



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**POLICÍA NACIONAL**  
**AREA DE CONTROL INTERNO**  
**GRUPO DE AUDITORIAS**



COGRE - GRAUD - 3.1

Bogotá D.C., 1 de abril de 2020

Mayor General  
GUSTAVO ALBERTO MORENO MALDONADO  
Subdirector General Policía Nacional  
Carrera 59 No. 26-21 CAN  
Bogotá D.C.

Asunto: informe ejecutivo de auditoría interna específica SGC DICAR

Respetuosamente me permito enviar a mi General, el informe ejecutivo de la auditoría interna al sistema de gestión de calidad en la Dirección de Carabineros y Seguridad Rural, realizada en el período comprendido del 24/02/2020 al 28/02/2020, en la cual se evidenciaron tres (03) hallazgos.

HALLAZGOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
03	12	04

## CONCLUSIONES

La Dirección de Carabineros y Seguridad Rural a través de la alta dirección ha planificado, documentado e implementado su sistema de gestión de calidad conforme con los requisitos de las normas NTC -ISO 9001:2015; a través de los aportes en revisión por la dirección de la Dirección General, la medición de los procesos, evaluación y seguimiento de indicadores, seguimiento al servicio y producto no conforme, la medición de satisfacción de los clientes y la atención a las solicitudes, quejas y reclamos y la identificación y control de los riesgos.

Se evidenció apropiación del sistema de gestión por parte de los funcionarios entrevistados, lo que posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la Dirección de Carabineros y Seguridad Rural, identifican, comprenden, y gestionan los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo con la eficacia y eficiencia de la unidad en el logro de sus objetivos y metas.

Se ha realizado un esfuerzo importante en la revisión y actualización de los documentos que conforman el sistema de gestión de calidad; sin embargo, es necesario continuar con la revisión de la información y la utilización de los documentos controlados vigentes.

El plan de mejoramiento de la auditoria del Sistema de Gestión de Calidad del Área de Control Interno vigencia 2019 cumplió las actividades al 100%; sin embargo, se encuentra en reformulación de las actividades planteadas.

Evaluado el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos, responsabilidades y competencias de los funcionarios de la Dirección de Carabineros y Seguridad Rural, se observa las acciones desarrolladas en la identificación de los cargos de acuerdo al perfil y competencias, igualmente durante la vigencia 2019, se desarrollaron varias capacitaciones que permitieron fortalecer las capacidades del personal

La identificación y tratamiento del producto y/o servicio no conforme, presentada debilidades frente a la sistematización en la herramienta tecnológica denominada (sistema de información) "Control de Calidad de

los Servicios” que permite registrar en línea (tiempo real – virtualmente), la identificación, tratamiento, registro y validación de los Servicios y Productos No Conformes del ámbito de gestión misional institucional.

Evaluated el control y gestión de las actividades de los procedimientos asociados a la caracterización de los procesos de la Dirección de Carabineros y Seguridad Rural, se observó oportunidades de mejora con la gestión del riesgo en servicio de policía rural, efectividad de las acciones correctivas frente a la definición de la matriz de servicios, características y estándares de administración de semovientes, utilización de herramientas para el seguimiento del producto o servicio no conforme.

Se presentan debilidades frente al producto y/o servicio entregado por terceros, frente al alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Seguridad Ciudadana, para la Oficina de Planeación.

Al evaluar la administración de los riesgos identificados a los procesos misionales, se observa que existe una adecuada gestión para el riesgo de administración de semovientes; para el proceso de prevención la Dirección de Seguridad Ciudadana está desarrollando su identificación y gestión, y para el riesgo de prestación del servicio rural presenta debilidades frente a su alcance de acuerdo a las actividades que desarrolla la unidad.

Al evaluar el producto y/o servicio frente a la conformidad con la documentación técnica (requisitos, especificaciones, normas, disposiciones legales, documentos internos), se evidencia oportunidades de mejora frente al tratamiento de la no conformidad que les permita la adecuada toma de decisiones.

El sistema de gestión de la calidad implementado en el Dirección de Carabineros y Seguridad Rural, es adecuado, y conveniente, lo que ha permitido fortalecer los procesos y por ende impactar favorablemente la prestación del servicio, sin embargo, es necesario realizar las acciones de mejora producto de los resultados de la auditoría interna para el sostenimiento del sistema.

La Dirección de Carabineros y Seguridad Rural ha aplicado acertadamente los controles tecnológicos de acuerdo a lo describe la Resolución 08310 del 28-12-2016 “Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para la Policía Nacional”.

## **RECOMENDACIONES**

Ajustar la matriz de servicios, características, estándares del proceso de administración de semovientes, cumplimiento con los lineamientos para el control de documentos establecidos desde la Oficina de Planeación de la Policía Nacional.

Considerar la actualización del riesgo para el servicio de policía rural, de tal forma que permita una adecuada identificación de acuerdo a las líneas de atención en el ámbito rural, garantizando la gestión integral en su tratamiento.

Fortalecer los controles para la adecuada utilización, gestión, conservación de la información documentada de la Dirección de Carabineros y Seguridad Rural.

Fortalecer las actividades encaminadas a la ejecución eficiente de los planes de desarrollo individual con el fin de ajustar el perfil a los funcionarios de la DICAR.

Atentamente,

@Firma

Anexo: No

KR 59 26 21 CAN  
Teléfono: 3159207  
arcoi.sepri@policia.gov.co  
www.policia.gov.co



## INFORMACIÓN PÚBLICA