

INFORME PRELIMINAR

INFORME DEFINITIVO

MÉTODO DE AUDITORÍA:	
<p style="text-align: center;">Presencial (X) Remota () Combinada ()</p>	
NOMBRE DE LA AUDITORÍA: Auditoría Interna de Calidad Proceso de Gestión Jurídica	NÚMERO DE LA AUDITORÍA: N° 11
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: Verificar que el proceso de Gestión Jurídica se encuentre ajustado en todos sus procesos, procedimientos, manuales, instructivos y formatos a la norma ISO 9001:2015 MECI:2014 basado en riesgos. Se encuentra además dentro del objetivo la verificación del plan de mejoramiento de la auditoría 2021, con sus respectivas acciones de mejora.	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 27/10/2022
ALCANCE AUDITORÍA: Caracterización, procedimientos, manuales, instructivos, formatos, plan de mejoramiento de auditoría 2021, indicadores, matriz de riesgos y oportunidades, acciones de mejora y acciones correctivas.	
CRITERIOS: Norma ISO 9001:2015 MECI:2014	
LÍDER DE PROCESO: Alba Lucia Sequeda Gamboa	

Reunión de Apertura:						Ejecución de la Auditoría:				Reunión de Cierre:					
Día	26	Mes	10	Año	2022	Desde	26/10/2022	Hasta	26/10/2022	Día	26	Mes	10	Año	2022
							D / M / A		D / M / A						

EQUIPO AUDITOR (Nombre, cargo y dependencia)

NOMBRE DEL AUDITOR LÍDER:

Sebastián Menuhin Múnera Jaramillo Abogado de apoyo Contratista, Dir.de Control Interno Disciplinario



RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

No.	ASPECTOS FAVORABLES
1	Se evidenciaron actualizaciones y creaciones en los manuales, procedimientos y formatos, lo que ha generado un gran impacto positivo para el cumplimiento del objetivo del proceso y evidenciando la toma de conciencia por parte de todo el equipo de Gestión Jurídica frente al Sistema Integrado de Gestión, en cumplimiento de los numerales 4.1, 4.4, 6.2, 6.3, 7.1, 7.3, 7.5, 10.1, y 10.3 de la Norma ISO 9001:2015.
2	La metodología de planeación del proceso que tiene en cuenta la información reportada por todo el equipo profesional tanto en la herramienta ONE NOTE y en el SHAREPOINT, con el fin que el proceso se enfoque en su objetivo y obtener resultados satisfactorios de conformidad a los numerales 6.2, 6.3, 7.1, 7.5 y 8.1 de la Norma ISO 9001:2015.
3	La utilización de herramientas tecnológicas para la recolección de la información del proceso, permite una mejor trazabilidad, aseguramiento y seguimiento a las actuaciones y comunicaciones realizadas, cumpliendo con los numerales 6.2, 7.4, y 7.5 de la Norma ISO 9001:2015.
4	Se muestra liderazgo por parte de la líder del proceso, la coordinadora y la profesional que es enlace de calidad, además del apoyo de todo el equipo de trabajo para toda la gestión del cambio que se ha realizado en cumplimiento de la mejora continua y adecuaciones del SIG en relación con los numerales 6.3, 7.1 y 7.2 de la Norma ISO 9001:2015.
5	Las acciones correctivas y de mejora que se registraron en el Plan de Mejoramiento a la Auditoría Interna de Calidad del año 2021, se encuentran cumplidas y cerradas en su totalidad con sus respectivas evidencias cumpliendo con el numeral 10.2 de la Norma ISO 9001:2015.
6	Se observa que dentro del proceso auditado se cumple con los principios de autocontrol, autorregulación y Autogestión propuestos en el MECI, a su vez se ve la mejora en la aplicación de los cinco (5) componentes de: Ambiente de control, Gestión de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Actividades de monitoreo o supervisión continua.

Nro.	NO CONFORMIDADES
1	El procedimiento GJ-P03.v06 Procedimiento Asistencia Procesos Judiciales, no se encuentra actualizado a lo dispuesto por el Decreto 806 de 2020 y tampoco por la Ley 2213 de 2022, disposiciones relacionadas con la implementación de medidas de las TIC para el trámite de las actuaciones judiciales; además tampoco se encuentran definidas dichas normas en los Criterios y Métodos de Control - Documentos Externos de la caracterización del proceso, lo que genera un incumplimiento al numeral 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.1 Generalidades a) <i>la información documentada requerida por esta Norma Internacional</i> de la Norma ISO9001:2015.

Nro.	OBSERVACIONES
1	En la matriz de riesgos del proceso DS-F07.v09, no se encuentra identificado un riesgo referente al trámite de las respuestas de las PQRSF. Esto genera el riesgo de no establecer los controles suficientes y generar insatisfacción en el cliente o comunidad al momento de expedir respuestas inoportunas, de conformidad con el numeral 6.1.1 de la Norma ISO9001:2015
2	En el procedimiento GJ-P02.v12 Procedimiento PQRSF, no se encuentra una actividad referente a algún tipo de control que genere alertas para que las respuestas no se entreguen



	extemporáneamente, esto con el fin de evitar la materialización del riesgo de incumplir con los plazos de respuesta, de conformidad con el numeral 4.4.1 de la Norma ISO9001:2015.
3	En el procedimiento GJ-P02.v12 Procedimiento PQRSF, no se encuentra una actividad referente a la forma de dar respuesta cuando la PQRSF llega por medio de las redes sociales de la empresa, debido a que por estos medios no queda registrada la dirección física o electrónica de la persona que interpuso la PQRSF, lo que puede llegar a generar un riesgo de incumplir con la entrega de la respuesta conforme al numeral 4.4.1 de la Norma ISO9001:2015.
4	Verificada la Ficha Técnica de Indicadores, se observa que el indicador Derechos de petición, quejas, reclamos, consultas y conceptos resueltos; dentro de la fórmula para su cálculo no se tiene en cuenta el tiempo de respuesta, por lo que únicamente se está midiendo el número saliente sobre el número entrante de Derechos de petición, quejas, reclamos, consultas y conceptos; inobservando una parte fundamental del trámite de las mismas que es el plazo de respuesta, lo que puede generar falta de controles y una posible materialización de un riesgo de conformidad con el numeral 9.1.1 de la Norma ISO9001:2015.

Nro.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	Se observa dentro de los formatos del SIG que los formatos GJ-F60 hasta el GJ-F70 los cuales son el registro de las diferentes listas de chequeo de contratos y convenios, se encuentra en un solo archivo, para no generar confusiones en el personal del proceso y demás partes interesadas, es necesario solicitar nuevamente al Direccionamiento del SIG que cada uno de formatos sea publicado de forma individual de acuerdo con el numeral 4.4.2 de la Norma ISO9001:2015.
2	Verificado el Instructivo GJ-I02.v05 Acción de Repetición, se puede establecer que el mismo puede ser un procedimiento o que puede hacer parte del procedimiento GJ-P03.v06 Asistencia Procesos Judiciales, teniendo en cuenta que la acción de repetición es un proceso judicial, dando claridad al sistema de gestión propio de la Gestión Jurídica de acuerdo al numeral 4.4.1 de la Norma ISO9001:2015.
3	Al verificar los Manuales del proceso, se observa que el Manual de Contratación está registrado dentro de los Reglamentos, para no generar confusiones en el personal del proceso y demás partes interesadas, es necesario solicitar al Direccionamiento del SIG que también sea registrado el Manual de Contratación dentro de la carpeta de Manuales de acuerdo al numeral 4.4.2 de la Norma ISO9001:2015.
4	Analizado el Contexto Estratégico se observa que, si bien el proceso auditado lo tiene en el nuevo formato implementado por el Direccionamiento del SIG, el que se encuentra publicado es la versión anterior, aunque se evidencia que fue enviado vía correo electrónico el día 21 de julio de 2022; por lo que se hace necesario elevar nuevamente la solicitud de actualización en relación al numeral 4.4.2 de la Norma ISO9001:2015.

PLAZO LEVANTAMIENTO PLAN MEJORA: (Se contará con 10 días hábiles, luego de notificado el informe de Auditoría Interna para atender los hallazgos).

Nro.	CONCLUSIONES
1	Como resultado de esta auditoria se identificó una (1) no conformidad, cuatro (4) observaciones y cuatro (4) oportunidades de mejora con el fin de garantizar la mejora continua del SIG y del desempeño de la Empresa.



2	La auditoría se realizó basada en los temas significativos requeridos por la Norma ISO9001:2015 y MECI:2014, así mismo los métodos de auditoria usados fueron las entrevistas, la revisión documental, verificadas a través de medios virtuales.
3	Se concluye luego de verificar las fortalezas, no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, que el proceso Gestión Jurídica viene estableciendo acciones para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 19001:2015 y MECI:2014; sin embargo, para demostrar su fortalecimiento, es pertinente que se analicen los hallazgos y aspectos por mejorar reportados en el presente informe, realizando el respectivo plan de mejoramiento.

OBSERVACIONES FRENTE A LOS RESULTADOS:

Si bien se identificaron varios aspectos por mejorar dentro del proceso de Gestión Jurídica, el resultado es satisfactorio porque se resalta el gran avance que han hecho al SIG con las diferentes actualizaciones, modificaciones y creaciones de registros, lo que permite que el proceso sea cada vez más adecuado, efectivo y eficaz para el cumplimiento de sus objetivos y los de la Empresa.

Al revisar los indicadores del proceso, se observó que el Direccionamiento del SIG había actualizado el formato Ficha Técnica de Indicadores DS-F01.v06, sin que se hubiera comunicado dicho cambio a los demás procesos para que se hubiere realizado la actualización, situación que no es imputable al proceso auditado y que se deberá tratar para que en un futuro no vuelva a ocurrir y evitar confusiones en relación a los registros verificados y analizados por los auditores.

FIRMAS EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS:

NOMBRE COMPLETO	CARGO / ROL	FIRMA
Sebastián Menuhin Múnera Jaramillo	Auditor Líder	

FIRMA LÍDER DEL PROCESO:

NOMBRE LÍDER DEL PROCESO	CARGO / ROL	FIRMA
Alba Lucia Sequeda Gamboa	Directora Gestión Jurídica	

