



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
INFORME AUDITORÍA SIG  
CÓDIGO: SDS-ESC-FT-012 V.3

Elaborado por: Ingrid Ivonne Ochoa T.  
Revisado por: Emiro José García P.  
Aprobado por: Emiro José García P.



Proceso, Proyecto, Plan de Desarrollo y/o POA: GESTIÓN JURÍDICA

Líder y/o Responsable del Proceso, Proyecto y/o Plan o POA: JOSE DARIO TELLEZ

Auditor Líder: OSCAR RAMIRO REYES MUÑOZ

Auditor (es):

Fecha de Ejecución Auditoría: AGOSTO 24 - SEPTIEMBRE 23

**ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA**

OBJETIVO: Verificar el mantenimiento y Mejora Continua del proceso Gestión Jurídica en cumplimiento de la norma NTC-GP-1000:2009

ALCANCE: Verificar el cumplimiento de la norma de Calidad NTC-GP-1000:2009 en el Proceso Gestión Jurídica, correspondiente al periodo comprendido entre junio de 2016 a Abril de 2017

CRITERIOS: 4.1 Requisitos Generales, 4.2.3 Control de Documentos, 4.2.4 Control de Registros, 8.1 Medición, Análisis y Mejora, 8.2.1 Satisfacción del Cliente, 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos, 8.4 Análisis de Datos, 8.5.1 Mejora Continua, 8.5.2 Acción

LIMITACIONES:

METODOLOGÍA UTILIZADA: ENTREVISTA CON VERIFICACIÓN DOCUMENTAL

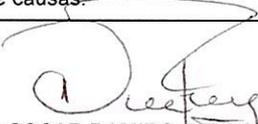
| NUMERAL DE LA NTCGP 1000:2009 | DESCRIPCIÓN<br>(Describir los aspectos que son objeto de mejora y/o No conformidad en orden descendente).   | CONFORME | NO CONFORME | OPORTUNIDAD DE MEJORA |
|-------------------------------|---|----------|-------------|-----------------------|
| 4.1.g                         | Revisado el mapa de riesgos del proceso, se evidenció que este tiene establecidos los controles y cuenta con las evidencias de la aplicación sobre los riesgos identificados y valorados en cumplimiento al numeral de la NTCGP:1000:2009.  | X        |             |                       |
| 4.2.3 e                       | Revisada las actas y la listados de asistencia de las reuniones del 24 de junio, 22 de julio, 16 de agosto, 23 de septiembre de 2016 y 18 de enero de 2017, sobre metodología del grupo de archivo, reuniones tareas de archivo y seguimiento de los procesos penales, se evidenció que el formato de acta utilizado corresponde al publicado en el aplicativo, es legible y fácilmente identificable.  | X        |             |                       |
| 7.2.3.c                       | Revisadas las peticiones radicados 2016ER66568 y No. 2016ER47439 del Personero Delegado para el Sector Social y del Doctor Hipólito Moreno Gutierrez, estos fueron respondidos dentro de los términos y solucionadas las peticiones respectivas en cumplimiento al numeral de la NTCGP:1000:2009, que establece que la entidad debe determinar disposiciones eficaces para la comunicación y retroalimentación con el cliente.                                      | X        |             |                       |
| 8.2.1                         | Revisado el informe de percepción del cliente con fecha 23 de junio del 2017, se evidenció que el proceso realizó seguimiento a la percepción de sus clientes en cumplimiento al numeral de la NTCGP:1000:2009, que establece que la Entidad como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos. | X        |             |                       |
| 8.4.                          | Revisado el informe del Plan Operativo Anual se evidencio que el proceso realizó un análisis de los datos del desempeño en cumplimiento al numeral de la NTCGP:1000:2009, que establece que La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.      | X        |             |                       |
| 4.2.3.b                       | Fortalecer la revisión y actualización de los documentos cuando sea necesario, puesto que revisada la caracterización del proceso en el aplicativo, se evidenció que los procedimientos en esta están desactualizados   |          |             | X                     |

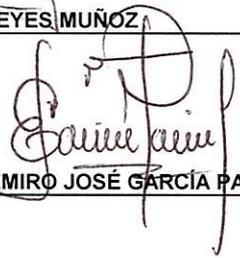
|       |   |  |  |   |
|-------|---|--|--|---|
| 4.2.4 | Fortalecer el control de registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad, puesto que en los procedimientos Asesoramiento y Conceptualización Jurídica y Defensa Judicial de la Entidad no se tienen registrados los documentos soporte de la conformidad de los requisitos, de otra parte las actas y listas de asistencia de las reuniones del 24 de junio, 22 de julio, 16 de agosto y 23 de septiembre de 2016 no fueron cerradas. |  |  | X |
| 7.1   | Fortalecer la planificación y desarrollo de los procesos necesarios para la prestación del servicio, puesto que los procedimientos Asesoramiento y Conceptualización Jurídica, Defensa Judicial de la Entidad están desactualizados a la fecha.   |  |  | X |
| 8.1.a | Fortalecer la planificación e implementación del seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del servicio, puesto que el proceso envió la formulación y los reportes fuera de los términos establecidos en el lineamiento emitido por la DPIYC.  |  |  | X |

**CONCLUSIONES**

**(Describir los aspectos positivos y el alcance relevante de las no conformidades).**

El proceso gestiona los riesgos, se asegura que los documentos sean legibles e identificables, se comunica eficazmente con su cliente y realiza seguimiento a la percepción de su cliente.  
 El proceso debe fortalecer el control de registros, la planificación para la prestación del servicio, la medición análisis y mejora, el control de documentos, la mejora continua y los análisis de causas.

  
**NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUDITOR LÍDER: OSCAR RAMIRO REYES MUÑOZ**

  
**NOMBRES Y APELLIDOS JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: EMIRO JOSÉ GARCÍA PALENCIA**