 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 1 de 17

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN

Fecha de informe: 02/06/2021

Nombre del proceso o dirección territorial auditada: Gestión Jurídica

Dependencia líder del proceso: Oficina Asesora Jurídica

Servidor responsable del proceso: John Vladimir Martin Ramos

Tipo de auditoría realizada: De primera parte, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

Fecha de auditoría: 24, 25, 26 y 27 de mayo del 2021

Equipo Auditor: Carlos Arturo Hernández Rhenals – Nora Elena Méndez Artunduaga.

0. OBJETIVO DE LA AUDITORIA


Verificar a través del proceso de Evaluación Independiente el nivel de madurez del Sistema 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

- Riesgos de la auditoria (ISO 19011:2018/5.3): Recursos (insuficiente tiempo y equipos para desarrollar el programa de auditoría o para realizar una auditoría).
- Canales de comunicación ineficientes por la modalidad remota.
- Falta de control de la información documentada (evidencias y registros).
- Disponibilidad y la cooperación del auditado y la disponibilidad de evidencias a muestrear.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 2 de 17

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA


Proceso, procedimientos y demás instrumentos asociados al sistema de gestión de la Unidad: Sistema de gestión de la calidad - ISO 9001:2015 (caracterización del proceso (Selecciona la actividad más representativa y evalúa todo el ciclo PHVA).

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

El Proceso de la Oficina Asesora jurídica da cumplimiento a los requisitos del capítulo 4 contexto de la organización, se evidencia cumplimiento en los requisitos establecidos en el instrumento contexto estratégico V2 y la Guía para la construcción contexto estratégico V2 en sus etapas de identificación y priorización de actividades, DOFA, factores internos y externos y formulación de estrategias; el proceso realizó a nivel interno socialización de la información para la construcción del contexto esto se evidenció en el correo electrónico del día 11/03/2020 con asunto análisis del contexto OAJ, se realizó la construcción del instrumento contexto estratégico que se actualizó en la vigencia 2020, esto se evidenció en el acta del 05/05/2020, se evidenció a través de correo electrónico del día 08/05/2020, donde la Oficina Asesora de Planeación avala el contexto estratégico del proceso y mediante entrevista a través de la herramienta Microsoft Teams el líder del proceso, funcionarios y contratistas tiene conocimiento del instrumento y del contexto estratégico del proceso.

En cuanto a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas los funcionarios del proceso de la Oficina Asesora Jurídica cuentan con conocimiento de las partes interesadas que se encuentra publicada en la página de la Entidad en los documentos del SIG. También se evidencia seguimiento de las mismas mediante el acta del 24 de marzo del 2020 con asunto Reunión de la Jefatura Mesa de Trabajo para actualización Partes Interesadas y se cuenta informe de las encuestas de satisfacción del día 28 abril del 2021, donde realiza análisis y cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.

Se evidencia que el proceso realiza interacción interna entre sus procedimientos y con los demás procesos identificados por la organización; así mismo se evidencia mediante la caracterización las entradas y salidas, requisitos de los productos y/o servicios para la generación de valor a través de la implementación del ciclo PHVA del cual identifican y definen claramente. La interacción se evidencia mediante remisión de correo electrónico cada dos meses a todos los Enlaces SIG de todas las dependencias a nivel nacional y territorial, esto se evidenció en el correo del 20 de abril de 2021.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 3 de 17

Finalmente se evidenció que el proceso tiene definido y documentado los procedimientos necesarios para la interacción con las partes interesadas.

Por anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 4.

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


En cumplimiento con el capítulo 5, se evidencia liderazgo por parte del Líder del proceso de Gestión Jurídica con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC y su apropiación por parte de los funcionarios y contratistas, como se evidenció en el acta del 21 de enero del 2021 asunto lineamientos 2021.

Se evidenció que el proceso mantiene el enfoque al cliente, con la aplicación de encuesta interna realizada con el fin de hacer la medición de satisfacción de los servicios y productos que brinda el proceso de Gestión Jurídica a los diferentes procesos de la Entidad, esto se evidenció en el Informe encuesta de gestión jurídica de fecha 28 de abril de 2021, Informe ejecutivo del grupo de respuesta judicial de gestión de enero a abril de 2021, Informe de gestión del primer semestre de 2020 e Informe de Gestión del Grupo de Gestión normativa y conceptos desde el 1 de enero al 30 de abril de 2021.

El líder de proceso y la Enlace de planeación indican que no ejecutan el procedimiento de salidas no conformes SNC, pero hacen seguimiento a los productos internamente, hacen una identificación de los productos, mediante Informes de gestión de los productos, informes y en términos de calidad, adicional tienen un tablero de control para llevar el registro cuantitativo, de lo producido, lo emitido, lo enviado por esta jefatura.

En cuanto al aseguramiento del cumplimiento de la política del SGC, el líder de proceso de gestión jurídica a través del enlace SIG y cada uno de sus contratistas y funcionarios, realizan ejercicio de socialización del SIG y lineamientos de calidad en un aplicativo "kahoot" como estrategia de aprendizaje de preparación a la auditoría externa. Se evidencia en los ejercicios realizados con fecha de 15, 16 y 19 de octubre de 2020 y 04 de noviembre de 2020.

El responsable del proceso asegura que las responsabilidades y roles asignados se desarrollen y cumplan conforme a lo exigen los procedimientos, objetivos misionales y requisitos exigidos por las partes interesadas. Lo anterior, se evidencia en la

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 4 de 17

asignación de roles y responsabilidades a través del estudio previo donde se comunican responsabilidades y el contrato de prestación de servicios No 08 de 2021.

Por anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 5.

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

En cumplimiento con el capítulo 6 el proceso de Gestión Jurídica tiene determinado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos, como evidencia se encuentra el acta de reunión lineamientos 2021 comité de coordinadores de fecha 21 de enero de 2021 y correos remitidos por el jefe de la OAP donde se inició la construcción del plan de acción y los correos donde fue aprobado.

Se evidenció que el proceso planifica las acciones para abordar los riesgos, lo anterior, se evidencia a través de la revisión de los controles establecidos al riesgo de corrupción “Retrasar el impulso de las etapas procesales o entregar información confidencial de los deudores en coactivo con el fin de obtener un beneficio propio”, esto se evidenció en el Mapa de riesgos Institucional, riesgo de corrupción, Control 1 y control 2 y acciones para abordar los riesgos.


Se evidenció a través de los registros documentados la apropiación y comprensión de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión por parte de los colaboradores, esto se evidenció en el Acta del 21 de enero asunto Lineamientos 2021, hay conocimiento y apropiación de los objetivos de calidad y su aporte desde el proceso misional y se conoce la ruta de acceso a la política y objetivos del SIG.

Se logra establecer que los funcionarios y contratistas del proceso de Gestión jurídica identifican mediante la caracterización y sus procedimientos los objetivos y alcances a desarrollar para lograr una adecuada y eficiente implementación del SGC; de igual manera, se identifica el seguimiento a través del plan de acción a las actividades determinadas y promueven planes de mejora para su cumplimiento y avance. Lo anterior, se evidencia mediante el Acta del 21 de enero con asunto Lineamientos 2021.

Por anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 6.

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

En cumplimiento con el capítulo 7 apoyo, el proceso de Gestión Jurídica determina y solicita los recursos necesarios (personas, equipos tecnológicos), facilitando los medios para que tanto funcionarios como contratistas puedan trabajar desde casa,

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021
		Página 5 de 17

esto se evidenció con los correos de dos solicitudes a la OTI con fechas 18 de enero de 2021, 23 de marzo de 2021 y a través de los de los registros documentados en el Plan Anual de Adquisiciones, Orden de compra y plan de adquisiciones y acuerdo marco. lo anterior orientado al establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del proceso.

En cuanto al ambiente para la operación del proceso se promueve la participación del equipo de trabajo en actividades de bienestar y fortalecimiento de conocimientos, a través de la realización de encuentros del equipo de trabajo.


El proceso de gestión jurídica brinda la posibilidad de tener encuentros para compartir diferentes experiencias, conocimientos y buenas prácticas, con los diferentes grupos de trabajo que permite mejorar la comunicación y el clima laboral.

En cumplimiento a los recursos de seguimiento y medición, el proceso de gestión jurídica a través de la herramienta SIGGESTION, realizo el reporte al Plan de Acción para la vigencia 2020 y en la vigencia 2021 el reporte se viene realizando en la nueva versión SIGGESTION 2.0; también se evidenció que proceso realiza seguimiento al Plan de Acción en reunión de equipo como se evidenció en el acta del 21 de enero del 2021 y a través de los informes de gestión de procesos que son realizados por los coordinadores de los procedimientos internos.

En cuanto a la competencia, el proceso de gestión jurídica cuenta con el personal con las competencias necesarias, para el desarrollo de las actividades propias del proceso garantizando así los productos y servicios a las partes interesadas y el responsable del proceso determina la competencia necesaria para garantizar la eficacia del proceso, como se evidenció en los estudios previos, contratos e informe de actividades, lo cual evidencia que hay idoneidad en el personal del proceso.

Se evidenció que en el proceso de gestión jurídica en cumplimiento a la toma de conciencia los funcionarios del proceso apropian la política de calidad y sus objetivos y su ubicación en la página de la entidad, realizan jornadas de capacitación de manera virtual como se evidenció en el acta del 6 de mayo del año 2021 con asunto: Jornada de socialización de MIPG, ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, y realizan ejercicio en aplicativo Kahoot de socialización del Sistema Integrado de Gestión.

En cuanto a la comunicación se dispone de ejercicio de comunicación a las diferentes partes interesadas en cada uno de los diferentes procesos, la OAJ como ejercicio constantemente comunica información relativa en 3 aspectos fundamentales:


 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 6 de 17

- Información referida a la campaña antifraude.
- Publicidad y comunicación de actos administrativos de contenido general, previo del proyecto.
- Acciones de comunicación con procedimientos de cobro coactivo, recursos económicos o sanciones pecuniarias.

Hacen uso de la matriz de comunicaciones, se muestra un ejemplo de publicación de actos administrativos de contenido general, que la entidad expide para que cualquiera de las partes interesadas pueda acceder, en el marco de la transparencia para recibir observaciones, se indica el correo donde las pueden remitir. Como evidencia se presenta pantallazo de la publicación de la campaña que no le echen cuentas, hay una publicación en la página Web, sobre caso exitoso en relación con política antifraudes, ejercicio que fue realizado en la DT Eje Cafetero, actividad que fue merecedora de un reconocimiento a las buenas prácticas de anticorrupción en Colombia, donde se socializa la campaña antifraudes, en estas reuniones asisten Enlaces de Víctimas de municipios y Personeros.

El proceso de gestión jurídica controla la información documentada así como la información necesaria para el desarrollo de las actividades del proceso y de la Entidad, como se evidencia en el Normograma, el cual es actualizado cada dos meses con la información entregada por todas las dependencias de la Entidad; Además se cuenta con el aplicativo LEX, el cual contienen toda la información de las tutelas, expediente conformado de cada una de las tutelas y la etapa procesal, donde se encuentran desde que ingresan hasta que se radican en los despachos y las decisiones. Cada tutela tiene un código LEX, y también un código de gestión documental. Como evidencia está el pantallazo del aplicativo LEX donde se muestra el seguimiento a una tutela, además la información está disponible para su uso.

En cumplimiento al Procedimiento Control de la Información Documentada V10 y al Procedimiento Control de Registros V2 el proceso realizó actualización del procedimiento de conceptos prevención del daño y se crearon los nuevos procedimientos de segunda instancia de procesos disciplinarios, y el procedimiento de justicia y paz, esto se evidenció en el acta final de aprobación, acta de modificación del 4 de mayo 2021 del procedimiento de segunda instancia con código 110160821 versión 1, Acta de solicitud de creación del procedimiento de segunda instancia y procesos disciplinarios del 4 de mayo del 2021 y correo del 26 de abril de 2021de

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 7 de 17

solicitud a la OAP, donde la enlace SIG envía borrador en Word y propuesta para aprobación y finalmente se evidencia el envío de correo con fecha del 5 de mayo del 2021 al proceso de gestión administrativa, para su publicación. (Anexan pantallazos de envió).


Sin embargo, no se evidencia la trazabilidad de la información documentada por falta del diligenciamiento del consecutivo del número de actas generadas en la ejecución de las actividades del Proceso. Esto sucede en el Proceso de Gestión jurídica asociado al proceso de Gestión Documental. Lo anterior se evidencia a través de la verificación del formato de algunas actas de reuniones ejecutadas por el proceso en lo referente acta de reunión del día 05/05/2020 asunto “Presentación y aprobación del formato Contexto estratégico de la Oficina asesora jurídica”, acta con fecha 24 de marzo de 2020 con asunto “Reunión de jefatura mesa de trabajo para actualización partes interesadas” el proceso manifiesta no tener lineamientos por parte del Grupo de Gestión Administrativa

Por lo anterior se genera un hallazgo en el capítulo 7 al proceso Grupo de Gestión Administrativa y Documental

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

El proceso de gestión jurídica en cumplimiento con los requisitos del capítulo 8 “Operación” numeral 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrado externamente, asegura que los servicio y o productos suministrados externamente sean conformes a los requisito de las partes interesadas, evidenciados inicialmente mediante el seguimiento del procedimiento de Respuestas a acción de tutelas con código 10,16,08-19 V1, donde se encuentran implícitos los servicios externos que debe cumplir los proveedores externos para garantizar el cumplimiento operacional, lo anterior se evidencia mediante la descripción de la trazabilidad del alcance del procedimiento.

Así mismo se evidencia en este numeral, el seguimiento interno con el proveedor externo frente al cumplimiento de los requisitos y su conformidad para las partes interesadas mediante acta del día 18/03/2021 con asunto Seguimiento de indicadores de plan de acción de la operación.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 8 de 17

De igual manera y como forma de autocontrol el proceso de gestión jurídica implementa la difusión de correos internos y externos (al proveedor) como alerta para garantizar el cumplimiento operacional, como evidencia se adjunta presentación de balance del proveedor externo con los registros de cumplimiento con fecha del 18 de marzo de 2021.


El Proceso de gestión jurídica a través del SGC de la Unidad implementa sus servicios de manera controlada, ya que cuenta con los documentos (procedimientos, instructivos y formatos), que se encuentran publicados en la página web de la entidad, donde se evidencia los productos y/o servicios que presta y las actividades que desarrolla, cuenta con herramientas de seguimiento (aplicativo LEX), los funcionarios cuentan con espacio y dotación para realizar sus actividades, la designación de roles y realiza reuniones de equipo para realizar seguimiento y evaluación.

En cumplimiento al cuidado de la propiedad perteneciente al cliente o proveedor, el proceso de gestión jurídica se evidencia el control de la propiedad del proveedor externo, mediante el seguimiento de solicitudes de accesorios en mal estado, poniendo en conocimiento a la Oficina de Tecnologías de la información OTI de los mismos y garantizando el avance operacional.

Se cuenta como evidencia, el formato para funcionarios y contratistas asociado al proceso de Gestión Administrativa con código 710.18, 15-41 V3 procedimiento de Propiedad Planta y Equipo, donde el líder de proceso y supervisor inmediato avala las condiciones de entrega de los elementos y accesorios tecnológicos de los contratistas.

En cumplimiento al control de cambio, el proceso de gestión jurídica realizó la creación del procedimiento de respuesta en segunda Instancia con código 110,16,08-21 V1 del 04/05/2021 en su publicación, como evidencia se presentan acta final de aprobación, acta de modificación fecha del 04/05/2021, Acta de solicitud de creación del procedimiento de segunda instancia y procesos disciplinarios del 4 de mayo del 2021. Se adjunta además trazabilidad de correos del proceso de Gestión de solicitud de la creación.

Por anterior no se genera ningún hallazgo en el capítulo 8.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 9 de 17

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

En cumplimiento al capítulo 9 Evaluación del desempeño, seguimiento, medición, análisis y evaluación, el proceso de gestión jurídica a través de la herramienta SISGESTION, realizo el reporte al Plan de Acción para la vigencia 2020 y en la vigencia 2021 el reporte se viene realizando en la nueva versión SISGESTION 2.0; también se evidenció que el proceso realiza seguimiento al Plan de Acción en reunión de equipo como se evidenció en el acta del 21 de enero del 2021 y a través de los informes de gestión de procesos que son realizados por los coordinadores de los procedimientos internos grupos de trabajo como se evidenció en el informe de fecha 6 de mayo del 2021 correspondiente al cuatrimestre e informe de gestión del 1de enero al 30 de abril del 2021del Grupo de Gestión normativa y conceptos, Estrategias procesos contenciosos, Grupo de respuesta judicial.

También se evidenció que el proceso realiza seguimiento al Plan de Implementación del Sistema Integrado de las vigencias 2020 y 2021.


En cuanto al Procedimiento de Supervisión y Liquidación de Contratos y Convenios V5, se evidenció que el proceso realiza seguimiento a las obligaciones de los contratistas, utilizan formatos establecidos por la Unidad, formatos de informes de actividades, el seguimiento se realiza mediante la revisión de las cuentas presentadas, el supervisor revisa, verifica, contrasta y avala, el cumplimiento de las actividades y que se hayan cumplido las metas establecidas, como evidencia se presenta contrato de prestación de servicios y cuenta de cobro del marzo de 2021 a nombre de la contratista Nureidis Torres Vivas.

El proceso el 28 de abril de 2021, remitió correo a directores territoriales, asesores, directivos, subdirectores técnicos, jefes de oficina, con el objeto de solicitar el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción para medir la eficacia del desempeño de los servicios prestados y la eficacia de estos.

Por lo anterior el proceso cumple con los requisitos del numeral y no se presentan hallazgos.

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

Se observa la toma de acciones para controlar y eliminar las causas de las no conformidades y la implementación de las actividades correspondientes. Esto sucede en el Proceso de Gestión Jurídica. Lo anterior, se evidencia a través de los registros


 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 10 de 17

documentados en la herramienta de Sisgestión de las No conformidades No 2088, 2199 y 2252 vigencia 2020, con las acciones implementadas conforme a lo establecido en el plan de mejoramiento. Es importante resaltar que las NC referenciadas no fueron generadas como resultado de Auditoria, sino por inconsistencias encontradas en Normograma 15-8 de fecha 30 de abril de 2020 en la asignación del Sistema de Gestión debiendo ser SST y no de calidad en el sistema de gestión, asociado a las resoluciones N° 6 y 7 de 2019, propias del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –SST puesto que en el Normograma versión 16 aparecían asignadas al Sistema de Gestión de Calidad, como se puede evidenciar en el acta de fecha 13 de octubre de 2020, objetivo: Retroalimentación mejoramiento de normas TH-No conformidades. Las NC referenciadas se encuentran en estado finalizado y cerrado. De acuerdo con lo anterior, no se genera ningún hallazgo del Capítulo 10. Mejora, con respecto a la norma ISO 9001:2015.

Por lo anterior, es de resaltar las prácticas de mejora continua del proceso Gestión Jurídica, en el cumplimiento del capítulo 10 Mejora, numeral 10.2 No conformidad y acción correctiva Norma ISO 9001: 2015.

Se observa la mejorara continua en la conveniencia, adecuación y eficacia del proceso. Esto sucede en el Proceso de Gestión Jurídica. Lo anterior, se evidencia a través de los instrumentos generados para el control y seguimiento de las actividades realizadas en los grupos de trabajo, con la creación de Tableros de Control, documento en formato Excel, como acción de mejora por iniciativa del líder del proceso, para hacer seguimiento a los procesos recibidos, tramitados y pendientes, por cada grupo de trabajo de la gestión jurídica, en forma cuantitativa y semanal, el cual es remitido por los coordinadores de los grupos de trabajo y consolidado por la Enlace SIG para ser entregado al jefe de la Oficina, herramienta que permite realizar seguimiento y generar alertas frente a los trabajos pendientes.

Se resalta la mejora continua por parte del líder del proceso, al promover espacios de participación de su equipo de trabajo, para fortalecer conocimientos, a través de la realización de encuentros, donde comparten diferentes experiencias y buenas prácticas, iniciativa propia de la oficina asesora jurídica, ejercicio que les sirve para mejorar la comunicación, el desempeño y el clima laboral. De igual manera, las capacitaciones que se realizan al interior de la Oficina Jurídica, respecto a la actualización del código de procedimiento administrativo, capacitaciones de defensa jurídica del Estado. Los conocimientos adquiridos en las capacitaciones son evaluados a través de encuesta a los participantes, como se puede evidenciar en el cuestionario

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021
		Página 11 de 17

elaborado en el conversatorio “Reforma código de Procedimientos administrativo y de los contenciosos administrativo.

Otra acción de mejora es la realización de los Informes de Gestión sobre las acciones realizadas durante los meses de enero a abril del año en curso, en el cual realizan un análisis cuantitativo y cualitativo de las actividades realizadas por parte de cada uno de los grupos de trabajo, como se puede evidenciar en el Informe ejecutivo y de gestión del Grupo de Respuesta Judicial, del grupo Gestión Normativa y conceptos y Coordinación y Defensa Judicial.

Por lo anterior es de resaltar las prácticas de mejora continua del proceso Gestión Jurídica, en el cumplimiento del capítulo 10 Mejora, numeral 10.3 Mejora Continua. Norma ISO 9001: 2015.

11. OBSERVACIONES


En la auditoria no se presentaron Observaciones

12. NO-CONFORMIDADES

Direccionada al proceso de Gestión Documental

1. No se evidencia la trazabilidad de la información documentada por falta del diligenciamiento del consecutivo del número de actas generadas en la ejecución de las actividades del Proceso. Esto sucede en el Proceso de Gestión jurídica asociado al proceso de Gestión Documental. Lo anterior se evidencia a través de la verificación del formato de algunas actas de reuniones ejecutadas por el proceso en lo referente acta de reunión del día 05/05/2020 asunto “Presentación y aprobación del formato Contexto estratégico de la Oficina asesora jurídica”, acta con fecha 24 de marzo de 2020 con asunto “Reunión de jefatura mesa de trabajo para actualización partes interesadas” el proceso de gestión jurídica manifiesta no tener lineamientos por parte del Grupo de Gestión Administrativa y Documental. Por lo anterior esta situación conduce al incumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Capítulo 7. Apoyo. Numeral 7.5 Información documentada y numeral 7.5.3 Control de la Información documentada.

13. FORTALEZAS Y DEBILIDADES


 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 12 de 17

Fortalezas y aspectos positivos:

1. Alto compromiso del Proceso de gestión jurídica, con respecto a la implementación del Subsistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos ISO 9001:2015 en cada uno de los temas y numerales auditados.
2. Se resalta el compromiso, puntualidad y total disposición por parte del líder de proceso y de los funcionarios y contratistas del proceso, para atender y desarrollar la auditoria, remitiendo a tiempo las evidencias y soportes solicitados por el equipo auditor.
3. Se evidencia apropiación y manejo de las rutas de acceso al repositorio del SIG y del alcance y criterios de operación contenidos en la caracterización del proceso de gestión jurídica tanto del líder, como de los contratistas y funcionarios; así mismo las definiciones del Sistema Integrado de Gestión.
4. Se evidencia utilización de herramientas de autocontrol para la apropiación, y participación didáctica de los funcionarios y contratistas del proceso de gestión jurídica frente a los lineamientos de calidad en un aplicativo "kahoot" como estrategia de aprendizaje de preparación a la auditorías internas y externa.
5. Se reconoce valora la utilización de herramientas tecnológicas como recursos, para la medición de la satisfacción de los clientes frente a los productos y servicios.
6. Elaboración de Tableros de control semanal donde se registra en forma cuantitativa el trabajo realizado por cada uno de los grupos de trabajo, de respuesta judicial, grupo de defensa judicial, y el grupo de gestión normativa y conceptos.

Oportunidades de mejora y debilidades

1. Se recomienda en el marco de los comités directivos mensuales y de coordinadores abordar y fortalecer conocimiento sobre la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión (alcance, política del SIG, objetivos, manual, política de riesgos). Durante la vigencia.
2. Registrar en las actas de reunión y seguimiento del proceso, los diferentes temas tratados de manera puntal, describiendo clara y concretamente el asunto. Así mismo identificar compromisos y verificar de manera técnica estos en posteriores reuniones.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 13 de 17

3. En el marco de comités directivos mensuales y de coordinadores se recomienda hacer seguimiento claro y descriptivo a los (análisis del contexto, de satisfacción del cliente frente al producto y/o servicio, seguimiento de controles del mapa de riesgos, seguimiento y análisis del Plan de Acción y plan de trabajo y mediciones de satisfacción del cliente).
4. Se recomienda al proceso elevar consulta al proceso de Gestión documental frente a lineamientos para numeración de actas y control documental (actas de reunión de comités directivos, acta de seguimiento y retroalimentación con los proveedores externos y demás que se requieran control y trazabilidad).
5. Como debilidad falta fortalecer la disponibilidad de la información documentada del Plan de Acción vigencia 2020, toda vez que no se observó el seguimiento al cumplimiento del Plan de acción, para lograr evidenciar el avance mensual de cada una de las actividades; toda vez que no se cuenta con un tablero de control, que permita visualizar el comportamiento de los indicadores; con el fin de poder generar las alertas necesarias a los responsables del cumplimiento y las respectivas acciones de mejora cuando aplique. Lo anterior, en razón obedece a que se debió acudir a la herramienta SISGESTION versión 1 para revisar los reportes del plan de acción 2020.

Recomendaciones

1. De acuerdo a lo manifestado por el líder de proceso de gestión jurídica frente a la medición de satisfacción de cliente y la información documentada de análisis de la encuesta del día 28 de abril de 2021, donde determina convocatoria para el mes de Junio de 2021 con todo el proceso de GJ, Con el objetivo de hacer análisis determinar las acciones de mejora que den lugar, se recomienda dejar trazabilidad de las acciones de mejora tomadas frente a los resultados arrojados; así mismo socializar a las partes interesadas dichos acciones con seguimiento debido.

14. 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 Gestión Jurídica:


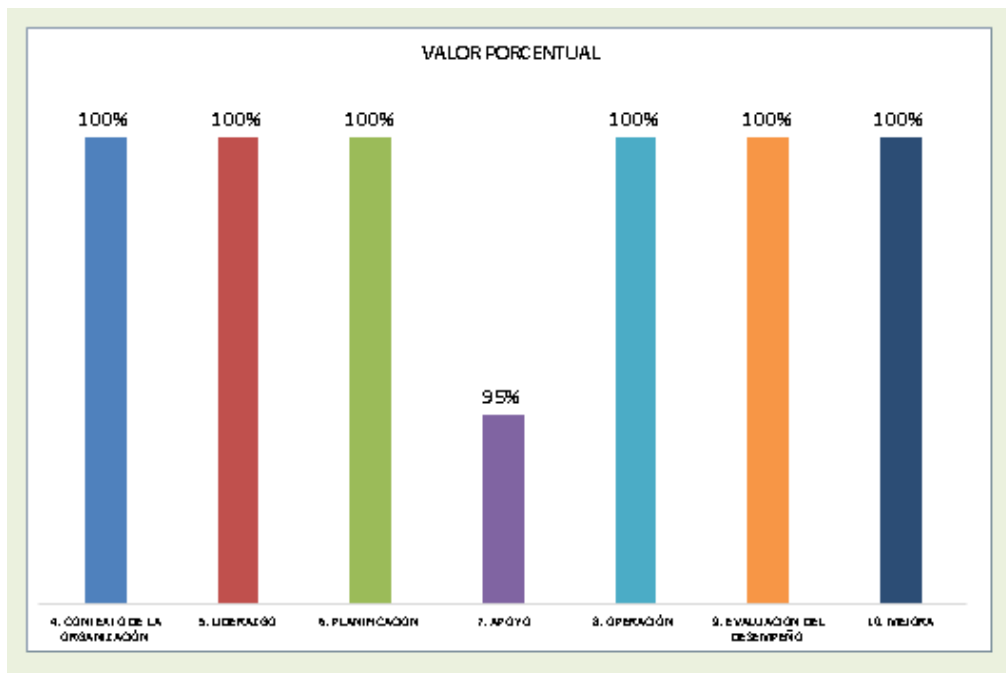
 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 14 de 17

Tabla N° 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015

ITEM DE NORMA	VALOR PORCENTUAL
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	100%
5. LIDERAZGO	100%
6. PLANIFICACION	100%
7. APOYO	95%
8. OPERACIÓN	100%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Grafica N° 1 Porcentaje por numeral de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Porcentaje promedio del (99%) de cumplimiento del nivel de madurez asociado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.


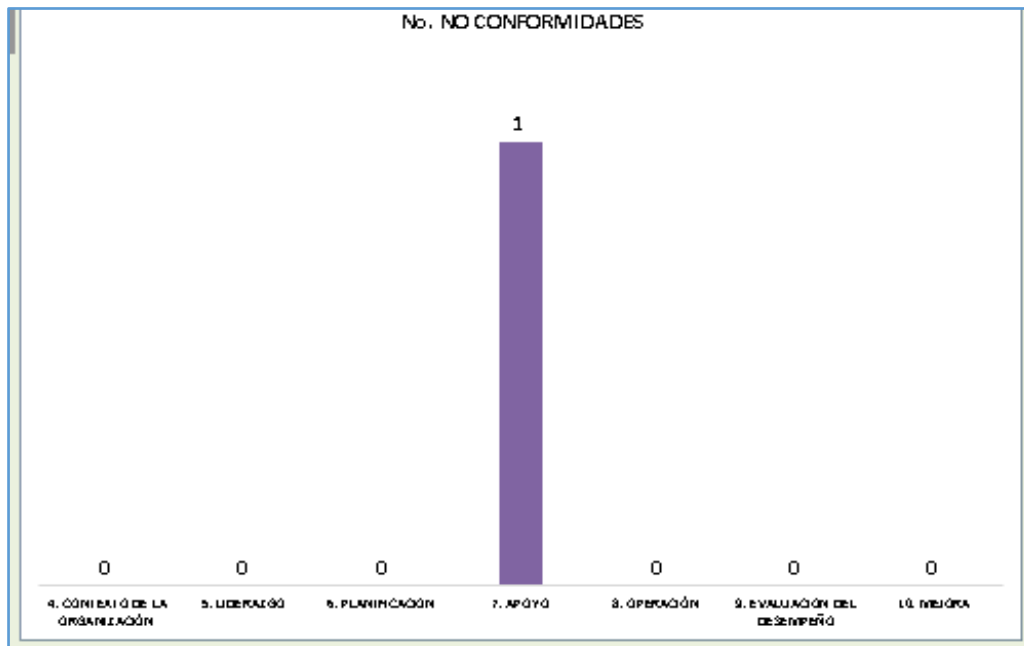
 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 15 de 17

Tabla. No. 2. Número de No Conformidades y Observaciones

ITEM DE NORMA	N° NO CONFORMIDADES	N° OBSERVACIONES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	0
5. LIDERAZGO	0	0
6. PLANIFICACION	0	0
7. APOYO	1	0
8. OPERACIÓN	0	0
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0	0
10. MEJORA	0	0


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

Gráfica No. 2 Número de NC

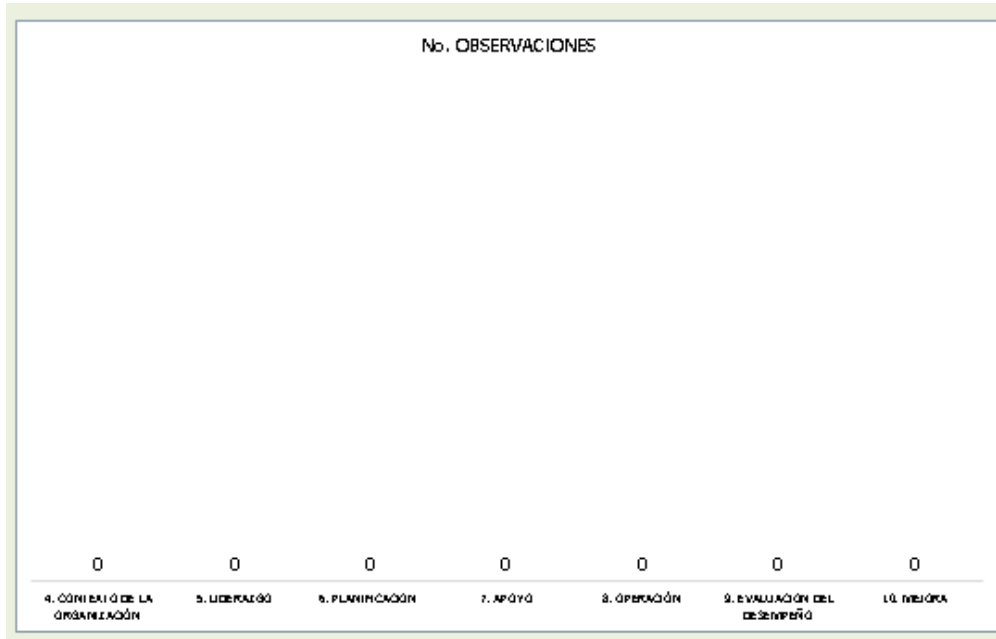


Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En la auditoria al proceso de Gestión Jurídica, se presentó una (1) No conformidad en el capítulo 7 Apoyo, pero direccionada al Grupo de Gestión Administrativa y Documental

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 16 de 17

Gráfica No. 3 Número de Observaciones



Fuente: Herramienta de evaluación auditoría interna de calidad.

En la auditoria no se presentaron Observaciones

En conclusión, los requisitos implementados por el proceso de Gestión Jurídica asociados al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se establece en un total de 53 ítems, es decir el (98%) de los requisitos de calidad a mantener y mejorar continuamente.


Cordialmente;



HERNÁNDEZ RHENALS CARLOS ARTURO

CARLOS ARTURO HERNÁNDEZ RHENALS
Auditor líder

CARLOS ARTURO ORDOÑEZ CASTRO
Jefe Oficina de Control Interno

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	INFORME AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION	Código: 150.19.15-1
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 06
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Fecha: 05/02/2021 Página 17 de 17

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 con nuevos lineamientos del jefe de la Oficina de Control Interno, se eliminan cuadros en Excel.
6	05/02/2021	Se modifica el formato en el encabezado, se elimina el texto 9001:2015 de los numerales del 4 al 10 y se deja el texto (Describir la Norma auditada) para que sea diligenciado y se anexa el numeral 13 relacionado con las fortalezas y debilidades de la auditoria.