**INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Fecha de informe:** 31 de agosto de 2018

**Nombre del proceso o dirección territorial auditada:** Gestión Jurídica

**Dependencia líder del proceso:** Gestión Jurídica

**Servidor responsable del proceso:** John Vladimir Martin Ramos

**Tipo de auditoría realizada:** Sistema de gestión de calidad

**Fecha de auditoría:** 21, 22 y 23 de agosto de 2018

**Equipo Auditor:** Cristhian Rodriguez Navas – Etna Lucia Balaguera Rincón

1. **OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015.

1. **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Inicia con la reunión de apertura de auditoría y concluye con el seguimiento al plan de mejoramiento.

1. **GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR**

* Dificultad para acceder a las fuentes de información del proceso de Gestión Jurídica
* Imposibilidad de cumplir con el cronograma de auditoria interna planeado en los términos de tiempo y oportunidad establecidos.
* Desechar la pertinencia del informe de auditoría interna que es producto del proceso auditor realizado.
* Alarma en los servidores auditados de la entidad por el desconocimiento del proceso auditor como herramienta gerencial de la Unidad.
* Perdida de información por falta de respaldo de la misma.

1. **CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Proceso, procedimientos y demás instrumentos de gestión - el corte de la documentación a auditar es del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2018.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4 DE LA ISO 9001:2015**

Respecto a este numeral, se evidencio en el ejercicio de la auditoria que en el 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS se presentó una observación ya que se evidencio que en la página web existen procesos y formatos desactualizados, el enlace SIG manifestó que se ha reportado tal novedad sin embargo en la página no se ven reflejados los cambios. Siendo así se concluye un cumplimiento en el 93%.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5 DE LA ISO 9001:2015**

Respecto a este numeral, fue posible establecer que el proceso auditado identifica y comprende su contexto interno y externo, de igual forma las situaciones positivas y negativas de su entorno así como también se reconocen las partes interesadas en cuanto a sus requisitos y necesidades.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6 DE LA ISO 9001:2015**

Respecto a este numeral fue posible establecer que en el proceso se tiene claro cuáles son los riesgos de gestión y corrupción; el proceso establece actividades para la no materialización. En cuanto a la planificación de los cambios al entrevistar al proceso, informaron que ante la necesidad de cambios la ruta es informar al enlace SIG quien tiene conocimiento del procedimiento de control de cambios documentado en la página web.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7 DE LA ISO 9001:2015**

Respecto a este numeral, se evidencio en el ejercicio de la auditoria que en el 7.3 TOMA DE CONCIENCIA no se cumple ya que se validó con 5 personas del proceso de Gestión Jurídica el conocimiento, ubicación y aplicación de la política y objetivos de calidad, en el resultado final un solo colaborador la identifico y explico cómo desde su cargo daba alcance a los objetivos de calidad. Adicionalmente en el numeral 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA, se presentó una observación ya que al revisar físicamente el archivo cumple parcialmente con los requisitos de gestión documental ya que no se cumple con la foliación en algunos expedientes.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8 DE LA ISO 9001:2015**

Respecto a este numeral, se evidenció que de acuerdo a los requisitos para el cumplimiento de los productos y servicios se tienen procedimientos establecidos, el equipo muestra los 10 procedimientos (actualmente en la página web existen 11, se fusionaron 2 y están a la espera de actualización) versus los productos y el desarrollo de cada uno.

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9 DE LA ISO 9001:2015**

Respecto a este numeral, se evidencio en el ejercicio de la auditoria que el 9.1.2 SATISFACCIÓN AL CLIENTE no se cumple ya que en la fecha de la auditoria (21 de agosto de 2018) aunque existe en el proceso de Gestión Jurídica un mecanismo (encuesta) que mide la satisfacción de las partes interesadas en uno de sus procedimientos. En el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2018, no existía dicha medición en el proceso que permita establecer la satisfacción de las partes interesadas. Adicionalmente en el numeral 9.1.3 ANALISIS Y EVALUACIÓN, se presentó una observación ya que fue no posible establecer resultados de satisfacción en el periodo auditado (01 de enero al 30 de junio de 2018).

1. **CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10 DE LA ISO 9001:2015**

Respecto a este numeral, se evidencio que el proceso realizó acciones que de mejora con la intención de mejorar sus servicios y cumplir con los requisitos y necesidades de las partes interesadas.

1. **OBSERVACIONES**

Respecto al numeral 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS se presentó una observación ya que se evidencio que en la página web existen procesos y formatos desactualizados, el enlace SIG manifestó que se ha reportado tal novedad sin embargo en la página no se ven reflejados los cambios mencionados.

Respecto al numeral 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA se revisó físicamente el archivo evidenciando un cumplimiento parcial a los requisitos de gestión documental ya que algunos expedientes no cumplen con la foliación.

Respecto al numeral 9.1.3 ANALISIS Y EVALUACIÓN aunque actualmente el procedimiento de emisión de conceptos jurídicos realiza y tabula la satisfacción del cliente, dicho análisis se realiza a partir del mes de julio de 2018; siendo así no fue posible establecer resultados de satisfacción en el periodo auditado (01 de enero al 30 de junio de 2018) dado a la falta de un mecanismo que permita medir la satisfacción de las partes interesadas

1. **NO-CONFORMIDADES**

Respecto al numeral 7.3 TOMA DE CONCIENCIA no se cumple ya que se validó con 5 personas del proceso de Gestión Jurídica el conocimiento, ubicación y aplicación de la política y objetivos de calidad, en el resultado final un solo colaborador la identifico y explico cómo desde su cargo daba alcance a los objetivos de calidad.

Respecto al numeral 9.1.2 SATISFACCIÓN AL CLIENTE no se cumple ya que en la fecha de la auditoria (21 de agosto de 2018) aunque existe en el proceso de Gestión Jurídica un mecanismo (encuesta) que mide la satisfacción de las partes interesadas en uno de sus procedimientos. En el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2018, no existía dicha medición en el proceso que permita establecer la satisfacción de las partes interesadas.

1. **RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** | **VALOR PORCENTUAL** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** | **97%** |
| **5. LIDERAZGO** | **100%** |
| **6. PLANIFICACION** | **100%** |
| **7. APOYO** | **93%** |
| **8. OPERACIÓN** | **100%** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** | **75%** |
| **10. MEJORA** | **100%** |
|  |  |
| **TOTAL DE NO COMFORMIDADES** | **95%** |
|  | **MANTENER** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** | **No. NO CONFORMIDADES** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** | **0** |
| **5. LIDERAZGO** | **0** |
| **6. PLANIFICACION** | **0** |
| **7. APOYO** | **1** |
| **8. OPERACIÓN** | **0** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** | **1** |
| **10. MEJORA** | **0** |
|  |  |
| **TOTAL DE NO COMFORMIDADES** | **2** |
|  | **3,77%** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** | **No. OBSERVACIONES** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** | **1** |
| **5. LIDERAZGO** | **0** |
| **6. PLANIFICACION** | **0** |
| **7. APOYO** | **1** |
| **8. OPERACIÓN** | **0** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** | **1** |
| **10. MEJORA** | **0** |
|  |  |
| **TOTAL DE NO COMFORMIDADES** | **3** |
|  | **6%** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** | **No. NO APLICA** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** | **1** |
| **5. LIDERAZGO** | **2** |
| **6. PLANIFICACION** | **2** |
| **7. APOYO** | **1** |
| **8. OPERACIÓN** | **13** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** | **4** |
| **10. MEJORA** | **1** |
|  |  |
| **TOTAL DE NO COMFORMIDADES** | **24** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM DE NORMA** | **No. ITEMS A MANTENER** |
| **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** | **9** |
| **5. LIDERAZGO** | **6** |
| **6. PLANIFICACION** | **3** |
| **7. APOYO** | **12** |
| **8. OPERACIÓN** | **12** |
| **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO** | **2** |
| **10. MEJORA** | **4** |
|  |  |
| **TOTAL DE NO COMFORMIDADES** | **48** |
|  | **91%** |

**Cordialmente;**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRISTHIAN RODRIGUEZ NAVAS** | | | **CARLOS AERTURO ORDÓÑEZ CASTRO** | |
| **Auditor líder** | | | **Jefe Oficina de Control Interno** | |
|  | | |  | |
| **Versión** | **Fecha del cambio** | **Descripción de la modificación** | |
| 1 | **30**/30/05/2014 | Creación del formato | |
| 2 | 24/02/2015 | Se adicionó el número de auditoria, la definición de cada una de términos, la agenda de la auditoria, informe de la auditoria, conformidad, aspectos positivos, fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones, no conformidades, ficha técnica y responsables de la auditoria. | |
| 3 | 6/11/ 2015 | Se restructura la presentación de la no conformidad | |
| 4 | 26/07/2017 | Se modifica el nombre del formato de acuerdo con el procedimiento.se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno | |
| 5 | 22/05/2018 | Se modifica formato de acuerdo a nuevos lineamientos del Jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel. | |