



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

OFICINA DE PLANEACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA

PROCESO DOCUMENTAL

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR: <i>(Registrar el nombre de cada uno de los auditores identificando si es auditor líder o auditor acompañante)</i>	Harold Franco Trujillo – Auditor Líder Andrea Rodríguez Hernández – Auditor Acompañante
LUGAR Y FECHA AUDITORIA: <i>(Registrar la dirección de la sede y fecha en que se realizó la auditoría)</i>	Carrera 5ª #15-80 11 de junio de 2024
FECHA DEL INFORME: <i>(Registrar la fecha de elaboración del informe)</i>	23 de julio de 2024

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. PROCESO AUDITADO: *Proceso Documental*

1.2. AUDITADOS PARTICIPANTES:

- Angela Viviana Ruiz – Profesional
- Consuelo Adaime Rosales – Sustanciador
- Rocio Ávila Sanchez – Técnico
- Elvia María Soler Olarte – Coordinadora de Biblioteca

1.3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

1.3.1 Confirmar que el proceso Documental cumple con los requisitos definidos en la NTC ISO 9001:2015 aplicables y demás requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

1.3.2 Confirmar que el proceso Documental ha implementado eficazmente las disposiciones planificadas.

1.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA: Proceso Documental.

1.5. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Documentación del proceso y requisitos de la NTC ISO 9001:2015 aplicables al proceso:

5.2.2	Comunicación de la política de la calidad
6.1.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.1.2	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2.1	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
6.2.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
7	Apoyo
7.1.1	Recursos
7.1.5.1	Recursos de seguimiento y medición
7.5.1	Información documentada
7.5.2	Creación y actualización
9.1.1	Generalidades
10.2	No conformidad y acción correctiva
10.2.1	No conformidad y acción correctiva

10.2.2	No conformidad y acción correctiva
10.3	Mejora continua

2. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

El objetivo de la auditoría se cumplió en grado alto, dado que se agotaron todos los requisitos a auditar, se verificaron las evidencias solicitadas y se desarrolló de acuerdo con lo planificado concluyendo que el proceso cumple con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 aplicables al proceso, el cual se ha implementado eficazmente según lo planificado.

3. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Alto: el alcance de la auditoría fue cubierto de manera total.

4. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Alto: dado que los criterios de la auditoria fueron revisados totalmente frente a los requisitos aplicables según NTC ISO 9001:2015 y la documentación del proceso.

5. CUALQUIER OPINIÓN DIVERGENTE NO RESUELTA ENTRE EL EQUIPO DE AUDITORÍA Y EL AUDITADO:

No se presentaron divergencias en el ejercicio de la auditoría.

6. FORTALEZAS

- Se evidencia un compromiso del equipo de trabajo con la calidad, que se traduce en conocimiento de las distintas herramientas para el control y seguimiento del proceso.
- En cuanto a recursos, el proceso cuenta con recursos financieros tendientes a fortalecer el proceso de gestión documental. Tal es el caso de los recursos que hacen parte del proyecto fortalecimiento de la prestación de servicios de la PGN en el marco de MIPGN, el cual tiene un producto puntual relacionado con el sistema de gestión documental. Lo anterior, pretende reforzar el proceso a nivel central y regional y permitirá organizar los activos documentales de manera significativa.

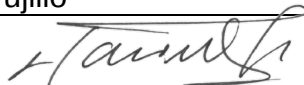
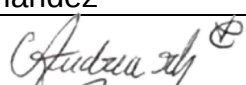
7. NO CONFORMIDADES

Una vez revisado el procedimiento DO-P-07 “Consulta, préstamo y devolución de material bibliográfico” y particularmente al constatar la actividad 3, la cual indica que “se debe revisar semanalmente el registro de solicitudes y efectuar una alerta al usuario de forma previa al vencimiento del plazo de préstamo...” de manera aleatoria se solicitó la evidencia de dicha actividad para el préstamo realizado por la señora Sindy Lorena Avilán, cuya fecha de vencimiento de préstamo era el 07 de junio de 2024, encontrando que no habían soportes de alerta frente al vencimiento del préstamo. De igual manera se pudo constatar que el formato de registro usado no correspondía con el formato oficial DO - F - 16. Lo anteriormente mencionado incumple el numeral 7.5.1 de la norma en el literal b, que indica que la organización debe incluir la información documentada necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad.

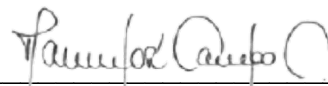
8. OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Se recomienda revisar la pertinencia del indicador “Promedio de Hallazgos por seguimientos realizados...” con el fin de analizar su transversalidad para todos los procesos de la entidad o en su defecto que éste sea replanteado con alcance exclusivo al proceso.
- Se pudo evidenciar que se realizan reuniones de socialización y capacitación en las cuales se incorporan elementos de calidad, mediante las grabaciones de teams. Se recomienda que guarden las evidencias de dichas sesiones, tales como presentaciones, documentos y listados de asistencia, pues en cualquier momento pueden ser solicitadas en un proceso de auditoría externa o interna.

Firmas Equipo Auditor:

John Harold Franco Trujillo	Andrea Rodríguez Hernández	N.A.
		N.A.
Nombre y Firma Auditor Líder	Nombre y Firma Auditor acompañante	Nombre y Firma auditor observador

Firmas Líderes / Responsables del Proceso


Líder / Jefe División de documentación