

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

Fecha de informe: 04 septiembre de 2019

Nombre del proceso o dirección territorial auditada:

Proceso de GESTION JURIDICA

Dependencia líder del proceso: Oficina Asesora Jurídica (OAJ)

Servidor responsable del proceso:

John Vladimir Martin Ramos (jefe OAJ)

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, sistema de gestión de calidad

Fecha de auditoría: 28 de septiembre de 2019

Equipo Auditor: Loly Carmelina Navarro Bimber

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar a través del procedimiento “Auditorías al sistema integrado de gestión” del proceso “Evaluación Independiente” el nivel de madurez del proceso de gestión jurídica asociado al mapa de procesos del Subsistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en la norma 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.

2. GESTIÓN DEL RIESGO AUDITOR:

- Dificultad para acceder a las fuentes de información, Aplicativo Lex y bases de datos 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.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA: Proceso Gestion Jurídica, procedimiento Respuestas A Actuaciones Administrativas Apelación O Queja y demás instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad. El corte de la información documentada a auditar es del 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019.

4. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN DE LA ISO 9001:2015

Frente al procedimiento Respuestas A Actuaciones Administrativas Apelación O Queja del proceso de Gestión Jurídica, se puede evidenciar en la matriz “OAJ instrumentocontextoestrategicov2” diligenciado y socializado el día 16 de mayo de 2019 y remitido a la OAP el día 17 de mayo de 2019; que se ha determinado las situaciones positivas o negativas del entorno que le son pertinentes para el propósito y dirección estratégica:

- **Factores Negativos Internos:** Comunicación interna (Demora en la entrega de insumos), Procesos y procedimientos (Demoras en el trámite de Gestion documental en la debida notificación de requerimientos) y Tecnológico (migración de la información a los aplicativos correspondientes)
- **Factores Negativos Externos:** Político o de relacionamiento (Demora en entregar los insumos por parte de las demás Entidades para realizar informes a la Corte Constitucional)



- **Factores Positivos Internos:** Talento Humano (Personal capacitado e idóneo para conceptuar y dar línea jurídica a la Entidad) y Procesos y procedimientos (Reconocimiento de los lineamientos para el trámite de actos administrativos de carácter general y particular y solicitud de conceptos).
- **Factores Positivos Externos:** Político o de relacionamiento (Adopción de los planteamientos jurídicos de la Entidad)

El proceso de gestión jurídica, en el “OAJ instrumentocontextoestrategicov2” consolida las determinaciones a corto, mediano y largo plazo articulado con el contexto estratégicos; además realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas.

Se evidencia en el “formato id partes interesadas” que se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el proceso; así mismo han establecido los mecanismos para identificar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas “Encuesta de conceptos”; Se tiene definido realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos; de acuerdo a la temporalidad establecida (Semestral).

El alcance del proceso tiene en consideración la comprensión del contexto al igual que las necesidades y expectativas de las partes interesadas; Así como también tiene en consideración la salida de los productos y servicios ofrecidos. esto se evidencia en “caracterizacióngestionjuridica (Código: 110.16.09-1, Versión: 07, Fecha: 25/06/2019). Lo anterior le contribuye valor al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. Se identifica además que como proceso no tienen exclusiones frente al Sistema de Gestión. Así mismo se puede evidenciar que se encuentra definido, documentado e implementado el SGC y se tienen identificados los procesos necesarios para su interacción; en esta misma evidencia también se encuentran definidas las entradas y salidas pertinentes para la generación de valor, a través de su ciclo PHVA. También se evidencia que se tienen definidos los criterios para la gestión del procedimiento Respuestas A Actuaciones Administrativas Apelación O Queja del proceso de Gestión Jurídica teniendo en cuenta las responsabilidades, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de estos. También se mantiene y conserva la información documentada; lo cual se soporta en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Gestion-Juridica>

5. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 5. LIDERAZGO DE LA ISO 9001:2015

El responsable del proceso de Gestión Jurídica demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad y su interacción con el proceso y sus productos. Esto se evidencia en acta de reunión del 12 de marzo de 2019 (ACTA Y LISTADO DE ASISTENCIA OAJ).

El proceso de Gestión Jurídica determina, comprende y cumplen oportunamente los requisitos del cliente y/o partes interesadas, los legales, reglamentarios y los de la organización; esto se evidencia en el “procedimientodeactuacionesadministrativas-apelacionyquejav4 (Código:110.16.08-5, Versión: 04, Fecha: 10/08/2017)

En el proceso de Gestión Jurídica se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; se evidencia en “ACTA DE CONSTRUCCION DE RIESGOS” del 14 de junio de 2019 y “mapaderiesgosinstitucional2019v2”

El proceso de Gestión jurídica mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, se evidencia en BORRADOR ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO – CONCEPTOS y LISTADO BORRADOR ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO – CONCEPTOS del 19 de abril de 2019.



Desde el proceso Gestión jurídica se garantiza el cumplimiento de la política de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad, teniendo en consideración el propósito y contexto del proceso (y procedimientos donde aplique); evidenciándose esto en “Presentación Socialización Generalidades SIG y listado de asistencia del mes de junio 2019”; lo cual permite que se pueda garantizar el cumplimiento de la política de calidad, teniendo en consideración a los objetivos de calidad. Sin embargo, al indagar con algunos funcionarios y contratista se logra evidenciar que no es conocida, no es entendida y no es implementada por todos.

Para el proceso de Gestión Jurídica, La política de la calidad presenta las siguientes consideraciones: a) Está disponible y se mantiene como información documentada; b) es Comunicada, se entiende y se aplica dentro de la organización; c) Está disponible para las partes interesadas, según corresponda, todo lo anterior se evidencia en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Gestion-Juridica>

Se observa que el responsable del proceso se ha asegurado que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden por parte de los servidores y/o contratistas. Los roles, responsabilidades y autoridades están documentados para la toma de decisiones y la operación de las actividades; esto se evidencia en acta “REUNION COORDINADORES 3-abr-2019” Además un correo con lineamientos de fecha 30 enero de 2019 a profesionales contratados por el operador AMÉRICAS BUSSINESS PROCESS SERVICE.

6. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 6. PLANIFICACIÓN DE LA ISO 9001:2015

El responsable del proceso determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) Asegurar que el proceso (o procedimientos cuando aplica) pueda lograr sus resultados previstos; b) Aumentar los efectos deseables; c) Prevenir o reducir efectos no deseados y d) Lograr la mejora; lo cual se evidencia en el Acta de construcción del mapa de riesgos de OAJ del 14 de junio de 2019. Además, establece a) las acciones y controles para abordar estos riesgos y oportunidades y b) evaluar la eficacia de estas acciones; para lo cual se ha identificado las causas (La información suministrada es parcial o genera inquietudes) y consecuencias (Afectación en la credibilidad o imagen, Legales y Disciplinarias) sobre los factores negativos del entorno que afectan el propósito y dirección estratégica; pero que además tienen como acciones de reducción los factores positivos como son Realizar reunión con la OTI para ingresar las bases de datos del grupo corte en un aplicativo de la Entidad y Asignar un contratista de la OAJ para realizar la función de revisión, clasificación y análisis de documentos que son competencia de los grupos internos de la Oficina Asesora Jurídica. Por tal razón realizan el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas que le pueden afectar, esto se evidencia en la matriz “formatomonitoreoalaterializaciondelosriesgos” de los meses febrero, marzo, abril y un último corte trimestral del monitoreo de abril a junio (Correo electrónico “RE_ Monitoreo a la materialización de los riesgos - Corte Abril – Junio”).

Se puede evidenciar en la Hoja de vida de los indicadores asociados al plan de acción vigencia 2019 del proceso gestión jurídica, que el objetivo y alcance del proceso aportan al logro de los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad. En esta evidencia también se puede establecer que el proceso planifica cómo lograr sus objetivos determinando: a) qué se va a hacer; b) qué recursos se requerirán; c) quién será responsable; d) cuándo se finalizará; e) cómo se evaluarán los resultados.



7. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 7. APOYO DE LA ISO 9001:2015

El responsable del proceso ha determinado y solicitado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del proceso. Por lo que ha considerado: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y b) qué se necesita obtener de los proveedores externos. Esto se evidencia en las solicitudes al operador AMÉRICAS BUSSINESS PROCESS SERVICE mediante acta 29 enero de 2019 (Acta levantamiento proceso operador) y acta 05 febrero de 2019 (Acta validar proceso en el operador 05022019).

Se evidencia en la matriz de solicitud de ARL, que el responsable del proceso ha determinado y solicitado las personas con las competencias necesarias para la implementación eficaz del proceso, la operación y su control; esto también se realizó con el personal contratado a través del operador AMÉRICAS BUSSINESS PROCESS SERVICE en matriz Personal Apelaciones.

A través de lo observado directamente, se evidencia que el responsable del proceso ha determinado, solicitado y mantenido la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos logre la conformidad de los productos, servicios y la satisfacción del cliente y/o partes interesadas. (La infraestructura puede incluir: edificios y servicios asociados; equipo, incluyendo hardware y software; recursos de transporte; tecnologías de la información y la comunicación). Esto también sucede con el operador AMÉRICAS BUSSINESS PROCESS SERVICE, mediante informe general de abril de 2019, página 3 se especifica que para dar cubrimiento a la prestación del servicio AMÉRICAS BUSSINESS PROCESS SERVICE dispuso un equipo humano y técnico, ubicado en las sedes Carvajal (Bogotá), y con presencia en 20 Direcciones Territoriales, el cual se dispone de personal capacitado para la gestión de las diferentes actividades de la operación.

Mediante entrevista a funcionarios y colaboradores, se puede evidenciar que el responsable del proceso ha determinado, solicitado y mantiene el ambiente necesario para la operación de su proceso y para lograr la conformidad de los productos y servicios. (Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, como: a) Sociales (por ejemplo, no discriminatorio, calmado, libre de conflictos); b) Psicológicos (por ejemplo, reductor del estrés, de prevención del agotamiento, protector emocionalmente); c) Físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, luz, circulación del aire, higiene, ruido) y otros factores de riesgo asociados a la seguridad y salud laboral.

Se evidencia que el proceso de Gestión Jurídica cuando ha tenido dificultades con el aplicativo LEX (indispensable en su operación) ha solicitado a la mesa de servicios OTI la solución. Esto se evidencia en correos electrónicos RV: SOLICITUD DESBLOQUEO USUARIO SGV (22/05/2019) y CASOS EN BANDEJA TUTELAS OAJ (23/04/2019). Esto valida que el responsable del proceso ha determinado y solicitado los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos (medición de satisfacción del cliente). El responsable del proceso se ha asegurado que los recursos proporcionados: a) son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas y b) se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito.

Se puede evidenciar mediante la HV del indicador y de los reportes mediante correo electrónico, que el líder del proceso guarda la trazabilidad de las mediciones (indicadores) como un requisito, del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad y como parte fundamental para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición (indicadores), el responsable del proceso: a) garantiza la información suministrada comparándola con la hoja de vida del indicador y conserva la evidencia como información documentada. Se observa también en los informes del



operador AMÉRICAS BUSSINESS PROCESS SERVICE. Para el procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja, el indicador establecido es el código 86106, cuya meta mensual es del 80% de tramitado; se tiene que para el semestre de enero a junio ingresaron 4435 solicitudes, de las cuales están pendiente por respuesta 58 solicitudes, esto responde a un nivel de avance acumulado de 98%

El líder del proceso realiza reuniones de coordinadores a fin de poder determinar los conocimientos necesarios para la operación del proceso y su interacción con el SGC, para lograr la conformidad de los productos y servicios. Se evidencia en actas de reunión de fechas 12 marzo de 2019, 8 de mayo de 2019 y 10 de junio de 2019.

Frente al procedimiento actuaciones administrativas, apelaciones y quejas; se evidencia que los contratistas cuentan con estudios previos que validan los siguientes requisitos de la norma : a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del proceso; b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación, habilidades o experiencia apropiadas; c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas y d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia. Soporte Contrato 1387 de 2019 y clausulado 198 de 2019 de Silvia Adriana Quintero Vasquez.

Se evidencia que aunque el responsable del proceso ha brindado capacitación en el SIG a todas las personas que realizan el trabajo bajo su control, no todas la personas toman conciencia de: a) la política de la calidad; b) los objetivos de la calidad pertinentes; c) su contribución a la eficacia y eficiencia del proceso frente a los requisitos del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Mediante correos electrónicos de fechas 30/01/2019, 04/02/2019, 06/02/2019 y 04/04/2019, se puede evidenciar que el responsable del proceso determina y cumple los lineamientos de las comunicaciones internas, externas y con los clientes y/o partes interesadas pertinentes al mismo, que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar y e) quién comunica.

El responsable del proceso Cuenta con: a) la información documentada requerida por esta Norma y b) la información documentada que el SGC de la Unidad determina como necesaria para la eficacia del proceso. Se evidencia en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/prueba-sig/Gestion-Juridica>.

Se evidencia, que el procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja v4 v (Código 110.16.08-5); no se encuentra actualizado pues no responde a la información documentada actual. Por esta razón se incumple con el requisito de la norma que indica lo siguiente: Cuando se crea y actualiza información documentada, el responsable del proceso debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) la identificación y descripción (ejemplo: título, fecha, autor o número de referencia); b) el formato (ejemplo; idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (papel, electrónico) y c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, acorde con las directrices y lineamientos establecidos por el SGC de la Unidad.

No se evidencia que la tabla de retención documental del Proceso Gestión jurídica se encuentre actualizado, lo cual puede conducir al incumplimiento de los siguientes requisitos: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión) y d) Conservación y



disposición, acorde con las Tablas de Retención Documental asociadas al proceso y dependencia.

Se evidencia a través de acuerdo de confidencialidad (Yuli Carolina Gonzalez – contratista del operador AMÉRICAS BUSSINESS PROCESS SERVICE) que la información documentada requerida por el proceso y por esta Norma se controla y por tanto se cumple con los requisitos que indica: a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite y b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad), acorde con las directrices y lineamientos establecidos por el SGC de la Unidad.

Se observa, que en la Tabla de Retención Documental del Proceso de Gestión Jurídica y específicamente en el procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja v4 v (Código 110.16.08-5); no se encuentra actualizada pues no responde a la información documentada actual. Por otro lado, no se tiene en cuenta la trazabilidad de la información. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5 Información Documentada - 7.5.3 Control de la información documentada (7.5.3.2)

8. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 8. OPERACIÓN DE LA ISO 9001:2015

Se evidencia que el responsable del proceso se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. Pues ha determinado los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la Unidad;
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la Unidad;
- c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la Unidad.

Se evidencia en los informes del operador AMÉRICAS BUSSINESS PROCESS SERVICE. (11.42.1 Informe General abril 2019 VF, 11.42.1 Informe General Enero 2019 docx2 y acta levantamiento proceso operador del 29 enero de 2019). Todo lo cual permite que el responsable del proceso determine y aplique los criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. El responsable del proceso conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

El responsable del proceso se ha asegurado que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la Unidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. Esto se evidencia a través de Correos electrónicos (09 mayo de 2019 - Revisión devoluciones OAJ y lineamientos frente al principio de favorabilidad y Devoluciones Áreas Misionales a corte 07052019). Mediante el cual el responsable del proceso cumple con los requisitos de: a) Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad; b) Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes; c) Tener en consideración: 1. El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la Unidad de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 2. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo; d) Determinar la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos."



Se evidencia mediante correos electrónicos (cumplimiento reporte diario - tramite urgentes casos prioritarios – 04/04/2019 y lineamientos – 30/01/2019) que el responsable del proceso se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo, El responsable del proceso comunica a los proveedores externos sus requisitos para: a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar; b) La aprobación de: 1. Productos y servicios; 2. Métodos, procesos y equipo; 3. La liberación de productos y servicios; c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; d) Las interacciones del proveedor externo con la Unidad; e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por del responsable del proceso; f) Las actividades de verificación o validación que el responsable del proceso, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

Se evidencia mediante Documentos de socialización de lineamientos (Diapositivas lineamientos, lineamientos extemporáneos, lineamientos para la acumulación de recursos y reglas fijadas para casos con decisiones contrarias) que se implementa la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen: 1) Las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) Los resultados a alcanzar; b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.

Se evidencia que en el procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja v4 v (Código 110.16.08-5); en la descripción de actividades hay secuencia en el desarrollo de las actividades descritas en el procedimiento para dar respuesta a cada caso; y la información contenida en la herramienta lex, guarda la trazabilidad de la información documentada en las actuaciones por cada caso; considerando el proceso que se surte entre las entradas y salidas frente a un caso puntal; Lo anterior se puede evidenciar a través de 2 casos seleccionados al azar (Códigos Lex 3983853 y lex 3807663).

Se evidencia a través de las firmas de acuerdos de Confidencialidad que el responsable del proceso cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras esté bajo el control del SGC de la Unidad o esté siendo utilizado por la misma. Así mismo el responsable del proceso identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Se evidencia a través del aplicativo LEX (Caso código Lex 3664022) que El responsable del proceso preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

En la operatividad del procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja v4 v (Código 110.16.08-5); de un total de recursos de apelación 4435 se han tramitado 4377 (Actos administrativos) y en pendientes se tiene 58 recursos de apelación; lo cual obedece a faltas de insumos por parte del proceso Gestión Documental. Lo anterior se puede evidenciar a través de la base de pendientes y de la base de tramitados. Se evidencia la gestión por parte del procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja en "Informe acta de reconstrucción de evidencia con el proceso de gestión documental el día 22 de mayo de 2019; dado lo anterior, el responsable del proceso en 58 recursos de apelación no ha cumplido los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios. Por tal razón en los 58 casos pendientes no se han considerado:

a) Los requisitos legales y reglamentarios; b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; d) Los requisitos del cliente y e) La retroalimentación del cliente.



En la actualidad el procedimiento de actuaciones administrativas – apelación y queja v4 (Código:110.16.08-5, Versión: 04, Fecha: 10/08/2017) se encuentra en proceso de actualización, razón por la cual el responsable del proceso se encuentra en proceso de revisión, estableciendo el control sobre los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Además, debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión. Sin embargo, a pesar de que parte de las actividades del procedimiento de actuaciones administrativas – apelación y queja se vienen desarrollando desde principio de 2019; es hasta el 24 de julio de 2019, fecha posterior al corte de la presente auditoría; es que se vienen realizando las acciones pertinentes para la actualización; todo lo anterior se evidencia en correos electrónicos: REVISIÓN PROCEDIMIENTO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVA APELACIÓN Y QUEJA (24/07/2019), PROCEDIMIENTO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS PARA REVISION (05/08/2019) y PLANTILLA DE PROCEDIMIENTO (003).xls (14/08/2019)

En el aplicativo Lex (Código LEX 3664022) se evidencia que el responsable del proceso ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

En el aplicativo Lex, casos duplicados (MARZO DUPLICIDADLEX 3807663 Y LEX 1623472) se evidencia que el responsable del proceso se asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.

Se evidencia en SISGESTION que el responsable del proceso conserva la información documentada que: a) Describa la no conformidad; b) Describa las acciones tomadas; c) Describa todas las concesiones obtenidas; d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA ISO 9001:2015

Se evidencia en la hoja de vida del indicador del procedimiento de actuaciones administrativas- apelación y queja v4 v (Código 110.16.08-5) que el responsable del proceso debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición; b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; c) 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. Se evidencia en SISGESTIÓN que el responsable del proceso evalúa el desempeño y la eficacia del proceso. Además, conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

Se evidencia que el responsable del proceso no realiza el seguimiento de las percepciones y satisfacción de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas en el procedimiento de actuaciones administrativas – apelación y queja. Sin embargo, tiene determinado los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. Esto se soporta en el hecho de que a pesar que el proceso de Gestión Jurídica cuenta con una encuesta, la misma no tiene en cuenta los requisitos del cliente del procedimiento de actuaciones administrativas – apelación y queja. Lo anterior se evidencia en el enlace

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=8tlkWbau2UilPXq1yx0H6OPWykji9tJPtV4vSzQaLaJUQkFCNEIJWE04S0JUN05UNFPFUUNYUVZFSi4u>

también se evidencia en Borrador de Encuesta de satisfacción, por lo anterior se presenta incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 9. Evaluación Del Desempeño, numeral 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación, 9.1.2 Satisfacción del cliente.



Se evidencia que el responsable del proceso no ha realizado análisis y evaluación de los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, pues la fecha de corte estimada para dicho análisis es 2 de septiembre de 2019; siendo esto posterior a la fecha de criterio de la presente auditoría (01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019) por lo anterior no se cumple con los requisitos de la norma, en lo referente a, los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: a) La conformidad de los productos y servicios; b) El grado de satisfacción del cliente; c) El desempeño y la eficacia del proceso; d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; f) El desempeño de los proveedores externos y g) La necesidad de mejoras en el proceso"

10. CONCEPTO DE AUDITORÍA NUMERAL 10. MEJORA DE LA ISO 9001:2015

Se evidencia en SISGESTIÓN que el responsable del proceso ha determinado y establecido las oportunidades de mejora e implementado cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente; así mismo cuando han ocurrido una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, el proceso de Gestión Jurídica: a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla y 2) hacer frente a las consecuencias; b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad y 3) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir; c) implementar cualquier acción necesaria; d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación y f) si fuera necesario, hacer cambios al proceso.

Se evidencia a través de SISGESTIÓN que el proceso Gestión Jurídica conserva la información documentada como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente y b) los resultados de cualquier acción correctiva.

Se evidencia en SISGESTIÓN – Plan de acción 2019 que el responsable del proceso realiza prácticas de mejorar continua en la conveniencia, adecuación y eficacia del proceso.

Se evidencia en SISGESTIÓN que el responsable del proceso Gestión Jurídica ha considerado los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua

11. OBSERVACIONES

Se observa que, al indagar con funcionarios y contratistas sobre la política de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad, teniendo en consideración el propósito y contexto del proceso; ésta no es conocida, no es entendida y no es implementada por todos. Esto sucede en el Proceso Gestión jurídica, Lo anterior se evidencia a través de las preguntas realizadas al azar teniendo por base lo registrado en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 5 Liderazgo, numeral 5.2 política; 5.2.1 establecimiento de la política.

Se observa que, que aunque el responsable del proceso ha brindado capacitación en el SIG a todas las personas que realizan el trabajo bajo su control, no todas la personas toman conciencia de: a) la política de la calidad; b) los objetivos de la calidad pertinentes; c) su contribución a la eficacia y eficiencia del proceso frente a los requisitos del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad; esto sucede en el Proceso Gestión Jurídica,



Lo anterior se evidencia a través de las preguntas realizadas al azar teniendo por base lo registrado en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/sistema-integrado-de-gestion-sig/39045>. Por lo anterior se deben realizar prácticas de mejora continua para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015: capítulo 7. Apoyo, numeral 7.3 Toma De Conciencia.

12. NO-CONFORMIDADES

No se evidencia, que el procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja se encuentre actualizado, esto sucede en el Proceso de Gestión Jurídica y específicamente en el procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja v4 v (Código 110.16.08-5); pues no responde a la información documentada actual. Por esta razón se incumple con el requisito de la norma que indica lo siguiente: Cuando se crea y actualiza información documentada, el responsable del proceso debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) la identificación y descripción (ejemplo: título, fecha, autor o número de referencia); b) el formato (ejemplo; idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (papel, electrónico) y c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, acorde con las directrices y lineamientos establecidos por el SGC de la Unidad. Lo anterior se evidencia a través del procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja v4 Código:110.16.08-5 Versión: 04 Fecha: 10/08/2017. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7 Apoyo, numeral 7.5.2 Creación y actualización.

No se evidencia, que la Tabla de Retención documental del proceso Gestión Jurídica y el procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja se encuentre actualizado. Lo anterior se evidencia a través de la tabla de retención documental del grupo de actuaciones administrativas y conceptos código 710.14,15-1 versión 2 del 26 de abril de 2016 y en el procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja v4 Código:110.16.08-5 Versión: 04 Fecha: 10/08/2017. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 7. Apoyo, numeral 7.5 Información Documentada - 7.5.3 Control de la información documentada (7.5.3.2)

No se evidencia, en 58 recursos de apelación pendientes cumplimiento de los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios. Por tal razón en los 58 casos pendientes no se han considerado: a) Los requisitos legales y reglamentarios; b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; d) Los requisitos del cliente y e) La retroalimentación del cliente. Esto sucede en el proceso de Gestión Jurídica en el Procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja v4 Código:110.16.08-5 Versión: 04 Fecha: 10/08/2017. Lo anterior se evidencia a través de la base de pendientes y de la base de tramitados, en la gestión por parte del procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja en "Informe acta de reconstrucción de evidencia con el proceso de gestión documental el día 22 de mayo de 2019. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 8 operación, numeral 8.5 producción y provisión del servicio, 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

No se evidencia, que el procedimiento de actuaciones administrativas – apelación y queja v4 (Código:110.16.08-5, Versión: 04, Fecha: 10/08/2017) se encuentra actualizado. Esto sucede en el proceso de Gestión Jurídica en el Procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y



queja. Lo anterior se evidencia a través de informes de actividades del operador AMÉRICAS BUSSINESS PROCESS SERVICE. - 11.42.1 Informe General enero 2019 docx2 la base de pendientes y correos electrónicos: REVISIÓN PROCEDIMIENTO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVA APELACIÓN Y QUEJA (24/07/2019), PROCEDIMIENTO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS PARA REVISION (05/08/2019) y PLANTILLA DE PROCEDIMIENTO (003).xls (14/08/2019). Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 8 operación, numeral 8.5 producción y provisión del servicio, 8.5.6 Control de los cambios.

No se evidencia el seguimiento de las percepciones y satisfacción de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas; sin embargo, tiene determinado los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. Esto sucede en el Proceso de Gestión Jurídica y específicamente en el procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja v4 v (Código 110.16.08-5). Lo anterior se evidencia a través del enlace

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=8tlkWbau2UilPXq1yx0H6OPWykji9tJPtV4vSzQaLaJUQkFCNEIJWE04S0JUN05UNFpFUUNYUVZFSi4u>

también se evidencia en Borrador de Encuesta de satisfacción. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 9. Evaluación Del Desempeño, numeral 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación, 9.1.2 Satisfacción del cliente."

No se evidencia que se haya realizado análisis y evaluación de los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, pues la fecha de corte estimada para dicho análisis es 2 de septiembre de 2019. Esto sucede en el Proceso de Gestión Jurídica y específicamente en el procedimiento de actuaciones administrativas-apelación y queja v4 v (Código 110.16.08-5). Lo anterior se evidencia a través de correo electrónico y pantallazo de aplicación de la Encuesta de satisfacción. Esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 capítulo 9. Evaluación Del Desempeño, numeral 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación, 9.1.3 análisis y evaluación.

**13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA**

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	96%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	89%
8. OPERACIÓN	89%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	56%
10. MEJORA	100%

De manera general se observa que el proceso de Gestión Jurídica presenta un nivel de cumplimiento al 100% en 3 Capítulos de la Norma ISO 9001:2015: 4. Contexto de la Organización, 6. Planificación y 10. Mejora.

En referencia a los picos bajos, presenta un nivel promedio de cumplimiento en el capítulo 9. Evaluación del Desempeño, de la norma ISO 9001:2015.

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	2
8. OPERACIÓN	2
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	2
10. MEJORA	0

Con respecto a No conformidades, se observa que el proceso de Gestión Jurídica en la presente auditoría tiene 6 No Conformidades respecto a los capítulos 7. Apoyo (2 No Conformidades), 8. Operación (2 No Conformidades) y 9. Evaluación (2 No Conformidades) de la norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	ACCION A EJECUTAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	MANTENER
5. LIDERAZGO	MANTENER
6. PLANIFICACION	MANTENER
7. APOYO	MANTENER
8. OPERACIÓN	MANTENER
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	MEJORAR
10. MEJORA	MANTENER

Frente a las acciones a ejecutar frente a los hallazgos de la Auditoría, encontramos que el capítulo 9. Evaluación del desempeño de la norma ISO 9001:2015 se debe Mejorar.



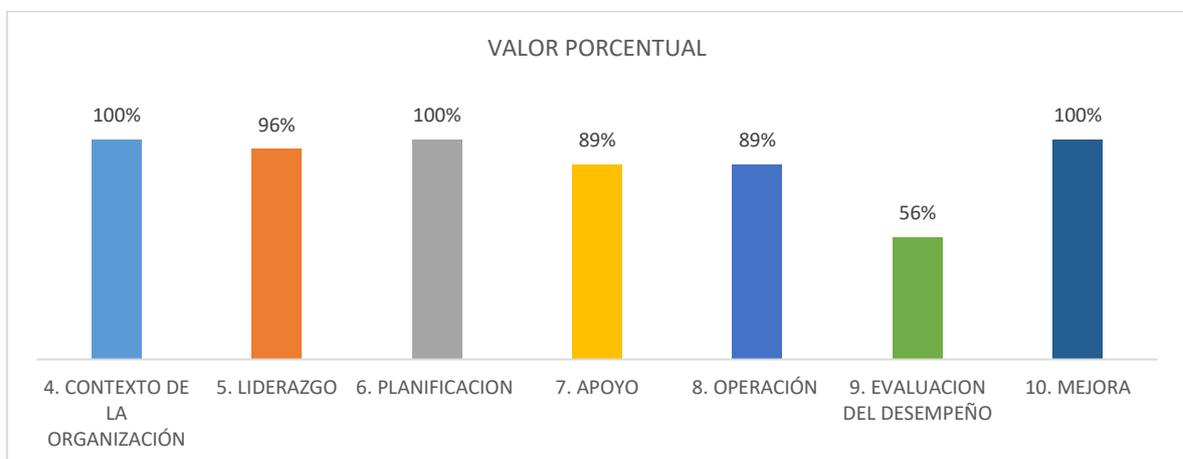
ITEM DE NORMA	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	1
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	1
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
	3%

Con respecto a las observaciones, el proceso de Gestión Jurídica en la presente auditoría tiene 1 Observación en el Capítulo 5. Liderazgo y en el Capítulo 7. Apoyo; de la norma ISO 9001:2015

No. ITEMS A MANTENER
13
7
4
12
10
1
5
52
87%

El desempeño de los capítulos a mantener de la norma ISO 9001:2015 es del 87%

El siguiente grafico muestra el nivel de cumplimiento en la norma ISO 9001:2015, de manera porcentual.





El siguiente grafico muestra de manera porcentual, el análisis de las No conformidades de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con respecto a cada uno de los capítulos



El siguiente grafico muestra de manera porcentual, el análisis de las Observaciones de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con respecto a cada uno de los capítulos



Cordialmente;

Loly Carmelina Navarro Bimber
Auditor líder

Jefe Oficina de Control Interno



Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	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 reestructura 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.