de los mismos.

**Tabla 2. Riesgos Programa de Auditoría 2023**

Control de Riesgos del Programa de Auditoría	
Riesgo	Acciones para mitigar el riesgo
Ausencia de Auditores en el cumplimiento de las actividades de auditoría (o de difusión y formación) orientadas a cumplir con los objetivos del presente programa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversificación del Equipo Auditor: Formación de nuevos auditores vinculados a diferentes áreas y procesos de la entidad</li> <li>Comunicación del programa de auditoría con suficiente antelación</li> <li>Socialización Estatuto de Auditoría y Código de Ética del Auditor (refuerzo de responsabilidades y compromiso)</li> </ul>
Inadecuada comunicación del programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socializar el programa a través de Correo Electrónico (inmediatamente sea aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno), tanto a Líderes como a Auditores.</li> <li>Difundir de manera personal (a través de una reunión con el Equipo Auditor, el programa referente a las Auditorías Internas de Calidad) con una anticipación de mínimo una semana antes de comenzar su ejecución.</li> </ul>
Número limitado de auditores que en algún momento se vea insuficiente para responder a toda la labor de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación de nuevos auditores de calidad</li> <li>Establecer como requisito clave para el profesional de Control Interno (contratista o no) que sea certificado como Auditor Interno de Calidad</li> </ul>
Interferencia de las actividades de auditoría con las actividades misionales y operativas de la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Plan de Auditoría concertando fechas y horarios con los Líderes de los procesos</li> <li>Definición de un programa flexible (establecer rangos de fechas amplios para la ejecución de cada auditoría).</li> <li>Comunicación del programa de auditoría a los Líderes (Jefes directos de auditores) con suficiente antelación</li> </ul>
No logro de los objetivos de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer una revisión previa por parte del Jefe de Control Interno sobre el Plan de Auditorías (objetivos y criterios)</li> </ul>

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



NIT 890905211-1

Control de Riesgos del Programa de Auditoría	
Riesgo	Acciones para mitigar el riesgo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del equipo auditor sobre criterios y referentes de auditoría</li> </ul>
Hallazgos de Auditoría mal formulados y/o que carecen de valor para la entidad (poco relevantes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación al Equipo Auditor</li> <li>• Establecimiento de reuniones de enlace, dentro del procedimiento de Auditoría, con el fin de retroalimentar y definir criterios para el levantamiento de hallazgo.</li> </ul>
No inclusión dentro del programa de evaluaciones, auditorías o seguimientos que se exijan por Ley a la Oficina de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración, revisión y actualización permanente del NORMOGRAMA DE CONTROL INTERNO</li> </ul>

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISOR: <i>Dtuiran H</i>	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1



NIT 890905211-1

## 6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Como resultado de este ciclo de Auditorías Internas de Calidad, se encontraron 53 hallazgos (27 No conformidades y 26 observaciones), los cuales se analizan en este apartado. En este aspecto, es necesario comparar con el resultado arrojado en el informe consolidado de las Auditorías Internas de Calidad de la pasada vigencia, donde se generaron un total de 80 hallazgos, distribuidos en 40 no conformidades y 40 observaciones.

Se aclara que al totalizar los hallazgos no se consideran las Fortalezas debido a que no son puntos negativos sujetos de tratamiento posterior a la auditoría.

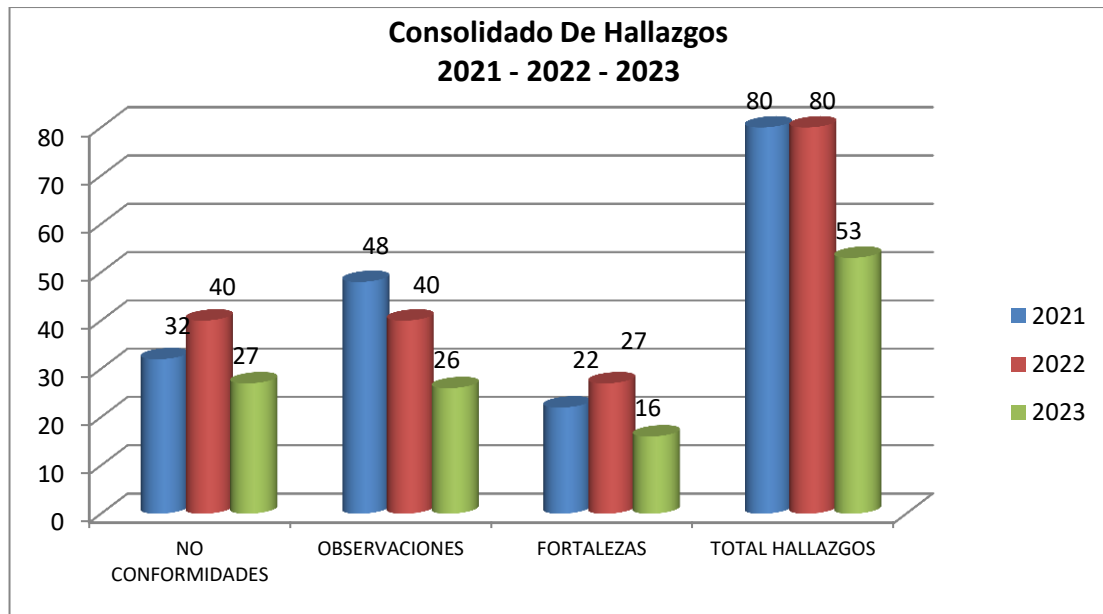


Gráfico 2. Consolidado de hallazgos auditoría 2021, 2022 y 2023

### 6.1 Distribución de hallazgos por proceso

En la Tabla N° 3 se presenta el número de hallazgos según el tipo (No Conformidad u Observación) en cada uno de los procesos auditados.

Resulta indispensable advertir, que el número de hallazgos no siempre será reflejo de la conformidad o eficacia de un proceso, pues este número se vuelve subjetivo si consideramos entre otros aspectos; el criterio del auditor,

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

NIT 890905211-1

la experiencia del auditor, el tiempo de desarrollo de la auditoría, los procesos de muestreo, etc.

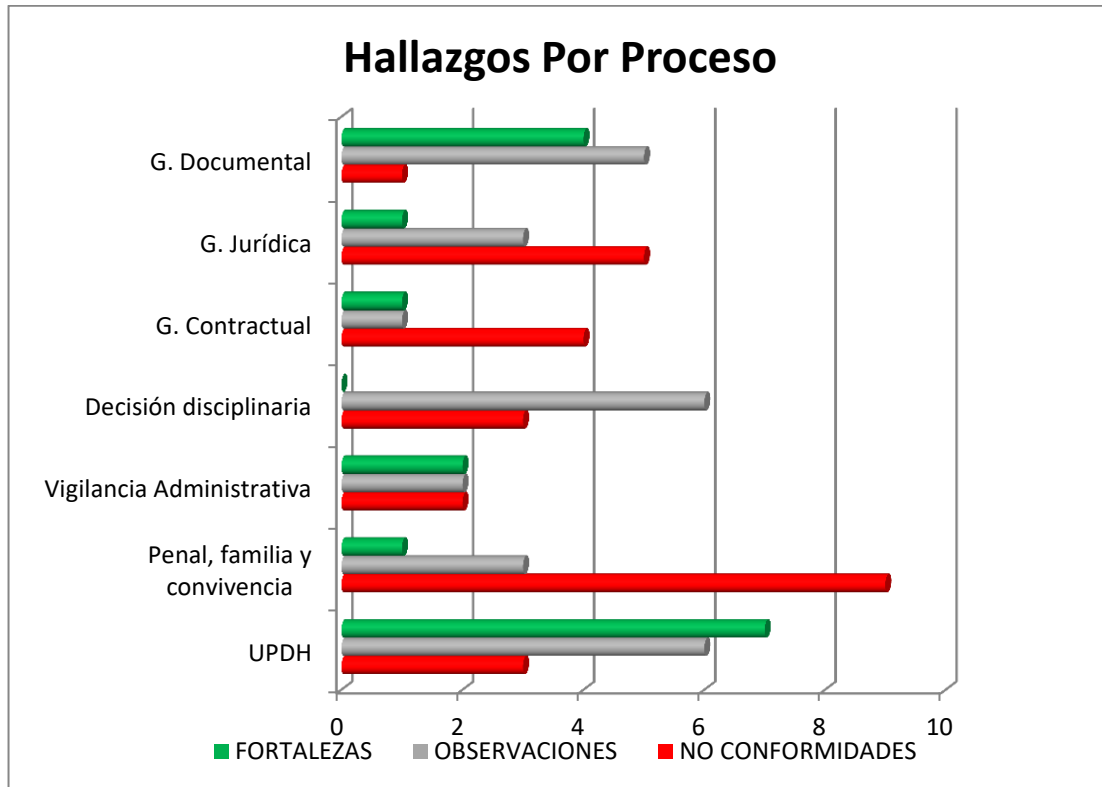


Gráfico 3. Distribución de Hallazgos por Tipo de Hallazgo y proceso

A continuación en el Gráfico N° 3, se observa el porcentaje de hallazgos encontrados de acuerdo a la clasificación del Mapa de procesos:

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

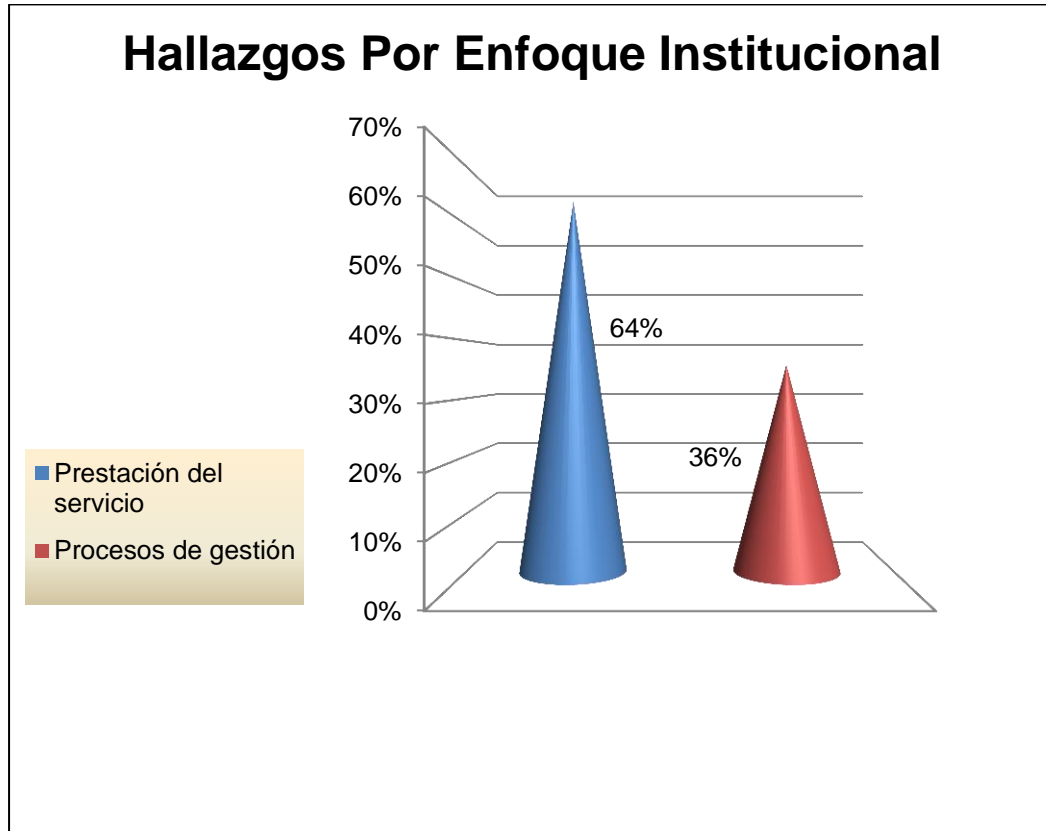


Gráfico 4. Distribución de los hallazgos por Enfoque Institucional

## 6.2 Elementos comunes de riesgo o incumplimiento

A fin de facilitar la comprensión de los resultados de auditoría por parte de los usuarios de este informe, y buscando dimensionar los diferentes impactos de los hallazgos, se presenta en el Gráfico N° 5, la distribución de los mismos clasificados por una serie de elementos comunes de riesgo o incumplimiento. La correspondencia de cada uno de estos elementos con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se describe en el Anexo 2. *Elementos de Riesgo/Incumplimientos Versus Requisitos ISO 9001:2015.*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



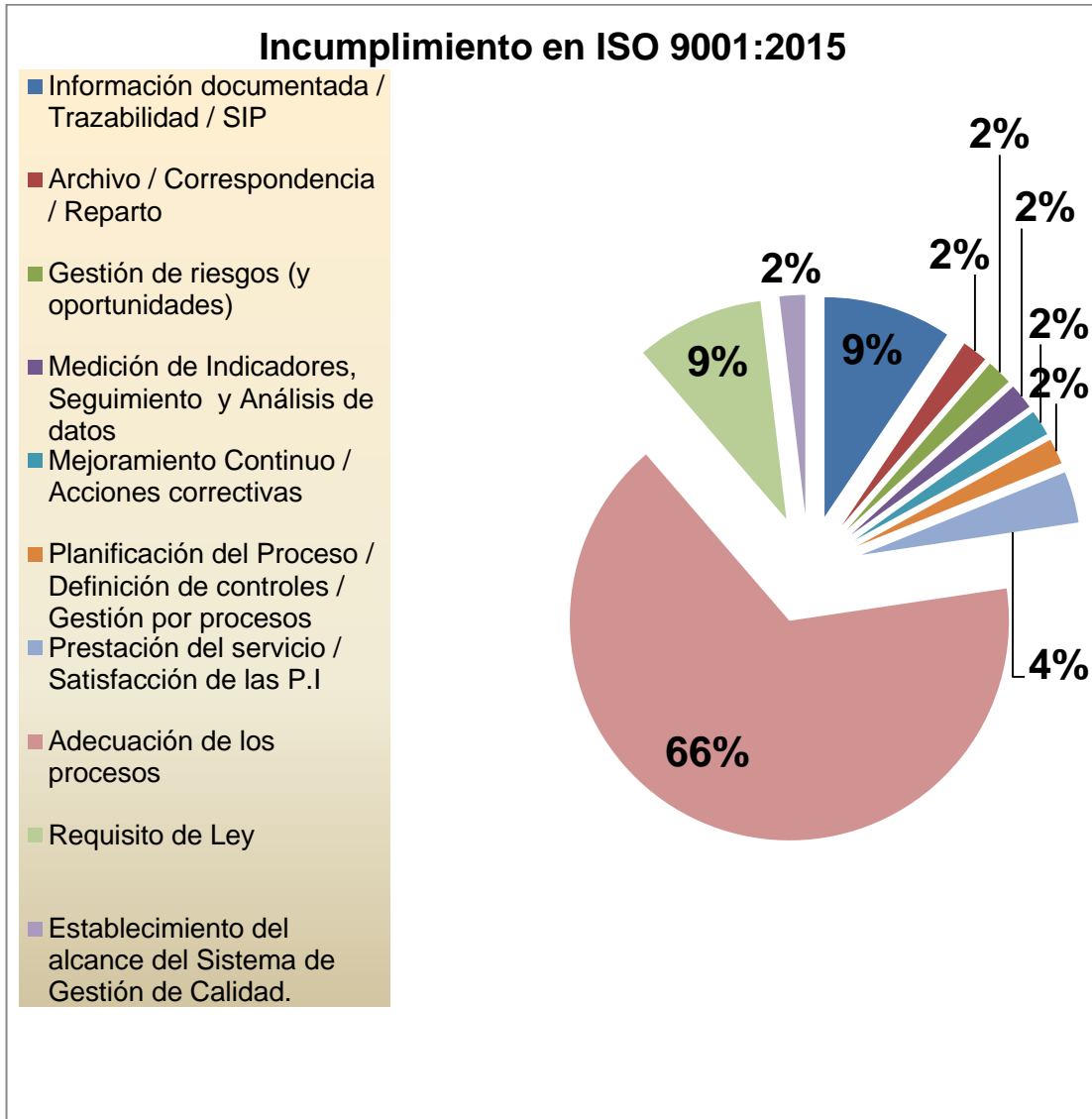


Gráfico 5. Distribución de los hallazgos según Elemento de Riesgo o Incumplimiento

Se observa que el mayor porcentaje de los hallazgos se representan en un 60%, por el incumplimiento de normas, manuales y procedimientos internos, y a la falta de adecuación de los procesos de acuerdo a lo establecido en el SGC. A continuación se describen los factores de incumplimiento:

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



NIT 890905211-1

- NSVA001 vigilancia administrativa e instrucción
- Instructivo alarmas de vigilancia de la conducta oficial
- Mapa de Riesgos
- MDPI005 Manual Listado maestro de documentos VERSIÓN 290
- MDPI002 Manual de Norma fundamental, versión 14
- NDPI 003 Planificación Institucional
- Plan de Acción Actividades
- NGJU001 Norma Interna Gestión Jurídica
- MDPI006-40 Emisión Concepto Jurídico
- NSAPUP-PF 001 Norma del Proceso
- Resolución 043 de 2018
- PGTH003 Programa de Entrenamiento
- PGTH007 Procedimiento Desvinculación de Servidores y Entrega de Puesto de Trabajo
- PMMC001 Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora
- PSPF010 Procedimiento Verificación Derechos Humanos Adulto Mayor
- Controles en riesgo materializado (sede bandalizada)
- Documentar y socializar responsabilidades
- Alertas Tempranas
- Integrar los sistemas de información que ha tenido la Personería de Medellín
- Procedimientos y normas propias del proceso
- Enfoque por proceso
- Se glosan dos o más veces el mismo auto
- Indicadores
- MDPI001 Manual Norma Fundamental

Un 31% de los hallazgos tienen que ver el incumplimiento en la norma ISO 9001, en los siguientes ítems:

- 4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad
- 4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:
- Mantener información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos
- Conservar la información documentada para tener la certeza de que los procesos se ejecutan acorde con lo planificado."
- 6.2.2 Al planificar la forma de lograr sus objetivos de la calidad

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISOR: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

NIT 890905211-1

- 7.1 Recursos.
- 7.5.3 Control de la información documentada
- 7.5.2 Creación y actualización
- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 9.1.1 Generalidades
- 10.1 Generalidades.
- 10.3 Mejora continua.

En los hallazgos se encontraron un 9% en incumplimientos de requisitos de ley que son los siguientes:

- Circulares del archivo general de la nación
- Decreto N° 487 de 2022 (valoración de apoyo)
- Acuerdo 038 de 2022 archivo General de la Nación
- Acuerdo 002/2014 Manual institucional de archivos Pinar

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISOR: <i>Dtuiran H</i>	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
<p>CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a></p>			



SC735-1

### 6.3 Estado de los Planes de Mejora, respecto de las Auditorías realizadas en el año 2022:

Dentro de las actividades de auditoría, se realizó seguimiento de los planes de mejora establecidos como respuesta a los hallazgos de las auditorías de calidad de la vigencia anterior y de informes de seguimiento de la Oficina de Control Interno. Cada uno de los auditores internos, reportó en los respectivos informes de hallazgos el estado de las acciones correctivas:

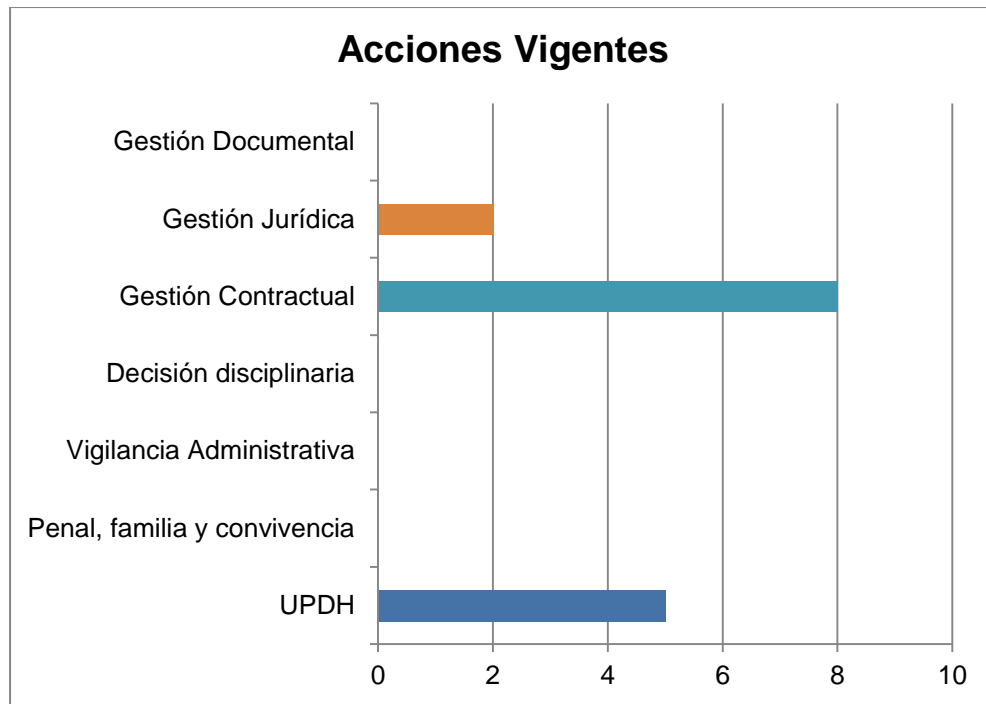


Gráfico 6. Acciones correctivas por Proceso

Según los resultados de este monitoreo, se revisaron 15 acciones vigentes en los planes de mejora, encontrando que 22 se pueden cerrar de manera eficaz que representan el 55% de las acciones.

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



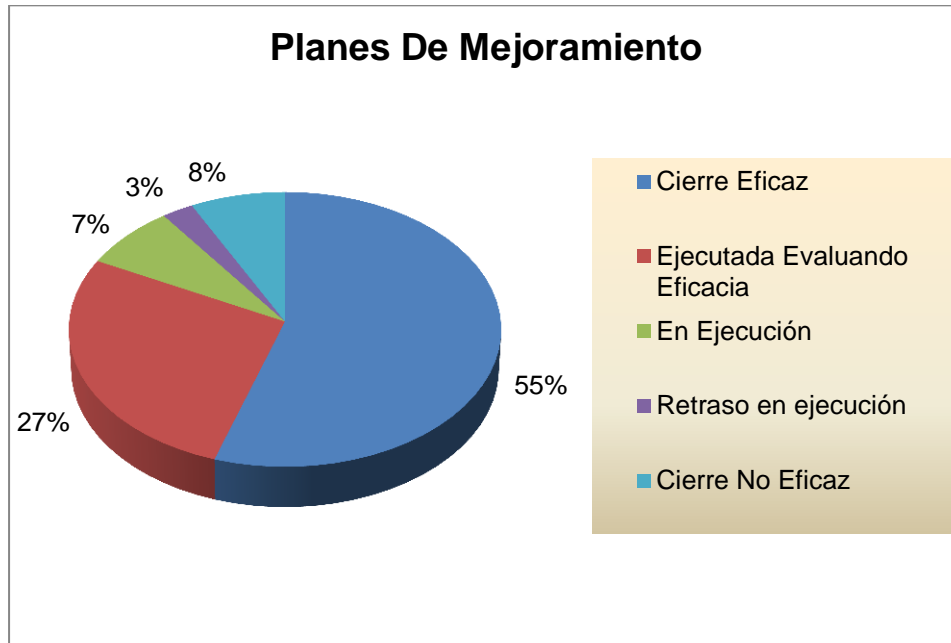


Gráfico 7. Evaluación Planes de mejoramiento

#### 6.4 Descripción de los Hallazgos Auditorías 2023:

En el *Anexo 2. Descripción de Hallazgos*, se transcriben la totalidad de los hallazgos por cada proceso, incluyendo además de las No Conformidades y Observaciones, las Fortalezas de cada proceso registradas por los Auditores Internos de Calidad.

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			





## 7. SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

A continuación se señala literalmente los resultados de esta Auditoría:

1. *Se exalta la labor realizada por la contratista como apoyo a la gestión, asesoría, y seguimiento al SG-SST, donde se evidencia un compromiso continuo de la actualización, creación de documentos y fortalecimiento en cumplimiento con los estándares mínimos conforme la resolución No. 312 de 2019 y Decreto 1072 de 2015.*
2. *Se evidenció en la carpeta del servidor R/ manejado por la persona de apoyo a la gestión, asesoría, y seguimiento al SG-SST, contiene toda la información conforme al ciclo PHVA, y actualmente es compartida la información con la Asesora 20 D Jefe de Talento Humano.*
3. *Se evidenció que se está actualizando el registro del perfil demográfico y morbilidad sentida y la caracterización de las condiciones de salud de los trabajadores de la entidad.*

### Observaciones/Oportunidades de Mejora

1. *En entrevista con los auditados y verificación de la publicación en la Intranet de la entidad con respecto al SG-SST, se da cuenta de actualizar la información al ciclo PHVA. Conforme la ISO 9000 :2015 en concordancia con la ISO 45001:2018 (7.5.2 y 7.5.3), numeral 11 del artículo 2.2.4.6.8 del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución No. 229 del 13 de abril de 2020 "Por medio del cual se modifican los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Personería de Medellín"*
2. *De los documentos revisados la carpeta del servidor R/ de la persona que apoya el proceso de SG –SST, si bien, se encuentran actualizados internamente y otros en proceso de actualización y creación, se ve la necesidad imperiosa de actualizarlos e implementarlos en congruencia en la intranet de la entidad del SG-SST, ya que se observan que son versiones del año 2018 y que en entrevista nos percatamos de la necesidad de actualizar actas, manuales, resoluciones, procedimientos, políticas, matrices, y demás registros de formatos que no se ajustan a la normatividad, con el fin de*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
<p>CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a></p>			



*que se brinde seguridad en la información y articulación con el sistema interno de la Entidad. Conforme la ISO 9000 :2015 en concordancia con la ISO 45001:2018 (7.5.2 y 7.5.3), numeral 11 del artículo 2.2.4.6.8 del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución No. 229 del 13 de abril de 2020 “Por medio del cual se modifican los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Personería de Medellín”*

3. *Para garantizar la cobertura conforme el plan anual de trabajo de manera sistemática, se requiere que exista continuidad con personal idóneo, ya sea adscrito de la entidad o con personal de apoyo externo, ya que no existió acompañamiento y asesoría entre el 1 de enero al 8 de febrero de 2023.*
4. *En la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, se evidencia personal con procesos de infecciones virales, o de tipo respiratorio, aunado a los puestos de trabajo con poca distancia, el encerramiento, por lo que es importante analizar la vulnerabilidad y la eficacia en los controles administrativos actuales y estudiar otros adicionales en la revisión por parte de la alta dirección en el presente año, frente a dichas amenazas y riesgos, a fin de preservar la salud de los trabajadores de la Entidad, conforme lo establece los artículos 2.2.4.6.3, numeral 6 artículo 2.2.4.6.8, 2.2.4.6.15 y 2.2.4.6.31 del Decreto 1072 de 2015.*

### **No Conformidades**

1. *Se evidencia en la revisión de la hoja de vida, que actualmente la persona designada mediante procedimiento interno PCST002, como representante y responsable del SG-SST de acuerdo con la Resolución No. 075 de marzo 1 de 2018, y el manual específico de funciones y competencias laborales, esto es, el Personero Auxiliar no cumple con el perfil. (ver artículo 16 y 17 de la Resolución No. 312 de 2019).*

### **Criterio /normas:**

- *Numeral 10 del Artículo 2.2.4.6.8 del Decreto 1072 de 2015 que señala:*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISOR: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



*“10. Dirección de la Seguridad y Salud en el Trabajo-SST en las Empresas: Debe garantizar la disponibilidad de personal responsable de la seguridad y la salud en el trabajo, cuyo perfil deberá ser acorde con lo establecido con la normatividad vigente y los estándares mínimos que para tal efecto determine el Ministerio del Trabajo quienes deberán, entre otras...”*

- *Artículos 16 y 17 de la Resolución No. 312 de 2019 que señala en lo pertinente:*

ITEM	Criterios. Empresas de más de cincuenta (50) trabajadores riesgo I, II, III, IV ó V y las de cincuenta (50) o menos trabajadores riesgo IV ó V	MODO DE VERIFICACIÓN
Asignación de una persona que diseñe e implemente el Sistema de Gestión de SST	Asignar una persona que cumpla con el siguiente perfil:  El diseño e implementación del Sistema de Gestión de SST podrá ser realizado por profesionales en SST, profesionales con posgrado en SST, que cuenten con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo vigente y el curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas.	Solicitar el documento en el que consta la asignación, con la respectiva determinación de responsabilidades y constatar la hoja de vida con soportes, de la persona asignada

**Artículo 17. Diseño e implementación del Sistema de Gestión de SST para las empresas de más de cincuenta (50) trabajadores.** El diseño e implementación del Sistema de Gestión de SST, para empresas de más de cincuenta (50) trabajadores, clasificadas con riesgo I, II, III, IV ó V y las de (50) o menos trabajadores con riesgo IV ó V, podrá ser realizado por profesionales en SST, profesionales con posgrado en SST; que cuenten con licencia en SST vigente y el curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas en SST, quienes igualmente están facultados para asesorar, capacitar, ejecutar o diseñar el Sistema de Gestión de SST en cualquier empresa o entidad, sin importar la clase de riesgo, número de trabajadores o actividad económica.

2. *Se evidencia de la revisión de la evaluación de cumplimiento de estándares básicos de Seguridad y salud en el trabajo realizada el 20 de febrero de 2023 (punto 4.2.1), que la implementación de medidas de prevención y control y riesgos de peligros/riesgos identificados, no cumple en su totalidad por falta de implementación o ejecución de medidas de acuerdo a la jerarquización de controles de ingeniería, consignados en las recomendaciones de los informes técnicos realizados en agosto de 2021 por la Arl Positiva, el 5 de abril de 2022 por parte de Politécnico Jaime Isaza Cadavid y el informe del 25 de abril de 2022 por el Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, conforme al artículo 16 de la Resolución No. 312 de 2019. “Medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados”*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

NIT 890905211-1

*Criterio /normas:*

- *Resolución No. 312 de 2019 “Medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados : “ Ejecutar las medidas de prevención y control con base en el resultado de la identificación de peligros, la evaluación y valoración de los riesgos (físicos, ergonómicos, biológicos, químicos, de seguridad, públicos psicosociales, entre otros), incluidos los prioritarios y éstas se ejecutan acorde con el esquema de jerarquización, de ser factible priorizar la intervención en la fuente y en el medio”*
- *ISO45001:2018 (8.1.1 y 8.1.2):*
- *(8.1.1) Generalidades: la organización deber planificar, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST...”*
- *(8.1.2) Eliminar peligros y reducir riesgos para la sst:*  
*“la organización debe establecer, implementar y mantener procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la SST utilizando los siguientes controles: (...)”*

**Conclusiones**

1. *La auditoría al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo fue desarrollado con total normalidad, conforme a la metodología propuesta en la reunión de apertura, donde se dispuso de la profesional de apoyo a la gestión como acompañante del cumplimiento y verificación de según el ciclo PAHV, los requisitos legales, y reglamentarios del decreto 1072 de 2015 y resolución 312 de 2019, y demás normas concordantes, encontrándose la entidad con la aplicación de los estándares mínimos de la resolución 0312 de 2019 conforme a la evaluación inicial del 20 de febrero del año 2023 con cumplimiento al 97.5%.*
2. *Se estableció la necesidad de la adecuación y articulación con el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad conforme los lineamientos de la ISO 9000:2015 en concordancia con la ISO 45001:2018, con el fin de alinear los documentos propios del sistema de gestión, garantizar la seguridad en la información, así como el*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

NIT 890905211-1

*cumplimiento de normatividad interna; tareas que están proceso de desarrollo por parte de la profesional de apoyo.*

3. *Se resalta el compromiso de la profesional de apoyo a la gestión de la actualización constante de procedimientos, perfil demográfico y morbilidad sentida de los trabajadores de la entidad y los formatos del SG-SST, así como el tratamiento actual que se le está dando al tratamiento de la no conformidad que se encuentra en ejecución de la auditoria anterior.*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISOR: <i>Diana H</i> REVISOR: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISOR: <i>Digua H</i>	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
<p>CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a></p>			



NIT 890905211-1

## 8. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

A continuación se señala literalmente los resultados de esta Auditoría:

### **Fortalezas:**

- Tienen certificado de seguridad, los sitios que visitan las personas son seguras.
- Los profesionales ingenieros de sistemas que se tienen asignados por contrato de prestación de servicios y el conocimiento del proceso y de la entidad.
- La madurez del sistema de gestión de calidad.
- En la actualidad todo el software instalado en los equipos de cómputo de la Entidad está totalmente licenciado y se relaciona con su respectivo certificado.

### **Observaciones/Oportunidades de Mejora**

En el riesgo de gestión, oportunidad de mejora falta apropiación del PETI, se consultó a varios servidores públicos y se observa desconocimiento del mismo.

Se tiene en el riesgo de seguridad de la información "Divulgar Política de Seguridad de la Información".

Implementación de plan de inducción y reinducción, brindar capacitaciones periódicas a los usuarios en la importancia del manejo y diligenciamiento de la información. Lo anterior, puede dar lugar a un incumplimiento de la norma así:

Implementación de plan de inducción y reinducción, brindar capacitaciones periódicas a los usuarios en la importancia del manejo y diligenciamiento de la información.

### **OPORTUNIDAD DE MEJORA.**

Lo anterior, puede dar lugar a un incumplimiento de la norma así:

10.3 Mejora continua.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación (para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

10.3 Mejora continua.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación (para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

*Encuesta 20 y 21 de abril de 2023*

<i>Promotores de Calidad</i>	<i>Proceso</i>	<i>PETI</i>
<i>Berta Isabel Correa</i>	<i>Control Interno</i>	<i>No lo conoce</i>
<i>Alejandra Chamorro</i>	<i>Penal</i>	<i>No lo conoce</i>
<i>Laura Pareja</i>	<i>Vigilancia</i>	<i>No lo conoce</i>
<i>Tomas Grisales – 17D</i>	<i>Vigilancia</i>	<i>No lo conoce</i>
<i>Julián Rendón Delegado 20D</i>	<i>Delegado 20D</i>	<i>Se lo socializaron y no se acuerda</i>
<i>Nidia Arango Auxiliar administrativa</i>	<i>Vigilancia</i>	<i>No lo conoce</i>
<i>Piedad Arboleda– Profesional universitaria</i>	<i>Personería auxiliar</i>	<i>No lo conoce</i>
<i>Paula Andrea Arias</i>	<i>Talento Humano</i>	<i>No lo conoce</i>
<i>Elizabeth Cuellar</i>	<i>UIPI</i>	<i>Entro esta semana al sistema a buscarlo por temas de la auditoria que está realizando y dice que no la han capacitado respecto de esa política</i>
<i>Dayana Vanegas</i>	<i>UPDH</i>	<i>falta</i>
<i>Yudy Salinas</i>	<i>Jurídica</i>	<i>No lo conoce</i>
<i>Carolina Correa - contratista</i>	<i>UIPI</i>	<i>No lo conoce</i>
<i>Ximena Pereira</i>	<i>Conciliaciones</i>	<i>No lo conoce</i>
<i>William Torres – profesional universitario</i>	<i>Vigilancia</i>	<i>No lo conoce</i>

**No Conformidades**

**HALLAZGO 1.**

*Se observa, que en el POAI 2021, informática como subproceso se encontraba asignado en el proceso de planeación, dentro de la línea estratégica de la entidad, posteriormente se observa en el POAI de 2022, que ya se tiene como proceso de gestión, asignado a la Personería Auxiliar.*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			





*En la visión de la entidad aparece que al finalizar el cuatrienio 2020 - 2024, será identificada local y globalmente como una entidad "(...) Adaptada a las nuevas tecnologías y transformada para asumir grandes retos (...). "(...) POLÍTICA DE CALIDAD (...) y actuando en línea con los cambios tecnológicos".*

*En el Plan estratégico 2020-2024 se tiene dentro de sus componentes: COMPONENTES 19. Planeación estratégica para una Personería aplicando criterios de calidad.*

*De esta forma la construcción del plan estratégico de la entidad y la formulación de los planes de acción y operativo, se convierte en una herramienta propia de medición y evaluación, que nos permitan ver posibles desviaciones y detectar problemas en los controles de sus componentes, realizando un seguimiento y monitoreo paralelo a cada una de sus líneas estratégicas y sus indicadores de control y su forma de medición. (Subrayas nuestras y a propósito)*

*COMPONENTE 20. PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)*

*El alto impacto que ha generado el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conlleva a estar constantemente modernizando y fortaleciendo los componentes de hardware y software que son utilizados por funcionarios y colaboradores, es por ello la importancia la modernización. (Ver P52 y P53) (Subrayas nuestras y a propósito)*

*Lo anterior, podría conllevar al incumplimiento de la norma 9001-2015 que establece que:*

*4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, **incluidos los procesos necesarios y sus interacciones**, (...)*

*La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:*

*c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) **necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;***

*d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISOR: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



## HALLAZGO 2.

Conforme a entrevista del equipo de gestión informática, se informa que previo a la presentación del presupuesto anual, se envía vía correo al líder del proceso, los

Proyectos y recursos necesarios para el proceso, sin embargo, no se tiene en cuenta y se asigna según lo que se acuerde por la dirección.

Se pudo observar en el POAI de 2021 (\$835.540.721, advirtiendo que \$ 141.790.900 es para contrato de impresión de fotocopias y \$ 217.133.653 es para contratar equipos de trabajo (6)) en el año 2022 (\$1.139.192.217 advirtiendo que \$ 340.849.999 es para contrato de impresión de fotocopias y \$ 217.133.653 es para contratar equipos de trabajo (15)) y 2023 se tiene proyectado \$1.752.330.879 (advirtiendo que \$ 340.849.999 es para contrato de impresión de fotocopias y \$ 149.746.800 es para contratar equipos de trabajo (4)), que no se encuentra un incremento en el presupuesto para modernización y/o desarrollo de proyectos tecnológicos.

En entrevista con el equipo auditado nos encontramos que el sistema operativo y conforme a inventario, que no se encuentra actualizado los equipos, que tienen un sistema operativo Windows 7, 8, 9, 10, los cuales son obsoletos para las actividades de la entidad, ya que deberían tener el sistema operativo Windows 11 y solamente para el 2022, se solicitaron 35 equipos y se autorizaron 15 equipos. Para el año 2023, se tienen proyectados 20 equipos de cómputo.

Lo anterior, no estaría siendo coherente con el plan estratégico y daría incumplimiento a la norma 9001-2015 así:

5.1 Liderazgo y compromiso. Literal c. Asegurando que los recursos necesarios SGC estén disponibles.

g. asegurando que SGC logre los resultados previstos.

i. promoviendo la mejora continua,

7.1 Recursos. La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

## HALLAZGO 3.

En la revisión en el SIP se encuentra un link de SG-SI, en el cual aparece en manuales el: "MSSI001 MANUAL POLITICA DEL SISTEMA DE

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISOR: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



NIT 890905211-1

*GESTION DE SEGURIDAD 2022-05-27, (versión 1 Resolución 320 de 8 de septiembre de 2021), Implementación del Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información, en el SGC aparece MDPI010 MANUAL POLÍTICAS DE SEGURIDAD DEL SISTEMA DE INFORMACION Y en el historial de cambios aparece versión 4 Resolución 804 del 10 de noviembre, 2022, 2023-03-27.*

*En los dos aparece Manual Política de Seguridad del Sistema de Información.*

*Se observa igualmente que en la revisión en el SIP se encuentra un link de SG-SI, en el cual aparece nueve (9) procedimientos, en la Resolución 320 del 8 de septiembre de 2021, con 18 procedimientos y en el SGC aparecen 13 procedimientos.*

*Incumpliendo posiblemente el numeral:*

#### 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

*7.5.2 Creación y actualización. Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) la identificación y descripción.*

*7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:  
e) control de cambios.*

#### **HALLAZGO 4.**

*En la revisión de los indicadores 2022, no aparecen evaluados y además se determina que la evaluación se hace de enero – diciembre 2022, es decir, anual.*

*En la revisión realizada en el SIP, en el Plan de Acción 2022, se observa el cumplimiento del 100% de las actividades realizadas en los programas 52 y 53. Sin embargo, no se pudo determinar el seguimiento realizado, toda vez que aparece que la evaluación se hace anual. Ejemplo ítem 32, (35 – 15), se tenía programado la compra de 35 equipos y solo se compraron 15, sin embargo en la medición se informa que el cumplimiento es del 100%.*

*Las demás actividades que allí aparecen, todas son de soporte técnico y están supeditadas al informe final de del objeto del contrato 4600094723: prestación de servicios profesionales de ingeniero de sistemas para*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

administrar, mantener y actualizar la infraestructura tecnológica de la Personería de Medellín. “actividades”: realice informes para estadísticas por requerimiento, gestión de requerimientos por área, realización de cambios solicitados por el webmaster, creación reportes de impresiones mensuales, asistencia a reuniones programadas, entre otras.

Nuevamente se trae esta anotación, ya que en el Plan estratégico 2020-2024 se tiene dentro de sus componentes: COMPONENTES 19. Planeación estratégica para una Personería aplicando criterios de calidad.

De esta forma la construcción del plan estratégico de la entidad y la formulación de los planes de acción y operativo, se convierte en una herramienta propia de medición y evaluación, que nos permitan **ver posibles desviaciones y detectar problemas** en los controles de sus componentes, **realizando un seguimiento y monitoreo paralelo a cada una de sus líneas estratégicas y sus indicadores de control y su forma de medición.** (Subrayas nuestras y a propósito)

Igualmente se observa, en el Programa 52 – 53 Plan Estratégico, el indicador del objetivo del programa es diferente al que se tiene en indicadores del proceso de informática, la formula apunta al objetivo del programa; por lo tanto, se puede presentar un incumplimiento del plan estratégico.

Observación: en el cuadro de mando integrado aparece en rojo la medición del indicador de informática.

En la entrevista realizada con el líder del proceso y el equipo de trabajo se informó en cuanto a la medición del programa No. 52, en su objetivo estratégico e indicador en comparación con el indicador de gestión del proceso de gestión informática, que este indicador había desaparecido por ser un proceso de apoyo, mediante la Resolución 131 de marzo 10 de 2022.

Incumpliendo la norma 9001-2015 se establece que:

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades La organización debe determinar: b) los métodos de seguimiento, (...), análisis y evaluación necesarios para asegurar **resultados válidos**; e) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. La organización debe conservar la

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

9.1.3 análisis y evaluación. La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. **Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: (...) d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.**

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

### **En cuanto a la eficacia del SGC:**

Se evidencia compromiso en los Líderes y funcionarios para alcanzar las metas propuestas.

De igual manera, se observa que los Líderes de los procesos en ese cumplimiento de nuestros objetivos, interiorizan y dan trámite a los planes de mejora como resultado de las Auditorías Internas buscando en todo momento el mejoramiento continuo de sus procesos.

### **En cuanto a la adecuación y conveniencia del SGC:**

Se debe propender por el seguimiento y aplicación de cada uno de los lineamientos establecidos en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, dado que se observa en el análisis de hallazgos incumplimientos en las normas y procedimientos internos.

Se hace necesario que los equipos de trabajo conozcan la funcionalidad y el propósito del SGC propendiendo en fortalecer la calidad institucional, integrándose al sistema y que en atención a ello se actualicen y depuren todos los formatos y procedimientos que son el derrotero y/o hoja de ruta para la buena marcha del proceso.

El SGC está establecido para tener un óptimo rendimiento de uso de los recursos de cada proceso para alcanzar las metas anuales. En este sentido, se evidencia que el sistema apoya a la entidad en su gestión para brindar más calidad en sus servicios, a su vez que la protege de incurrir en errores que propicien pérdidas económicas y reputacionales.

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
<p>CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a></p>			



NIT 890905211-1

Desde la OCI se recomienda que los procesos de apoyo que son transversales definan actividades de supervisión en los demás procesos, ampliando su alcance de operación.

Se puede concluir que se vienen alcanzando en buena medida los objetivos establecidos en el SGC y en los procesos Institucionales (Eficacia), debiéndose reforzar la actualización de normas y procedimientos internos conforme a las actividades que son desarrolladas.

Cordialmente,



**Digna Tuiran Hoyos**  
Jefe Oficina De Control Interno

#### ANEXOS

- **Anexo 1.** Descripción de los hallazgos.
- **Anexo 2.** Elementos de Riesgo/Incumplimiento versus Requisitos NTC ISO 9001:2015.

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

## ANEXO 1. Descripción de los hallazgos<sup>1</sup>

### FORTALEZAS

#### Vigilancia Administrativa e Instrucción Disciplinaria:

- *En el proceso de Vigilancia Administrativa e instrucción Disciplinaria, se puede evidenciar y resaltar la importancia en el cambio y la implementación de normas, procedimientos y formatos necesarios para la labor que cumplen de una manera integrada permitiendo de esta manera una mayor efectividad y eficacia en los procedimientos a su cargo. Destacándose la labor desarrollada por la promotora de calidad del proceso doctora Laura Pareja Posada.*
- *Se involucra activamente a contratista y funcionarios en la planeación del proceso, se evidencia en entrevista que estos métodos generan compromiso y sentido de pertenencia en el recurso humano y generan participación del grupo de trabajo en la definición de los lineamientos, actividades y otros elementos de planificación*

#### Gestión Contractual:

- *Gran actitud y compromiso del equipo que conforma el subproceso Gestión Contractual para corregir y mejorar los procedimientos y la gestión de las actividades propias de la contratación pública en la entidad.*

#### Gestión Documental:

- *El compromiso de los integrantes del grupo de Trabajo asignado al proceso de Gestión Documental para cumplir con las actividades que les han sido designadas.*
- *La gestión que se realiza tendiente a la conservación y disposición del archivo que llega al proceso para su almacenamiento y retención de acuerdo a las Tablas de Retención Documental (TRD) que tienen disponibles.*

<sup>1</sup> El contenido de este anexo es una transcripción de los hallazgos presentados por los Auditores Internos.

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



- *Existencia del Plan Institucional de Archivo (PINAR), adoptado por la Entidad mediante resolución de la Personería de Medellín No. 711 del 26 de diciembre de 2019, y que se constituye en un mapa de ruta con metas a corto, mediano y largo plazo entre los años 2020 y 2023, para el cumplimiento de la normatividad del Archivo General de la Nación.*
- *Proceso de Contratación para la actualización, presentación y Seguimiento hasta la Aprobación de las Tablas de Retención Documental (TRD) que al momento de esta auditoria se encuentra en proceso de subsanación de requisitos ante la Gobernación de Antioquia.*

**Gestión Jurídica:**

- *Trabajo articulado y armónico entre el líder y sus colaboradores*

**Penal, familia y convivencia:**

- *Se reconoce el interés por los temas de calidad y mejora continua evidenciados en las actas de los círculos de calidad, y por la disposición y receptividad del equipo de trabajo de Penal, familia y convivencia en la auditoría interna.*

**Decisión Disciplinaria:**

- *No se registraron fortalezas*

**Unidad Permanente de DDHH:**

- *El posicionamiento de las actividades que se realizan dentro del proceso UNIDAD PERMANENTE DE DDHH. Es el caso de CODIGO DE POLICIA y la revocatoria de miles de comparendos como consecuencia del COVID-19, basados en el principio perdida de vigencia del acto administrativo.*
- *La asignación de personas para el tema de CALIDAD, que hacer seguimiento a la información del proceso UNIDAD PERMANENTE DE DDHH, en forma permanente y oportuna, de esta manera se evidencie el cumplimiento de todos los compromisos del SGC.*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			





NIT 890905211-1

- *El sentido de pertenencia de los servidores Públicos y contratistas que atendieron la Auditoría, todos ellos nuevos en la entidad, pero con un buen conocimiento de la herramienta y en general de sus funciones.*
- *El cumplimiento en las actividades que se ejecutan en la unidad, que evidencian el cumplimiento del plan de acción y por ende del Plan Estratégico.*
- *La cobertura en la prestación del servicio, que apunta al cumplimiento del objetivo del proceso, pues cuando se realiza la verificación de los derechos humanos es de Medellín, independiente del tipo de autoridad que este involucrada. Es así que se realizan visitas a las estaciones de Policía, Fiscalía, Ejército que son del orden nacional, entre otros ubicados en Medellín*
- *La entidad cuenta con espacios adecuados para prestar los servicios que ofrece en la Unidad Permanente de DDHH.*
- *El registro de las actuaciones en forma electrónica de las actividades que realizan y la generación de los documentos con sus respectivas firmas.*

## OBSERVACIONES

### Vigilancia Administrativa e Instrucción Disciplinaria:

- *Se evidencia que en la norma NSVA 001 Vigilancia Administrativa e instrucción disciplinaria que consagra : “En los círculos de calidad y reuniones del grupo primario, será necesario dejar constancia en el orden del día, que se trató el tema de la actualización normativa, cuando a ello hubiere lugar, esto por el cambio constante de normas que se presentan en el país” ; No existe claridad en la identificación del momento en que se deban dejar consignadas en las actas los temas de actualización normativa.*
- *Se evidencia en el negocio 859146981 comisión a la judicante Anny Maturana Potes, Auxiliar jurídico ad-Honorem de esta Personería, consultado con el líder del proceso Doctor Julián Orlando Rendón Toro sobre este tema, manifiesta que cuando identifico que contaban con vigilancias de los actos de la administración que estaban siendo realizados por contratistas y practicantes , tomó los correctivos para*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

NIT 890905211-1

*solucionar esta situación , lo cual puede constituirse en un hallazgo de no conformidad de repetirse esta situación.*

### Gestión Contractual:

- *Es bien importante tener en cuenta que, antes de diligenciar cualquier documento que integre el Sistema de Gestión de Calidad es necesario consultar el Manual Listado Maestro de Documentos MDPI005, Versión 290, Vigencia 25/04/2023, de tal manera que permita conocer en el momento indicado cual es la versión vigente que el operador puede utilizar.*

### Gestión Documental:

- *Asignar como líder del Equipo de trabajo de Gestión Documental, un profesional en gestión documental así como está contemplado en el Mapa de Ruta del PINAR adoptado por la entidad, de manera que esto permita un debido seguimiento y la orientación del grupo de trabajo en el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por el Archivo General de la Nación.*
- *Enunciar dentro del Mapa de Riesgos del Proceso las sanciones penales y económicas a que habría lugar por el incumplimiento de Decreto Único Reglamentario 1080 de 2015, Título II Patrimonio Archivístico, que están descritas en el artículo 35 de la ley 594 de 2000. Así como revisar el nombre del líder de proceso que esta enunciado en dicho documento.*
- *En el mapa de riesgos del Proceso no se contempla el riesgo de seguridad de la información. Teniendo en cuenta que existen múltiples factores en los espacios locativos de la entidad donde se encuentra el Archivo central de la Personería Distrital de Medellín que inciden en el deterioro de la documentación, como son las inundaciones y el hecho de que se almacena en distintos lugares por fuera de la entidad al mismo tiempo, espacios manejados por externos, debería contemplarse dicha situación en el mapa de riesgos.*
- *Hacer seguimiento al PINAR para determinar las actividades que se encuentran sin desarrollar y hacer las debidas gestiones para lograr que se cumplan en los plazos determinados en tal documento.*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
<p>CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a></p>			



SC735-1

NIT 890905211-1

- *Capacitar a los funcionarios y Colaboradores de la Personería Distrital de Medellín, distintos a los del área del proceso de Gestión Documental, en el manejo de los elementos Archivísticos debido a la alta rotación de Personal que tiene la entidad.*

### Gestión Jurídica:

- *Con respecto al plan de acción para la vigencia 2023, se evidencia que a marzo en la actividad “Realizar seguimiento a las políticas de prevención del daño antijurídico propuestas para la entidad” presenta una ejecución del 200%. Sin embargo, para la vigencia 2022 en esta misma actividad se incumplió la meta en dos ocasiones, lo que generó un incumplimiento general del Programa 61. Por lo tanto, se deben revisar y ajustar la periodicidad de la meta y las unidades de medida producidas para lograr resultados coherentes.*
- *En el documento NGJU001 NORMA INTERNA GESTION JURIDICA, En el ítem DEMANDAS EN CONTRA DE LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN, se establece hacer seguimiento y estar pendiente de las decisiones del despacho para las debidas actuaciones, mediante el siguiente mecanismo entre otros, “Una vez cada dos semanas de manera física” si bien se evidencia que este seguimiento se viene realizando, no es posible determinar si se realizó de manera física como lo exige la norma interna.*
- *En la documentación del servicio MDPI006-40 EMISION CONCEPTO JURIDICO en el campo “proceso medición análisis y mejora” se establece que lo realiza Gestión Jurídica-contractual, refiriéndose al proceso de Gestión Jurídica.*

### Penal, familia y convivencia:

- *En entrevista se evidenció que el proceso cuenta con cronograma para acompañamiento a marchas y turnos para PMU y, en el cuadro control de repartos del proceso se evidenció asignación a los servidores de Derechos de Petición Internos, actividades que no se registran en el PA 2023 (actividades extras al PA); y que, actividades de alta demanda como Verificación Derechos Humanos Adulto Mayor y Apoyos Ley 1996 de 2019, en el PA 2023 están como otra actividades y carecen de Peso % de aporte al cumplimiento del Plan estratégico. Conviene revisar la*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
<p>CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a></p>			



SC735-1

NIT 890905211-1

*Planeación de lo “que se va a hacer”, conforme al numeral 6.2.2 de la NTC ISO 9001-2015*

- *Como acciones de mejora continua, conforme al numeral 10.3 de la NTC ISO 9001-2015 conviene revisar y actualizar la documentación que se encuentra en el SGC, en especial la Caracterización y los manuales de servicios (proceso, nombre del servicio- del documento, - encabezado, requisitos mínimos, resultados, dirección y demás contenidos) (MDPI006-47) para eliminar confusión y posible duplicidad; de igual manera, conviene revisar los servicios que están en el SIP disponibles para reparto y adecuarlos a los manuales de servicios (existe duplicidad respecto a Revisión proceso: Comisaría de Familia y Adivos establecimiento de derechos NNA).*
- *En la revisión de documentos, registros y análisis de datos, se encontró en el PA-2022 publicado en el SGC, que para los servicios de Revisión debido proceso Penal, Proyecto Concepto Venta Bienes Interdicto y Verificación Derechos Humanos Adulto Mayor, se registraron en las evidencias números de cinco (5) y seis (6) dígitos (actividades/Tareas) y de nueve (9) dígitos (atenciones) del SIP, y que en el numeral 10.3 de la norma del proceso (NS(AP-UP-PF)001) que indica que por actividades se registra es Asistencia e intervención en Despachos Judiciales. Conviene determinar de manera unificada la forma en que se debe registrar en el SIP cada uno de los servicios del proceso de Penal familia y convivencia.*

### **Decisión Disciplinaria:**

*Dentro de las actividades de auditoria desplegadas, salen a flote, riesgos/oportunidades de relevante impacto para el mismo, como los siguientes:*

1. *Se advierte una inactividad procesal en el trámite de la etapa de juzgamiento de los procesos disciplinarios que corresponde al proceso auditado, a manera de ejemplo: a) Atención 859009925 el día 29 de enero de 2020 se dicta “Auto que resuelve recurso de apelación sobre decisión de archivo” y solo hasta el 17de noviembre de 2022 (35 meses después) se dicta auto que ordena cumplir lo resuelto por el superior en apelación y dar continuidad a la audiencia pública. b) Atención 859036714 el 24 de agosto de 2020 se dicta “auto que resuelve recurso de apelación sobre pruebas en descargos” y solo*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

*hasta el 26 de julio de 2022 (23 meses después) se dicta auto que ordena cumplir lo resuelto (...)"*. Estas evidencias sugieren un riesgo de inactividad que contraria el principio de oportunidad y celeridad que rige las actuaciones públicas.

2. *Al revisar el SGI del proceso auditado se advierte que existe una duplicidad formatos y documentos, que implica el riesgo para los funcionarios del proceso al momento de elegir el formato indicado para la gestión documental. Como ejemplo de lo indicado se encuentra: FSDD088 y FSDD077 POSESIÓN DEFENSOR DE OFICIO; FSDD017 y FSDD074 FALLO SANCIONATORIO; FSDD018 Y FSDD071 FALLO ABSOLUTORIO entre otros.*
3. *Dentro de la foliatura de los expedientes físicos de los procesos disciplinarios que se encuentran en etapa de juzgamiento, se advierte que se glosan dos o más veces el mismo auto, evidencia de ello y a manera de ejemplo se puede citar: atención 858919892 específicamente folios 408 y 410; así mismo atención 859006507.*
4. *Dentro del ciclo PHVA, específicamente en el ciclo H, el proceso auditado se ve impactado desfavorablemente pues el proveedor es el proceso de vigilancia administrativa e instrucción disciplinaria de la entidad, entre otros, que remiten los expedientes de las actuaciones disciplinarias en las cuales fue emitido pliego de cargos pero se presenta un número elevado de reprocesos por deficiencias en la configuración del pliego de cargos. El ejemplo más relevante de ello se evidencia en la atención 859006507 el cual se dictó pliego de cargos el día 19 de octubre de 2022, posteriormente el 18 de enero de 2023, se emite auto por medio del cual se ADECUA EL PLIEGO DE CARGOS, el 1 de febrero se decreta la NULIDAD DEL PLIEGO DE CARGOS con lo cual se debe el 21 de febrero de 2023 expedir un nuevo AUTO QUE ADECUA EL PLIEGO DE CARGOS. Tal situación implica un riesgo antijurídico para la entidad pues estas actuaciones serian objeto de control ante el Juez de lo Contencioso Administrativo.*
5. *En entrevista con la líder del proceso auditado y los delegados designados por ella para las entrevistas de la auditoria sale a flote una incorrecta formulación del indicador del proceso auditado que implico el incumplimiento del mismo en el primer trimestre del año 2023, pero ello respondiendo a una decisión de la alta dirección que impacta el proceso auditado.*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



6. En los expedientes físicos del proceso auditado, no guardan el número máximo de folios pro cada cuaderno (200 folios) siguiendo las directrices de la entidad y del Archivo General de la Nación, especialmente, en la atención 858755682 se evidencia que los dos (2) cuadernos exceden considerablemente el número de folios cada uno, lo cual ha implicado, por ejemplo, que los folios 387 y s.s., se desglosan del legajo (cuaderno) poniendo en riesgo la integridad de la unidad documental (expediente).

#### Unidad Permanente de DDHH:

- Es pertinente documentar el proceso conforme al objetivo del proceso y acorde con sus propias actividades misionales. En consecuencia es pertinente revisar la pertinencia de los documentos asociados al proceso y la inclusión de procedimientos, normas y registros que ya existen en otro proceso y que son propios de ese proceso y constituyen su esencia, es el caso de toda la documentación del "ATENCIÓN AL PÚBLICO", De aceptarlos se desvirtuaría el enfoque por proceso como principio de un SGC.
- Los procedimientos según la norma ISO 9001, es un modo específico de llevar a cabo una actividad o proceso. Es decir, cuando un proceso cuenta con unos pasos establecidos y ordenados para obtener un resultado. Nuestro SGC, tiene identificado procedimientos y normas. Los procedimientos tienen como fin determinar los pasos para obtener los resultados. Por su parte las normas establecen las reglas que se deben de cumplir cuando se ejecuta una actividad y tiene como fin establecer parámetros que se deben cumplir. Por lo general pueden ser de orden legal o normas internas creadas por la institución. Es pertinente llevar este conceptos a los procedimientos y normas propias del proceso "UNIDAD PERMANENTE DE DDHH"
- Es pertinente crear un índice que integre los sistemas de información que ha tenido la Personería de Medellín como fuente de información de la entidad en materia de VICTIMAS Derechos Humanos.
- Verificar la Pertinencia de la documentación existente en materia de ALERTAS TEMPRANAS, para analizar su continuidad.
- Al revisar la documentación del SGC, encontramos que el Proceso de Instrucción Disciplinaria y el de Penal participan también de actividades

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



NIT 890905211-1

que tienen que ver con el Código de Convivencia al igual que la Unidad Permanente de Derechos Humanos, En aras de garantizar la adecuada interacción de los procesos, es pertinente documentar y socializar ante los demás procesos la entidad cuáles son sus responsabilidades.

- Por las contingencias por las marchas y protestas que han destruido en varias ocasiones la sede de la unidad permanente, las demandas judiciales que han condenado a la entidad, es decir son riesgos ya materializados en periodos anteriores se recomienda identificar la pertinencia de establecer controles.

<b>ATRIBUTOS DE CALIDAD</b>		
<b><u>VERIFICACION DERECHOS HUMANOS</u></b>		
PUNTUALIDAD		
OPORTUNIDAD		
LEGALIDAD		
PERTINENCIA		
PARTICIPACIÓN ACTIVA		
<b><u>VERIFICACION DERECHOS HUMANOS-CODIGO DE POLICIA</u></b>		
PUNTUALIDAD		
OPORTUNIDAD		
LEGALIDAD		
PERTINENCIA		
PARTICIPACIÓN ACTIVA		
<b><u>REGISTRO VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO</u></b>		
PERTINENCIA		
LEGALIDAD		
CONFIABILIDAD		
SEGURIDAD		
<b>VERIFICACION DERECHOS HUMANOS *</b>	<b>CODIGO DE POLICIA *</b>	<b>REGISTRO DE VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO**</b>
ACT-192540-86913	ACT-2532-29658	859219502**
ACT-192540-86915	ACT-2532-29581	859219457**
ACT-192540-86945	ACT-2532-29580	859219245**
ACT-192540-86884	ACT-2532-95542	859219465**
ACT-192540-86637	ACT-2533-29693	859219099**
ACT-192540-87222	ACT-2533-30143	859218911**
ACT-192540-87226	ACT-2533-30144	859198660 **
ACT-192540-87155	ACT-2533-30145	859198770**
ACT-192540-87156	ACT-30146	859201395
ACT-192540-87107		859199320
* no conformación expediente físico.		
** se expidieron las constancias pese a ser declaraciones con fecha superior a los 3 meses		

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

## NO CONFORMIDADES

### Vigilancia Administrativa e Instrucción Disciplinaria:

- 1. Se evidencia incumplimiento al atributo CONFIABILIDAD:** “Se conservan los soportes de la actuación y se garantiza el fácil acceso a los mismos:  
Se digita correcta y claramente todas los campos del sistema de información  
Se vinculan al sistema de información todos los documentos generados  
Se vinculan al sistema de información todos los documentos recibidos  
Se conservan adecuadamente los registros físicos” ; Se observan documentos en la copia electrónica sin firma, ejemplo de ello los encontramos en los negocios:

#### **Atención 859146981:**

No se encuentran firmadas Comisión, comunicación de inicio, solicitud de información.

#### **Atención 859184977:**

No se encuentran firmadas Inicio de Vigilancia y prórroga

#### **Atención 859165296:**

No se encuentra firmada suspensión de comisión, suspensión y prórroga de comisión, informe de vigilancia, comunicación sobre resultado de vigilancia Pascual Bravo y Sapiencia, comunicación al quejoso resultado.

#### **Atención 859120914:**

No se encuentra firmadas versión libre y espontánea, resolución por medio de la cual se hace primera reasignación del negocio, resolución por medio de la cual se hace la segunda reasignación del negocio.

#### **Atención 858934889:**

No se encuentra firmada resolución por medio de la cual se hace reasignación.

#### **Atención 859090804:**

No se encuentra firmada solicitud de pruebas documentales, auto de indagación preliminar, resolución por medio de la cual se hace primera reasignación, resolución por medio de la cual se hace segunda reasignación.

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			





**Atención 859144583:**

No se encuentran firmados autos de indagación preliminar, solicitud de prueba documental, resolución por medio de la cual se hace una reasignación.

**Atención 859097686:**

No se encuentran firmas resolución por medio de la cual se realiza primera reasignación ni resolución de segunda reasignación de los negocios.

2. Se evidencia incumplimiento al INSTRUCTIVO ALARMAS DE VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL. "El término para adelantar la Vigilancia de la Conducta Oficial, (incluyendo la revisión de los procesos contravencionales), es de noventa (90) días calendario, prorrogables hasta por un término igual... 4. Una vez vencida la comisión inicial o de su prórroga, deberá aparecer el semáforo en rojo, este semáforo señala el termino de 90 días y/o los adicionales de la prórroga, han vencido, el profesional debe estar comprometido con dar termino al proceso lo antes posible. Semáforo rojo: a partir de los 91 días". casos que evidencian que estas atenciones se encuentran vigente en el sip a pesar de sobrepasar los términos anteriores serian:

**Atenciones:**

859171563, 859196344, 859026271, 859027051, 859033426,  
859070964, 859069923, 859101420, 859095813, 859122135,  
859129075, 859115256, 859114764, 859113949, 859121808, 859119412  
entre otros.

**Gestión Contractual:**

**No Conformidad No. 1**

**Condición (Declaración del Hallazgo):** Que una vez se examinan desde el SECOP II los contratos 4600097059, 4600096407, 4600097346, 4600096844, 4600096560, 4600094655, 4600096791, 4600096407, 4600096582, 4600096570, fue posible evidenciar que, pese a que se está diligenciando el formato FGCT004 "ACTA DE INICIO", no se está utilizando la Versión 9, Vigencia 10/11/2022.

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



**Criterio (s) (Norma):**

**1) Clausula 4.1.1.5 Manual de Norma Fundamental MDPI002, Versión 14, Vigencia 10/11/2022, la cual establece lo siguiente:**

*“4.1.1.5 Manual Listado Maestro de Documentos: Es una relación detallada de toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad que permite conocer el código, nombre, versión y estado actual de vigencia **para mantener control sobre los mismos de tal manera que permita conocer en un momento dado cual es la versión vigente que el operador puede utilizar.**” Negritas y Cursivas fuera de texto.*

**2) Clausula 4.14 Proceso: Contractual, Manual Listado Maestro de Documentos MDPI005, Versión 290, Vigencia 25/04/2023, en el cual se encuentra su última versión y vigencia:**

CODIGO	FORMATOS	VERSION	RESOLUCION Y FECHA			
			No.	DIA	MES	AÑO
FGCT004	ACTA DE INICIO	9	804	10	11	2022

**3) Formato FGCT004 “ACTA DE INICIO”, Versión 9, Vigencia 10/11/2022.**

**No Conformidad No. 2**

**Condición (Declaración del Hallazgo):** Que una vez se examinan desde el SECOP II los contratos 4600097340, 4600097343, 4600097345, 4600096415, 4600096407, 4600097350, 4600097348, 4600096408, 4600097333, 4600096573, fue posible evidenciar que, pese a que se está diligenciando el formato FGTH045

**“CERTIFICADO NO PLANTA”, no se está utilizando la Versión 2, Vigencia 10/11/2022 y, adicionalmente, ninguno tiene Visto Bueno del COORDINADOR DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.**

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

**Criterio (s) (Norma):**

**1) Clausula 4.1.1.5 Manual de Norma Fundamental MDPI002, Versión 14, Vigencia 10/11/2022, la cual establece lo siguiente:**

*“4.1.1.5 Manual Listado Maestro de Documentos: Es una relación detallada de toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad que permite conocer el código, nombre, versión y estado actual de vigencia **para mantener control sobre los mismos de tal manera que permita conocer en un momento dado cual es la versión vigente que el operador puede utilizar.**”* Negritas y Cursivas fuera de texto.

**2) Clausula 4.11 Proceso: Talento Humano, Manual Listado Maestro de Documentos MDPI005, Versión 290, Vigencia 25/04/2023, en el cual se encuentra su última versión y vigencia:**

CODIGO	FORMATOS	VERSION	RESOLUCION Y FECHA			
			No.	DIA	ME	AÑ
FGTH045	CERTIFICADO NO PLANTA	2	804	10	11	2022

**3) Formato FGTH045 “CERTIFICADO NO PLANTA”, Versión 2, Vigencia 10/11/2022.**

**No Conformidad No. 3**

**Condición (Declaración del Hallazgo):** Que una vez se examinan desde el SECOP II los contratos 4600096790, 4600096574, 4600096792, 4600095369, 4600094841, 4600094697, 4600096583, 4600096801, 4600096025, 4600095663, fue posible evidenciar que, pese a que se está diligenciando el formato FGCT052 “CERTIFICADO DE IDONEIDAD Y EXPERIENCIA”, en ninguno de ellos se alcanza a observar el No. de Resolución, la Versión y Vigencia del formato.

**Criterio (s) (Norma):**

**1) Clausula 4.1.1.5 Manual de Norma Fundamental MDPI002, Versión 14, Vigencia 10/11/2022, la cual establece lo siguiente:**

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



**“4.1.1.5 Manual Listado Maestro de Documentos: Es una relación detallada de toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad que permite conocer el código, nombre, versión y estado actual de vigencia para mantener control sobre los mismos de tal manera que permita conocer en un momento dado cual es la versión vigente que el operador puede utilizar.”** Negrillas y Cursivas fuera de texto.

**2) Clausula 4.14 Proceso: Contractual, Manual Listado Maestro de Documentos MDPI005, Versión 290, Vigencia 25/04/2023, en el cual se encuentra su última versión y vigencia:**

CODIGO	FORMATOS	VERSION	RESOLUCION Y FECHA			
			No.	DIA	MES	AÑO
FGCT052	CERTIFICADO DE IDONEIDAD Y	1	099	21	02	2022

**3) Formato FGCT052 “CERTIFICADO DE IDONEIDAD Y EXPERIENCIA”, Versión 099, Vigencia 21/02/2022.**

#### **No Conformidad No. 4**

**Condición (Declaración del Hallazgo):** Que una vez se examina el Sistema de Información de la Personería Distrital de Medellín (SIP) y se analizan las entrevistas realizadas a algunos de los integrantes del subproceso Gestión Contractual, fue posible evidenciar que la documentación del Sistema de Gestión de Calidad que es elaborada y firmada, y que conforma los procesos de contratación que se realizan en el SECOP II, no se radica en el Sistema de Información de la Personería Distrital de Medellín (SIP).

**Criterio (s) (Norma):** Clausula 1.3.3 NORMA GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NDPI001, Versión 17, Vigencia 10/11/2022, la cual establece lo siguiente: (...)

#### **1.3.3 Para la radicación de documentos debe tenerse en cuenta:**

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



NIT 890905211-1

- *Todo documento elaborado en la recepción y reparto o en la actuación, considerado dentro de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, debe ser radicado en el sistema de información, constituyéndose, así como el registro electrónico.*
- *Todo documento que deba ser firmado por un servidor público de la Personería se radicará en el sistema de información por el funcionario que lo elaboró antes de imprimirlo a excepción de los documentos que deban ser firmados por el Personero Municipal o por el Personero Auxiliar, en cuyo caso se radicarán al sistema de información por el funcionario que elaboró el documento, una vez éste haya sido firmado.*
- *Todo documento que deba ser firmado por un servidor de la Entidad y por el usuario o por un auxiliar de Personería y por el usuario se radicará en el sistema de información por el funcionario que lo elaboró antes de imprimirlo.*
- *Todo documento que deba ser firmado únicamente por el usuario se radicará en el sistema de información por el funcionario que elaboró, una vez se haga la impresión.*

#### Gestión Documental:

- *Incumplimiento del cronograma de las actividades y objetivos programados en el PINAR adoptado por la Entidad mediante resolución de la Personería de Medellín No. 711 del 26 de diciembre de 2019, en los Numerales: 8. FORMULACION DE LOS PLANES Y PROYECTOS, y 9. MAPA DE RUTA.*

#### Gestión Jurídica:

**No Conformidad 1.** *La documentación del SGC para el proceso Gestión Jurídica, contiene los siguientes elementos que contravienen lo establecido en el numeral 4.3 de la norma ISO 9001:2015:*

1. *Como norma interna se relaciona el documento “NGJU003 PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN ATENCION MONITOREO” el cual es transversal a las áreas que acompañen las protestas sociales.*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

NIT 890905211-1

2. En el Listado de Manual de Servicios MDPI006-66 ACOMPAÑAMIENTO SESIONES CONCEJO DE MEDELLIN no aparece Gestión Jurídica como líder del servicio.

**No Conformidad 2:** De conformidad con los numerales 4.4.1 y 4.4.2 de la norma ISO 9001:2015, se requiere actualizar la documentación vigente, toda vez que se evidenciaron las siguientes deficiencias:

1. En la caracterización del proceso CGJU001 GESTIÓN JURÍDICA:
  - 1.1 En el campo de LÍDER DEL PROCESO continúa apareciendo el Personero Auxiliar
  - 1.2 En el ciclo V (VERIFICAR), campo de documentos asociados se relaciona el MDPI003 Manual indicadores de gestión
2. En el documento NGJU001 NORMA INTERNA GESTION JURIDICA, En el ítem DEMANDAS EN CONTRA DE LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN, para contestar las demandas en contra de la Personería cita el formato CONTESTACIÓN DEMANDA FAGJ002, el cual no corresponde al formato actual.
3. En el procedimiento PGJU001 REPRESENTACION JURIDICA, los formatos citados en las secuencias 4, 5 y 22 se encuentran desactualizadas y no coinciden con los citados en la norma interna NGJU001. Adicionalmente, en las secuencias 1, 2, 6 y 7 no se han actualizado con el nuevo líder del proceso.
4. El procedimiento PGJU003 ACOMPAÑAMIENTO SESIONES CONCEJO DE MEDELLIN en la secuencia 4 se establece que la respuesta al cuestionario se remita en copia física a la UPIP, dependencia que actualmente no es la líder de este proceso.

**No Conformidad 3:** La NGJU001 NORMA INTERNA GESTION JURIDICA enuncia los formatos que se deben aplicar para llevar a cabo las distintas actividades que se requieren para realizar las diferentes atenciones inherentes al proceso de Gestión Jurídica; sin embargo, en la muestra seleccionada de atención, se evidenció que las actuaciones e informes aun

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

NIT 890905211-1

se están realizando en los formatos de la secuencia “FAHJO” y no en los de la secuencia “FGJU” correspondientes a la versión actualizada de los formatos del proceso de Gestión Jurídica.

**No Conformidad 4:** El Numeral 8.1 Planificación y control operacional y 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios de la norma ISO 9001:2015, con respecto a los atributos de Oportunidad, Pertinencia y Participación Activa asignados al servicio de “Acompañamiento al Concejo” en el SGC de la Personería no se evidencia un mecanismo que permita realizar seguimiento y monitoreo al cumplimiento de estas variables en la prestación del servicio.

**No Conformidad 5:** De la muestra seleccionada para las atenciones y acompañamientos al concejo, no se encontraron documentadas en el SIP la realización de las siguientes actividades:

1. Atención 859175138, CONCEPTO JURIDICO - PA-103
2. El acompañamiento a la Sesión Plenaria 457 - SITUACIÓN ACTUAL JARDÍN BOTÁNICO del 28/06/2022
3. El acompañamiento al estudio Proyecto de acuerdo 094 - Por medio del cual se autoriza al Alcalde de Medellín para comprometer vigencias futuras ordinarias y excepcionales del 21/07/2022
4. El acompañamiento a la Comisión Accidental 059 - FORTALECIMIENTO Y LA PROMOCIÓN DE PROYECTOS DE PREVENCIÓN EN JÓVENES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL Y CON ALTO RIESGO DE INGRESAR A LA CRIMINALIDAD del 02/08/2022
5. El acompañamiento a Comisión Accidental CA-259-2022 APROVECHAMIENTO ECONÓMICO DEL ESPACIO PÚBLICO, BIENES PÚBLICOS Y LA GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE PERSONAS QUE HACEN USO DE ESTOS ESPACIOS del 02/09/2022
6. El acompañamiento a la Comisión Accidental N° 303 SEGUIMIENTO A LA PROBLEMÁTICA DE LA CONTAMINACIÓN AUDITIVA Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS HABITANTES URBANOS Y RURALES DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN del 03/10/2022
7. El acompañamiento a la Sesión Plenaria No. 533 COMUNICACIONES - PROPOSICIONES – VARIOS del 01/11/2022
8. El acompañamiento a Comisión Accidental N° 322-2022 RIESGOS POR EROSIÓN Y DESLIZAMIENTOS PRESENTADOS EN LOS

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISOR: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

NIT 890905211-1

*BARRIOS LAS PALMAS, SAN DIEGO, PERPETUO SOCORRO, ASOMADERA NO.1 Y NO. 2, CASTROPOL Y LA LINDE del 01/12/2022*

9. *El acompañamiento a la Comisión Accidental CA-187-2020 ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE VENDEDORES INFORMALES EN MEDELLÍN del 01-03-2023*

*Las situaciones anteriormente descritas contrarían lo establecido en el Numeral 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del Servicio de la norma ISO 9001:2015.*

**Penal, familia y convivencia:**

1. *Verificado en el Sistema de información de la Personería, de la muestra aleatoria tomada, respecto al Servicio denominado Valoración de apoyo, se evidenció que 5 de 7 atenciones del 2022 (859150349, 859152508, 859155525, 859187781, 859187348, 859193140, 859193244) carecen de Respuesta a la solicitud del servicio de valoración y designación de la persona facilitadora, incumpliendo lo establecido en el artículo 2.8.2.6.4. del Decreto 487 de 2022; así mismo, se evidenció que 7 de 7 atenciones del 2022 (859150349, 859152508, 859155525, 859187781, 859187348, 859193140, 859193244) carecen del informe final de valoración de apoyos, a pesar de que en dos (2) atenciones se cuenta con la comunicación de entrega al solicitante del informe final de valoración, incumpliendo así, tanto el Plazo para llevar a cabo la valoración de apoyos, conforme al artículo 2.8.2.6.5. del Decreto 487 de 2022, como la exigencia de la Norma General del Sistema (NDPI001) en su numeral 1.3.5 sobre la radicación en el SIP de toda actuación.*
2. *En la revisión de la información documentada del proceso Penal, Familia y Convivencia, se evidenció que los formatos donde se registra o actualiza información de los usuarios/ciudadanos, carecen del texto informativo sobre Protección de datos, generando incumplimiento al artículo quinto de la Resolución 043 de 2018 de la Entidad, en concordancia con las disposiciones generales expuestas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.*
3. *En la revisión de la información documentada del proceso Penal, Familia y convivencia y de lo aportado por Talento Humano el 28 de abril de 2023 con asunto: Evidencias auditoría, se evidenció respecto al Plan de Entrenamiento Individual (FAHJ008) que 4 de los 9 servidores activos del*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1



NIT 890905211-1

*proceso Penal, familia y convivencia que ingresaron en el 2022 (Edwin Aldrín, Mateo, Wilson Guillermo y Andrea), carecen del Plan de Entrenamiento Individual (FAHJ008), actividad a cargo del Jefe de Área / Promotor de calidad, incumpliendo así las secuencias 7 y 8 del Programa de Entrenamiento (PGTH003)*

4. *De la información recibida de Talento humano el 28 de abril de 2023 con asunto: Evidencias auditoría, se encontró que sólo 1 de 9 servidores al ser retirados o reubicados del proceso Penal, familia y convivencia, realizaron entrega de los documentos del archivo de gestión mediante inventario documental (Acta de entrega de cargo y archivo documental - FGTH021), incumpliendo así el artículo segundo del Acuerdo 038 de 2002 del Archivo General de la Nación, que indica: "Todo servidor público al ser vinculado, trasladado o desvinculado de su cargo recibirá o entregará según sea el caso, los documentos y archivos debidamente inventariados para garantizar la continuidad de la gestión pública".*
5. *En la revisión de la información documentada del proceso Penal, Familia y convivencia y de lo aportado por Talento Humano el 28 de abril de 2023 con asunto: Evidencias auditoría, se evidenció que de un (1) servidor que fue retirado o reubicado en el 2022 (Darío De Jesús Echavarría González), no se aportó Acta de entrega de cargo y archivo documental, incumpliendo las secuencias 6, 7 y 9 del procedimiento Desvinculación de servidores y entrega del puesto de trabajo (PGTH007).*
6. *En el proceso de Penal, Familia y Convivencia, se carece de evidencia que dé cuenta de la transferencia primaria que debió realizarse en el 2022, respecto a los archivos de gestión del 2020, lo cual genera incumplimiento a los términos establecidos en las Tablas de Retención Documental vigentes, contrariando a la vez, lo señalado en el literal d del numeral 7.5.3.2 de la norma ISO 9001-2015, sobre conservación y disposición de la información documentada.*
7. *En el acta 005 de círculo de calidad realizado por el proceso Penal, Familia y Convivencia el 12 de mayo de 2022, en el numeral 3.5 se realizó tratamiento a las no conformidades de la auditoría interna de calidad del 2022, sin que se realizara tratamiento a las dos (2) observaciones/ oportunidades de mejora realizadas por el auditor, lo cual indica incumplimiento a la secuencia 10 del procedimiento Acciones correctivas y de mejora (PMMC001) - En caso de observacion u oportunidad de mejora*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
<p>CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a></p>			



SC735-1

NIT 890905211-1

8. En la medición de indicadores 2022 se evidenció incumplimiento de lo programado en los indicadores de los bimestres 4, 5 y 6, y sólo se realizó tratamiento por no cumplimiento de meta a 2 de los 3 bimestres, contrario a los establecido en el numeral 6 del Manual Indicadores de Gestión (MDPI003) y los numerales 9.1.1 y 10.1 de la norma ISO 9001-2015
9. De la revisión de los atributos de calidad respecto al Servicio: Verificación Derechos Humanos Adulto Mayor, se evidenció que 3 de 5 atenciones (859182738, 859176253, 859159225, 859174163, 859180316), incumplen con el criterio de oportunidad de quince días hábiles a partir de que se radique la petición, para realizar la verificación e informe, determinado en el manual Verificación Derechos Humanos Adulto Mayor (MDPI006-03); así mismo se evidenció que 2 de 5 atenciones (859182738, 859176253, 859159225, 859174163, 859180316), carecen del Informe Verificación Vulneración Derechos De Adultos MAYORES (FSPF019), incumpliendo la secuencia 4 del procedimiento Verificación Derechos Humanos Adulto Mayor (PSPF010).

#### Decisión Disciplinaria:

1. De la revisión de los expedientes físicos de las 8 atenciones revisadas de procesos disciplinarios en etapa de juzgamiento, se encuentran inconsistencias en referencia al control de las versiones, a manera de ejemplo para este informe se presentan:
  - Atención 858755682 (folio 458) se encuentra AUTO QUE ADICIONA (17 de marzo de 2022) citando el formato FSDD022 el cual en el SGI corresponde a "AUTO ARCHIVO AVERIGUACIÓN DISCIPLINARIA";
  - Atención 858755682 (folios 479) se glosa una CONSTANCIA NO RECIBO RECURSO, y en el cuadro de control de versiones se indica el formato codificado como FSDDS079, sin embargo, en SGI dicho código corresponde a un "COMUNICACIÓN DE ACTUACIÓN DISCIPLINARIA";
  - Atención 859156910 se observa un AUTO QUE FIJA JUZGAMIENTO, pero en el cuadro de control de cambios se cita FSVA024 cuando el formato y versión que debió utilizarse es FSDD021;
  - Atención 859156910 se vincula una NOTIFICACIÓN PERSONAL, citando el formato FAVA057 (versión 8) cuando el formato y versión que debió utilizarse es FSDD007 (versión 8);
  - Atención 858970896 a folio 417 glosa un documento AUTO POR EL CUAL SE RELEVA Y DESIGNA A UN DEFENSOR DE OFICIO el cual

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

NIT 890905211-1

*cita en el cuadro de control de cambios el formato FSVA077, pero en el SGI dicho código corresponde a un "AUTO QUE DECRETA PRUEBAS"*

- *Atención 859036714 el cuadro de control de cambio se menciona el formato FSDS056 AUTO QUE CONCEDE EL RECURSO DE APELACIÓN versión 7 (resolución 095 23/3/2021) cuando en el SGI se encuentra que la última versión de dicho formato es la versión 6 resolución 570 (21/12/2020);*
- *Atenciones 859009925 y 859036714, se emite AUTO QUE RESUELVE EL RECURSO DE APELACIÓN SOBRE DECISIÓN DE ARCHIVO en el cual se cita el formato con código FSV092 pero dicho código corresponde a un FALLO SANCIONATORIO en el SGI*

*Estas situaciones evidencian incumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 específicamente del numeral 7.5.3 Control de información documentada.*

2. *En desarrollo de las actividades de auditoria, se encontró que se glosan a expedientes documentos sin cuadro de control de cambios o que el cuadro de control de cambios contiene información incompleta, evidencia de ello se menciona en este informe como ejemplo: Atención 859156910 (folios 154 y 163) AUTO DESIGNACIÓN DEFENSOR DE OFICIO y Atención 858755682(folio 481) NOTIFICACIÓN POR ESTADO no tiene el cuadro de control de cambios; Atención 859036714 en el formato FSV022 AUTO QUE DECRETA PRUEBAS la información no se encuentra completa de la versión siguiente.*

*Estas situaciones evidencian incumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 específicamente del numeral 7.5.3 Control de información documentada y el numeral 4.2.1 del MDPI002 MANUAL NORMA FUNDAMENTAL.*

3. *En el expediente que contiene la atención 858970896, no se guarda la foliatura en orden cronológico, evidencia de ello es que entre folios 347 y 379 se glosan actuaciones ocurridas con anterioridad al 14 de septiembre de 2022 fecha en la cual se dictó el pliego de cargos y que se encuentra glosado a folio 326, es decir, se encuentra glosado antes que actuaciones previas al mismo.*

*Con esta situación se evidencia un incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12 del Acuerdo 002 de 2014 del Archivo General de la Nación en concordancia con la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos.*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



SC735-1

## Unidad Permanente de DDHH:

### NO CONFORMIDAD NRO. 1

*Al realizar la entrevista en tema de verificación derechos humanos en materia de policía al indagar por el cumplimiento de las actuaciones se encontró que actualmente falta personal para cumplir con las actividades propias en el plan operativo, al respecto señala el numeral 7.1. De la norma iso 9001-2015 personas que la organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementacion eficaz de su sistema de gestion de la calidad y para la operación y control de sus proceso.*

### NO CONFORMIDAD NRO. 2

*De la entrevista realizada a varios responsables del proceso , se evidencio la no conformación del expediente fisico conforme lo señalan las tablas de retención documental que para el caso de victimas es de conservacion permanente , al preguntar por las razones no se esta llevando es que estan encaminados al cero papel . Lo anterior esa contriando el numeral 7.5.3.2 lit b) de la norma iso 9001-2015 que exige la trazabilidad de la documentación y que la misma este protegida,*

### NO CONFORMIDAD NRO. 3

*Dice el numeral 8.2.3.1 de la norma iso 9001-2015 que la organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos legales para prestar el servicio, al respecto establece la ley 1448 que las constancias de la declaración de víctimas, (cédula 1038 80 7822) solo se expiden cuando los hechos de la declaración no hayan superado los 3 meses. Al indagar por las declaraciones de varias de las victimas, se encuentran que varias de ellas superan estos términos, incumpliendo con ello el numeral d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.*

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



## ANEXOS

### ANEXO 2. Elementos de Riesgo/Incumplimiento versus Requisitos NTC ISO 9001:2015

Elemento de Riesgo / Incumplimiento	ISO 9001:2015 Numeral relacionado
Difusión / Entrenamiento / Capacitación	7.2, 7.4, 8.4.3
Información documentada/Trazabilidad / SIP	7.5, 8.5.1,8.5.2
Archivo / Correspondencia / Reparto	7.4, 8.5.2, 8.5.3
Gestión de riesgos (y oportunidades)	6.1, 6.2
Medición de Indicadores, Seguimiento y Análisis de datos	9.1
Infraestructura / R. Tecnológicos / Ambiente de Trabajo	7.1
Plan estratégico / Plan Acción / Objetivos y metas	6.2, 6.3
Mejoramiento Continuo / Acciones correctivas	10.2, 10.3
Planificación del Proceso / Definición de controles / Gestión por procesos	4.4, 6.2, 8.1, 8.4
Prestación del servicio / Satisfacción de las P.I	8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2
Competencias / Desempeño / Compromiso del personal	7.1.2, 7.1.4, 7.2
Adecuación de los procesos	4.4, 8.2.4
Requisito de Ley	4.4, 8.2
Comprensión de las necesidades y expectativas de las PI	4.2
Enfoque al cliente	5.1.2

BICORREA

Tarea: 2696

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DTUIRAN	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: <a href="mailto:info@personeriamedellin.gov.co">info@personeriamedellin.gov.co</a> / Pág: <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co">www.personeriamedellin.gov.co</a>			



