

INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Fecha de informe: 10 de septiembre de 2020

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Proceso de Gestión Jurídica.

Dependencia líder del proceso: Dirección General.

Servidor responsable del proceso: John Vladimir Martín Ramos.

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

Fecha de auditoría: 01, 02 y 03 de septiembre de 2020.

Equipo Auditor: Marcela Muñoz Correa – Auditor Líder.

0. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del Subsistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos 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

- la comunicación, por ejemplo, procesos/canales de comunicación externos e internos ineficaces.
- Control de la información documentada. (OneDrive).
- Disponibilidad de evidencias y cooperación del auditado.

Oportunidades

- Minimizar el tiempo y las distancias.
- Programa de auditoría oportuno.

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Proceso, procedimientos e instrumentos asociados al Subsistema de Gestión de Calidad. El período de la información documentada a auditar es del 01 de agosto de 2019 al 30 de julio de 2020.

FORTALEZAS DEL PROCESO DE GESTIÓN JURÍDICA

- Liderazgo y compromiso por parte del jefe de la OAJ, frente al Sistema Integrado de Gestión, así mismo, la disposición al recibir la auditoría y la organización del Equipo de trabajo durante la ejecución de esta.
- El líder del proceso efectúa seguimiento a su equipo de trabajo de forma periódica para garantizar el cumplimiento de las funciones y actividades establecidas, igualmente identifica las necesidades de sus funcionarios y contratistas relacionadas con el bienestar y elementos tecnológicos para realizar las labores de trabajo en casa.
- Se destaca la labor que efectúa el enlace SIG. los coordinadores y el Equipo de trabajo del proceso de Gestión Jurídica por su compromiso y responsabilidad frente al Sistema Integrado de Gestión.
- Se resalta la implementación de estrategias gerenciales en virtud del estado de emergencia decretado por el Gobierno Nacional como por ejemplo la de adelantar actuaciones previamente lo cual evidencia que el proceso adelanta las acciones necesarias para que la prestación del servicio no se vea afectada.
- Igualmente se destaca la creación de la Herramienta de consulta de compilación normativa sobre víctimas del conflicto armado donde está toda la normatividad y jurisprudencia relacionada con la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras elaborada por la Unidad para la Víctimas (OAJ) junto con la UASID, OIM y LEGIS.

RECOMENDACIÓN

Con respecto a los informes de gestión, se recomienda la firma del responsable, si este, es comunicado por medio de correo electrónico se evidencia que está siendo avalado y suscrito por quien lo remite y, si es presentado de manera física o digital es importante que el funcionario y/o contratista que elabora dicho documento lo suscriba.

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

Con relación a este numeral de la norma, el proceso determina las cuestiones internas y externas que son necesarias para el propósito del mismo, realizando un ejercicio de identificación de debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidad de mejora. Así mismo, en la caracterización se encuentra señalado el objetivo, alcance, proveedores internos y externos como los servicios y productos establecidos.

Igualmente, el proceso efectúa seguimiento y revisión de la información, a través del cumplimiento de sus funciones, aplicación de los procedimientos que se encuentran en el marco del Sistema Integrado de Gestión como también, en las reuniones periódicas con los coordinadores y equipo de trabajo que conforman la Oficina Asesora Jurídica y reportes periódicos al plan de acción y monitoreo al mapa de riesgos.

El proceso, determina y conoce el alcance del Sistema Integrado de Gestión al igual que las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Así mismo identifica el alcance de dicho proceso en la caracterización como también los procesos necesarios para su interacción, los cuales son socializados y apropiados por funcionarios y contratistas adscritos a la Oficina Asesora Jurídica.



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

El líder del proceso demuestra liderazgo y compromiso frente al Sistema Integrado de Gestión, asumiendo la rendición de cuentas a través de informes de gestión, reportes al plan de acción, monitoreo al mapa de riesgos, reuniones periódicas que garantizan el control y seguimiento al cumplimiento de las funciones y actividades establecidas, asimismo, identifica las necesidades de funcionarios y contratistas relacionadas con el bienestar y elementos tecnológicos para realizar las labores de trabajo en casa, logrando establecer pautas que permiten dar continuidad a la prestación del servicio y disposición de la información, manteniendo una constante comunicación para la toma de decisiones, logro de resultados y mejora continua del proceso.

El proceso determina, comprende y cumple los requisitos del cliente y partes interesadas. Así mismo, se encuentran relacionados en la caracterización que obedece a un ejercicio de las acciones, requisitos y procedimientos de cada equipo de trabajo adscrito a la Oficina Asesora Jurídica acerca de quienes requieren los productos y servicios establecidos.

Igualmente, el proceso garantiza el cumplimiento de la política del Sistema Integrado de Gestión, teniendo en consideración el propósito, contexto y los objetivos de calidad, dicha política es conocida, entendida e implementada desde cada una de las funciones y actividades que se ejecutan.

El responsable de proceso se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen y comuniquen, lo cual, se realiza mediante la asignación de funciones a coordinadores de los grupos internos de la Oficina Asesora Jurídica, quienes junto con el líder del proceso efectúan el control y seguimiento a las funciones y actividades establecidas, a través de reuniones periódicas e informes de supervisión.

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

El proceso de Gestión Jurídica determina los riesgos y oportunidades, implementando acciones y evaluando la eficacia de estos, a través del seguimiento, monitoreo y reporte periódico a los controles. Igualmente, el proceso manifiesta que durante el periodo auditado ningún riesgo se ha materializado.

Por otra parte, dicho proceso identifica y determina los objetivos, al igual que el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, estos, son implementados y apropiados por los funcionarios y contratistas mediante la ejecución de sus funciones y actividades, los cuales, mediante el seguimiento periódico a través de reuniones e informes de gestión y reportes al plan de acción contribuyen al cumplimiento de lo planificado y establecido con la finalidad de evaluar los resultados y toma de decisiones para el mejoramiento continuo.

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

El proceso de Gestión Jurídica determina los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema, que proporcionan un ambiente adecuado para su operación con la ejecución de estrategias de bienestar para los funcionarios y contratistas, así como la identificación de elementos tecnológicos, los cuales han sido suministrados para dar continuidad a la prestación del servicio y labores de trabajo en casa.



Asimismo, el proceso se asegura que el personal adscrito cumple con los perfiles establecidos, la competencia y experiencia necesaria para el desarrollo de las responsabilidades asignadas, a las cuales, efectúa control y seguimiento para evaluar la eficacia de las acciones y cumplimiento de funciones y actividades que desempeñan.

Determina las comunicaciones pertinentes al sistema como las internas y externas, estas son implementadas en la ejecución de procedimientos, al igual que en el desarrollo de las funciones y actividades que se encuentran establecidas para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

Por otra parte, el proceso cuenta con la trazabilidad de la información documentada que corresponde a la evidencia de las actuaciones implementadas, las cuales se encuentran en el aplicativo LEX y herramienta de Office 365 (OneDrive, Microsoft Teams, SharePoint) el uso de dicha herramienta permite el control y seguridad de la información, así como, crear, acceder y compartir documentos en línea para un trabajo colaborativo.

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

En este numeral de la norma, se evidencia que el proceso apropia e implementa el procedimiento "GRUPO DE INDAGACIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA FRAUDES" Versión 5 con fecha del 14 de agosto de 2019 dando cumplimiento al objetivo y alcance de este, evidenciándose la ejecución de las actividades, como también el control y seguimiento para responder a las necesidades y cumplimiento de los requisitos del cliente.

Articula con los procesos para la obtención de insumos e información, asimismo, el proceso de Gestión Jurídica conserva la salida del servicio y la trazabilidad de la información documentada, efectuando seguimiento de las actuaciones realizadas en cumplimiento de los requisitos de la norma y el procedimiento establecido.

El proceso, realiza seguimiento al personal contratado a través de reuniones periódicas e informes de supervisión en el que efectúa revisión a las actividades asignadas, igualmente con respecto a los operadores es un trabajo articulado y de seguimiento, para asegurar que el servicio contratado externamente cumple con los requisitos establecidos.

Con relación a este numeral de la norma el proceso de Gestión Jurídica para el periodo auditado no presenta salidas no conforme.

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

Con relación a este numeral de la norma el proceso determina el seguimiento, medición, análisis y evaluación a través del control, verificación y monitoreo a los planes de acción y de implementación del SIG, al igual que, las reuniones periódicas con los coordinadores y equipo de trabajo, asimismo los informes y demás instrumentos de seguimiento a la gestión que ejecuta, con el objetivo de dar cumplimiento a las metas, lo cual permite el análisis de resultados para evaluar el desempeño y la eficacia que conlleva a la toma de decisiones y mejora continua del proceso.

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

Se evidencia en este numeral de la norma que el proceso ejecuta las acciones correspondientes, para eliminar las causas de las no conformidades implementando acciones correctivas para que no vuelvan a presentarse, estas son registradas en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SisGestion correspondientes a la vigencia 2019 de la auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión, las cuales, conciernen a cinco (5) no conformidades que obedecen a cuatro (4) actividades, de las cuales se detalla a continuación su estado de cumplimiento:

NC 1823. Traslada al proceso de Gestión Documental.

NC 1824 - Actividad 12757 No cumplida. Se evidencian las actuaciones administrativas, sin embargo, no se presenta el correo electrónico con el listado de los casos pendientes, al igual que hay 6 casos que aún no se encuentran en estado proyectado.

NC 1825 - Actividad 12756 Cumplida y cerrada. Se evidencia la actualización del procedimiento de “RESPUESTAS A ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS APELACION O QUEJA” Versión 5 de fecha 20 de noviembre de 2019.

NC 1826 – Actividad 12758 No cumplida. Se evidencia correo electrónico de consulta del 07 de mayo de 2020 para la aplicación de encuesta de medición de satisfacción del cliente, sin embargo, la actividad señala realizar reunión con la Oficina Asesora de Planeación para recibir asesoría y lineamientos, de la cual, no se observa acta de reunión y posteriores acciones acordadas en la misma.

NC 1827 – Actividad 12755 12756 Cumplida y cerrada. Se evidencia informe de aplicación de la encuesta de satisfacción realizada por el Grupo de Gestión Normativa y Conceptos en el cual, se señala la tabulación y análisis de dicha encuesta.

Por otra parte, el proceso determina las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias mediante el seguimiento periódico que realiza a los funcionarios y contratistas, lo cual le permite la toma de decisiones que contribuye al mejoramiento continuo, el cumplimiento con los requisitos del cliente, optimizando el desempeño y la eficacia de la gestión.

11. OBSERVACIONES

Este informe, no presenta observaciones.

12. NO-CONFORMIDADES

Este informe no presenta no conformidades.

13. RESUMEN ESTADÍSTICO DE AUDITORÍA

A continuación, se identifican los resultados de los datos estadísticos generados en la herramienta papel de trabajo de la auditoría interna de calidad ISO 9001.2015 aplicada al proceso de Gestión Jurídica.



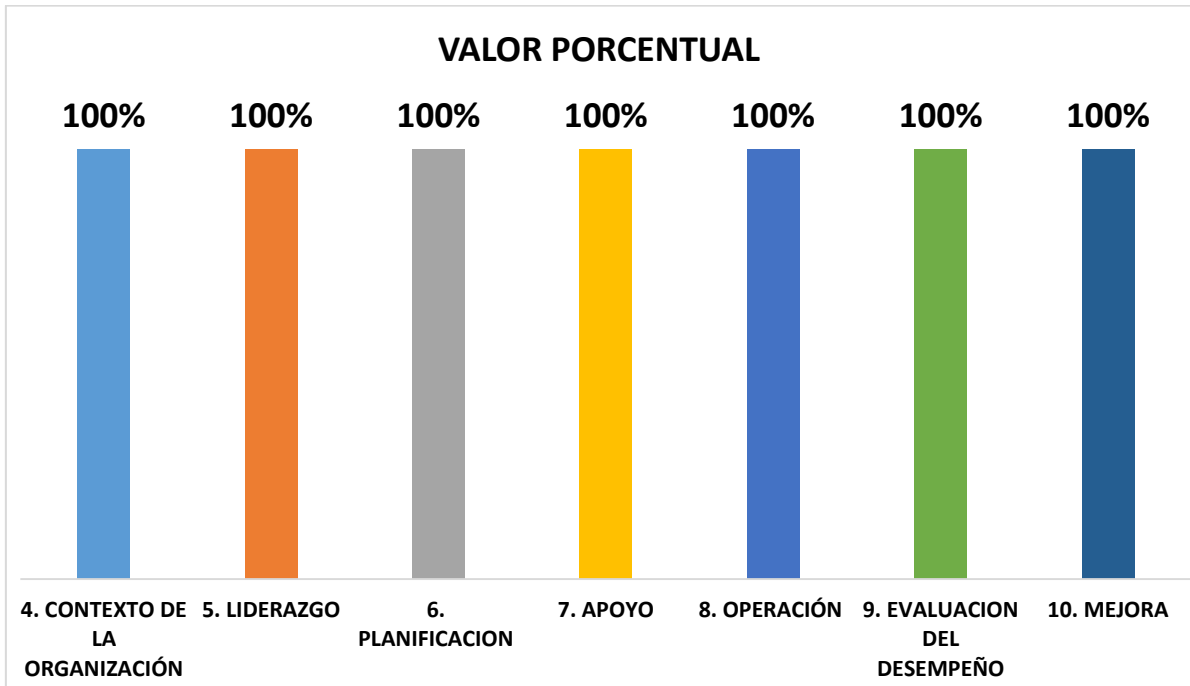
ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	100%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%
TOTAL, DE NO CONFORMIDADES	100%
	MANTENER

ITEM DE NORMA	No. NO CONFORMIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	0
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
TOTAL, DE NO CONFORMIDADES	0
	0,00%

ITEM DE NORMA	No. OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0
5. LIDERAZGO	0
6. PLANIFICACION	0
7. APOYO	0
8. OPERACIÓN	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0
10. MEJORA	0
TOTAL, DE OBSERVACIONES	0
	0,00%



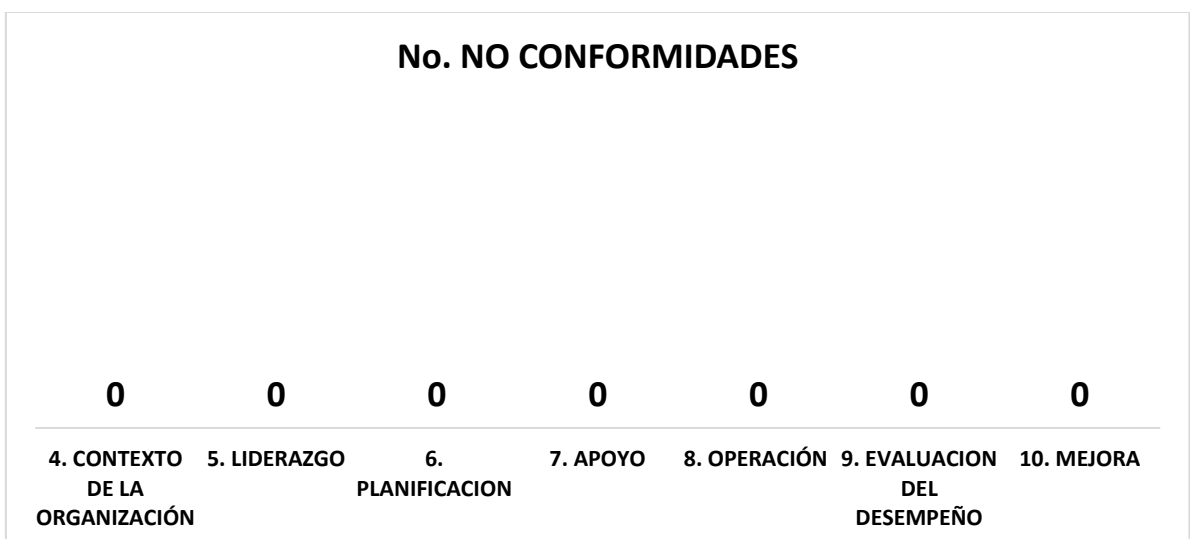
Grafica No. 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Porcentaje es del 100% del cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Subsistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015

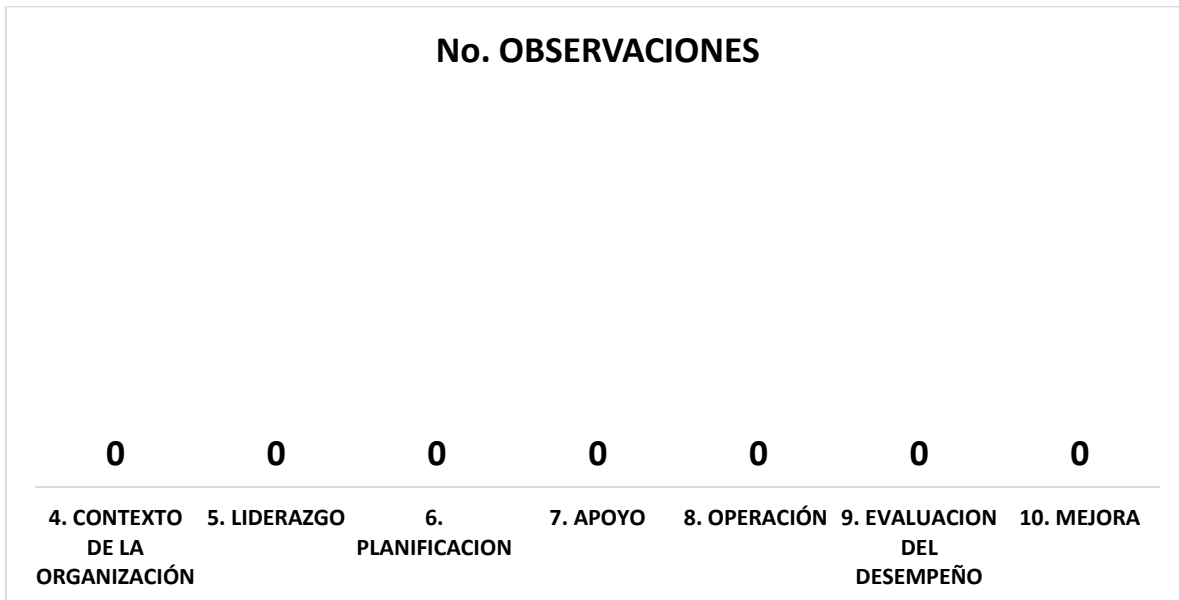
Gráfica No. 2 Número de No Conformidades



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.



Gráfica No. 2 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En conclusión, los requisitos implementados por el Proceso de registro y Valoración asociados al Subsistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, es del (100%) a mantener.

Cordialmente;

MARCELA MUÑOZ CORREA
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO
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.