

1600

AUDITORIA INTERNA MECI- CALIDAD
PROCESO DERECHOS HUMANOS, COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE
ACTA 001

FECHA: Itagüí, 16 de Julio de 2018

HORA 8:00 A.M

LUGAR: Delegatura de Derechos Humanos

ASISTENTES: **GLORIA PATRICIA RAMIREZ GIRALDO**
Delegada para los Derechos Humanos

PAULA ANDREA PEREZ ARROYAVE
Delegada para los Derechos Colectivos y del Ambiente

ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Jefe Oficina de Control Interno

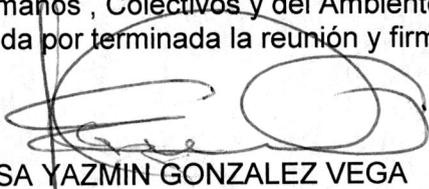
ORDEN DEL DIA:

1. Presentación de la Jefe de Control Interno para la Auditoria
2. Presentación del Plan de Auditoria
3. Propositiones y varios

Desarrollo de la Reunión:

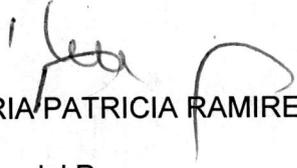
La Jefe de la Oficina de Control Interno presenta el plan de Auditoria del Proceso Derechos Humanos , Colectivos y del Ambiente

Se da por terminada la reunión y firman quienes en ella intervinieron.



ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA

Jefe Oficina de Control Interno



GLORIA PATRICIA RAMIREZ GIRALDO

Líder del Proceso



Personería de Itagüí

Hechos para tus derechos.

1600 20 18 15 80

Itagüí, 01 AGO 2018

Doctor
KENY WILLER GIRALDO SERNA
Personero Municipal
Itagüí

Apreciado Dr. Giraldo

De manera atenta remito informe de Auditoria correspondiente al Proceso Derechos Humanos Colectivos y del Ambiente.

Agradezco su atención.

Cordialmente,

ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Jefe Oficina de Control Interno

C.C: Dra Gloria Patricia Giraldo – Personera Delegada Derechos Humanos.
Dra. Paula Andrea Pérez - Personera Delegada para Derechos Colectivos y Ambiente

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



ICD-CR 427367



OP-CR 427367



Handwritten notes and dates: 01-08-2018, 01/08/2018, 01/08/2018, and a signature.

PROCESO AUDITADO:

Intervención en Proceso Derechos Humanos, Colectivos y del Ambiente.

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS

FECHA DE LA AUDITORIA

16 de julio al 27 de julio

AUDITOR LIDER

EQUIPO AUDITOR

ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA

AUDITADO:

Líderes de las Delegaturas en Derechos Humanos y Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evidenciar la implementación y administración de los riesgos, el control y la gestión de la entidad en el proceso de Intervención en Derechos Humanos, Colectivos y del Ambiente.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Aplica a todos los procesos de la Personeria Municipal de Itagüí para los sistemas de Gestión de Calidad y Control Interno.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

(Leyes, Normas, ISO 9001, GP 1000, MECI, Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)

RESUMEN DE LA AUDITORIA:

En cumplimiento al Programa de Auditoria elaborado y aprobado para la vigencia 2018, la Oficina de Control Interno llevó a cabo Auditoria al proceso de por medio de la cual se evalúa la Gestión a los procesos por las dos delegaturas que intervienen es decir la Delegatura de Derechos Humanos y la Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente; que está enmarcada dentro del hacer diario con el objetivo: "Velar por la promoción y defensa de los Derechos Humanos, las garantías fundamentales, los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad Itagüiseña.", se revisaron los cuatro (4) procedimientos que las Delegaturas tienen a su cargo, los 4 formatos, plan de mejoramiento, se revisaron entradas y salidas servicio que prestan la Delegaturas transversalmente con atención al ciudadano, en la atención brindada a través de asesoría, atención a los usuarios, se verificó del cumplimiento de sus actuaciones en atención a sus cuatro procedimientos, observando que sus objetivos se han desarrollado de acuerdo a las actividades descritas en el Plan. La Delegatura de Derechos Humanos cuenta con el siguiente personal

- Un Delegado
- Dos auxiliares

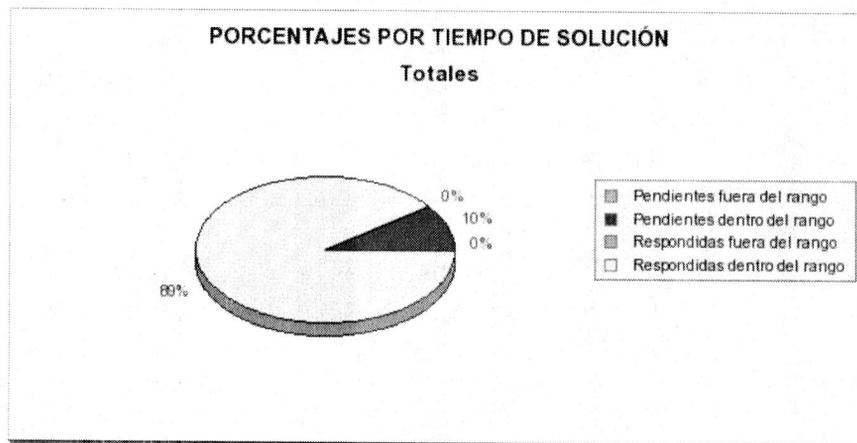
- Un Profesional Universitario no está adscrito pero si asignado en el momento

La Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente cuenta con el siguiente personal

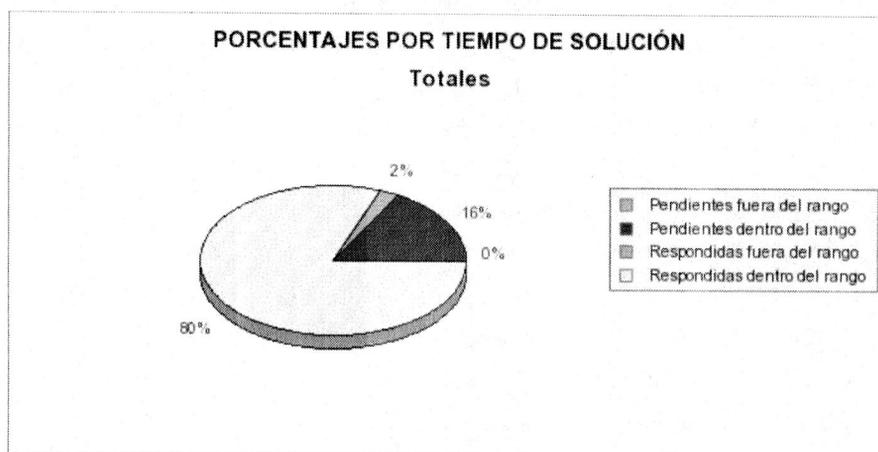
- Un Delegado
- Una Socióloga parcial
- Dos contratistas de apoyo parcial

GESTION COMPARTIDA CON EL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO - ATENCION A USUARIOS

Derechos Humanos



Derechos Colectivos y del Ambiente



Se observa que la Delegatura de Derechos Humanos ha dado respuesta a las PQRS dentro del término, mientras que la Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente presenta una franja del 2% contestada fuera del término, es importante aclarar que esta delegatura es la que más solicitudes presenta.

Respecto al plan de mejoramiento suscrito por la líder de la Delegatura de Derechos Colectivos; se pudo constatar en el transcurso de la auditoria y mediante soportes y actas anteriores que las plantillas ya fueron implementadas

ACCIONES	TOTAL	ABIERTAS	CERRADAS
PREVENTIVAS	0	0	0
CORRECTIVAS	0	0	0
OBSERVACIONES	0	0	0
MEJORA	3	X	0

1	Mejora	15/09/2017	Realizar reuniones de comité primario para la retroalimentación constante del proceso	Se recomienda a los líderes del proceso que periódicamente realice reuniones con el personal de su Dependencia para retroalimentación del proceso y se evalúe el desempeño del procedimiento para identificar oportunidades de mejoramiento
2	Mejora	18/10/2017	Solicitar lo requerido a la Secretaría General	Con relación a la infraestructura para el equipo humano de Derechos Colectivos y el Ambiente, manifestaron las siguientes falencias tales como: Falta de impresora, falta de iluminación, la necesidad de un computador y una silla ergonómica, elementos importantes para el cumplimiento de sus funciones.

3	Mejora	18/10/2017	Reuniones constantes evaluaciones en comités Primarios Evaluación en conjunto con la fecha de indicadores	Con relación a la Evaluación y Mejoramiento deben darle el tratamiento en los términos establecidos.
---	--------	------------	---	--

N°.	1.FORTALEZAS
1	<p>Se entiende por fortaleza los factores internos positivos, puntos cuales cualidades de la entidad, y que la posesiona de manera positiva frente a entidades del mismo rango. Las fortalezas encontradas en el proceso son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El conocimiento y las competencias desarrolladas por las Líderes del proceso frente a la gestión para cumplir con sus indicadores y acceso a la información. ✓ Compromiso de las Líderes del proceso que aseguran la continuidad del proceso y están dispuestas a realizar las mejoras a que haya lugar.
2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Herramienta de autocontrol utilizado por la Delegada de Derechos Humanos que le permite mayor agilidad y control del proceso.
3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitud cordial, respetuosa y proactiva de las líderes auditadas en todos los puntos del proceso para con la Jefe de la Oficina de Control Interno como auditora encargada.

N°	2. NO CONFORMIDADES	REQUISITO
1	PDH 01 Actividad 09 Evaluar El Desempeño del Procedimiento no hay Comité Técnico En La Personeria De Itagüí	NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5.3. MIPG: Actividades de control.
2	Más del 50% de las PQRS contestadas fuera del término en la Entidad corresponden a la Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente, es decir 5 PQRS.	NTC ISO 9001:2015. Numeral 8.1 Planificación control operacional. MIPG: Actividades de control Información y comunicación
3	El tablero de indicadores del proceso presenta en la columna tipo "IMPACTO" en la mayoría de los ítems estos no son de	NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5.3. MIPG: Actividades de control.

	impacto ya que algunos ítems se presentan a demanda	
4	<i>El registro de la actividad 2 "Planificar la prestación del servicio" del procedimiento PDH 02 Verificación de aparente vulneración de DDHH no se está realizando</i>	NTC ISO 9001:2015, numerales 7.5.3. y 4.4.1 MIPG: Actividades de control.
5	<i>El registro de la actividad 3 procedimiento PDH 02 Verificación de aparente vulneración de DDHH no se está realizando- VERIFICAR REGISTRO DE DILIGENCIA</i>	NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5.3 y 4.4.1 MIPG: Actividades de control.
6	El registro de la actividad 5 Evaluar el desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento procedimiento PDH 02 Verificación de aparente vulneración de DDHH no se está realizando	NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5.3. y 4.4.1 MIPG: Actividades de control
7	Respecto a la actividad No 04 y siguiente del PDH 03 "Atención de solicitud con carácter prioritario" Si la presunta vulneración tiene el carácter prioritario y se cumple con los requisitos de ley se procede a realizar las acciones para la cesación de la vulneración y las constitucionales y judiciales para la defensa de los derechos colectivos del ambiente. Y cuyo registro es Acciones constitucionales interpuestas, es necesario replantear el procedimiento toda vez que no siempre el resultado del registro debe ser la de interponer acciones Constitucionales.	NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5.3 MIPG: Actividades de control
OBSERVACIONES		
	Sería Importante que el formato FDH 01, se le coloque un consecutivo de diligencias.	
OPORTUNIDADES DE MEJORA		
	1. Es importante registrar en la página web las preguntas frecuentes relacionadas con víctimas por ejemplo Recepción de declaraciones sobre hechos victimizantes y protección de tierras.	

2. El tablero de Indicadores de la Delegatura de Derechos Humanos presenta análisis de Resultado pero no registra cual es el resultado del avance en todos los indicadores.
3. Existe una mejora para que se realicen reuniones del comité primario pero no establece la periodicidad. En la Delegatura de Derechos Humanos se observó que se realizaron en lo que va corrido del año solo dos reuniones una el 12 de abril de 2018 y la otra el 16 de abril del año en curso en la que se revisó calidad y la caracterización del proceso.
4. No está el FGD 10 Listado Maestro de Documentos y el Normograma del proceso está desactualizado.
5. Se debe trabajar en la autoevaluación periódica de los riesgos, tablero de indicadores, controles correctivos y preventivos y el proceso con el fin de comenzar a adoptar los requisitos mínimos del MIPG. La revisión periódica de los controles permite realizar una valoración del riesgo más acertada y teniendo en cuenta que como máximo debe realizarse de manera trimestral.
6. Se debe depurar y actualizar el libro de veedurías para el manejo de veedurías PDH- 04 Asesoría y acompañamiento de veedurías.
7. En la Acción 5 del Tablero de indicadores aparece solo la Delegatura de Derechos Humanos, por lo que se requiere agregar la Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

AUDITOR LÍDER:



ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA

Elaboración Del Informe 27 de julio de 2018

C. C. Lideres del proceso

REUNION DE CIERRE
ORDEN DEL DIA

Acta No. 02 de 2018

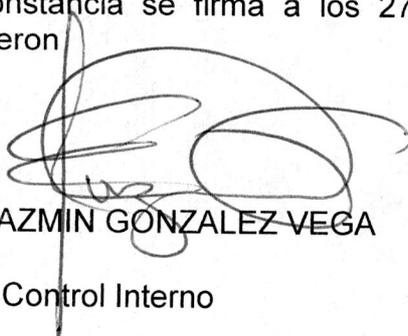
- 1- EXPLICACION DE LA FINALIDAD DE LA REUNION DE CIERRE E INFORME FINAL DE LA AUDITORIA
- 2- CONSIDERACIONES DEL AUDITADO

Se da a conocer al auditado cual es la finalidad de la reunión de cierre de conformidad con el procedimiento adoptado en la entidad y cómo proceder en caso de no estar de acuerdo con el informe que se le presente, la Jefe de Control Interno hace claridad que debió correr la fecha de cierre por la actividad programada para todos los servidores Públicos el día 26 de julio.

Se informa a las líderes del proceso que una vez socializado el informe de auditoría, tiene dos días, para ejercer el derecho de contradicción.

El informe se entregará el 31 de julio para lo pertinente.

Para constancia se firma a los 27 días del mes de julio en quienes en ella intervinieron



ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Auditor
Jefe De Control Interno



PAULA ANDREA PEREZ ARROYAVE
Auditado
Personera Delegada para los Derechos
Colectivos y del ambiente



GLORIA PATRICIA GIRALDO CAMPO
Auditada
Personera Delegada para los Derechos Humanos



Evaluación de Auditores Internos

Código: FEM-03

Versión: 02

Fecha: 12/05/2014

Nombre del Auditor Interno: Elsa Yazmin González Vega.	Período de auditoría:	Fecha de Auditorías:
Proceso Auditado: Proceso De los Humanos	Evaluador: Gloria Giraldo C	

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

Puntaje total de la evaluación:	
Firma del Evaluador:	Fecha de evaluación:

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
 Cra. 51 No 51-55
 Teléfono: +57 (4) 3764884
 www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



8-C-CER-427386

OP-CER-427387



SELECCIÓN DE AUDITORES INTERNOS

Código: FEM-01

Versión: 01

Fecha: 12/05/2014

ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN LA SELECCIÓN

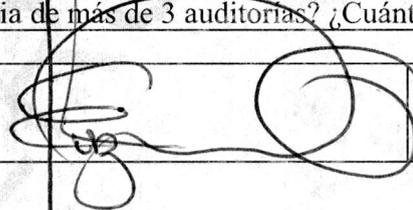
1. HABILIDADES ESPECIFICAS DEL AUDITOR (Requerido)	SI	NO
1.1. El conocimiento es acorde a la especificidad de los procesos institucionales	X	

2. EDUCACIÓN:	Indique la opción
El último nivel de estudios del auditor es: A) Técnicos o tecnológicos B) estudios profesionales C) especializaciones o maestrías	C

3. EXPERIENCIA LABORAL: mínimo 6 meses de experiencia laboral en la Personería	Indique la opción
El auditor tiene experiencia laboral de: A) 6 meses B) 7 meses a 5 años C) Más de 5 años	C

4. FORMACIÓN DEL AUDITOR: Esta formación puede ser dentro de la organización o por una organización externa y requiere formación en ISO 9001 o NTC GP:1000, mínimo 10 horas; el auditor requiere formación en la NTC ISO 19011, mínimo 12 horas	Indicar el # de horas
¿Cuántas horas de capacitación tiene en ISO 9001 o en NTC GP 1000?	120
¿Cuántas horas de capacitación tiene en ISO 19011?	30

5. EXPERIENCIA EN AUDITORIAS:	SI	NO
¿Tiene experiencia como auditor?	X	
¿Tiene experiencia como auditor acompañante u observador?	X	
¿Tiene experiencia en la ejecución 1 a 3 auditorías?		
¿Tiene experiencia de más de 3 auditorías? ¿Cuántas? 40	X	

Elaborado por:  Nombre del auditor: Elsa Yormanio González Vega

Centro Administrativo Municipal de Itagüi (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



ISO 9001



GP-CER-427981

