

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 1 de 10

**CLIENTE:** PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN

**DIRECCIÓN DEL CLIENTE:** Cra. 5ª. # 15 - 80, Bogotá D.C

**N.º CLIENTE:** SG-071

**ALCANCE EMPRESA:** La siguiente descripción corresponde al "*Manual de calidad de la procuraduría general de la nación Fecha: 18/06/2015 V-8 CODIGO: MAN-MC-GC-001 Capítulo 1, Numeral 1.3*":

"El sistema de gestión de calidad de la procuraduría general de la nación se enmarca en los principios y requisitos de la norma NTC GP1000 2009, y las normas ISO y las que las modifiquen o actualicen, para los servicios de control disciplinario, preventivo e intervención definidos en la entidad. así como los servicios prestados en los procesos de planeación, apoyo, de mejoramiento y control de la entidad. Para las actividades del subproceso de selección de empleados de carrera el sistema de gestión de la calidad de la procuraduría se enmarca dentro de los principios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, que se encuentra dentro del proceso de talento humano, proceso de apoyo de la PGN Para las actividades del subproceso de conciliación judicial para asuntos en lo contencioso administrativo, el sistema de gestión de la calidad de la procuraduría se enmarca dentro de los principios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 que se encuentra dentro del proceso de intervención, proceso misional de la PGN."

**TIPO DE AUDITORIA:** Interna

**FECHA(S) DE LA AUDITORÍA:** Del 13/12/2021 al 16/12/2021

**NORMA DE REFERENCIA:** ISO 9001:2015

**OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:**

- Determinar la conformidad del sistema de gestión de *PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN* o de partes de dicho sistema, de acuerdo con los criterios de auditoría
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización *PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN* cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que *PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN* puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

**AUDITOR LÍDER:** Emmanuel Hernández Carreño

**AUDITOR(ES):** Emmanuel Hernández Carreño auditor designado para el presente ejercicio de auditoría.



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.

INFORME DE AUDITORIA ETAPA II

03.2-F09

VER 6.0

Página 2 de 10

## 1. RESUMEN DE AUDITORÍA

La Auditoría se llevó a cabo de manera remota y se han mantenido conversaciones con miembros de las áreas de la empresa. El alcance original de la Auditoría fue revisado y se ha considerado apropiado para las actividades que se están llevando a cabo.

La organización interna y procedimientos que han sido mostrados, en la mayoría de los casos cumplen coherentemente los requisitos acordados como se determina mediante evidencias revisadas, entrevistas realizadas.

En la reunión de Cierre, la Dirección fue informada de que la eficacia del sistema de gestión conforme la norma de referencia es adecuada y por tanto SI se ha considerado que el **Sistema de Gestión es eficaz**, objeto de mejora continua de acuerdo con los hallazgos encontrados.

### Consideraciones pertinentes al plan de auditoria:

El primer día de auditoría, después del balance, se establecieron los siguientes acuerdos sobre el plan de auditoría:

- El numeral 7.1.5.1 descrito en campo "REQUISITO NORMA" con el proceso "Documental" establecido en campo "REFERENCIA Procesos o documentos), se valuaría en el tercer (3°) día con el proceso "Tecnologías de la Información" así como también parte del numeral 7.1.3.
- El equipo de la entidad realiza la observación de participar a lo largo de la auditoría en los links respectivos para cada parte del plan de auditoría. El auditor accede aclarando desde la reunión de apertura que no había links en su correo, so pena que durante el ejercicio de auditoría en horas de la mañana llegan los links. Finalmente se hace la recomendación por parte de la entidad que los procesos de referencia dentro del plan de auditoría, más allá de ser referencia es una necesidad implícita involucrar a los procesos allí citados, por tanto, el auditor en calidad y en virtud de dar cumpliendo al principio de objetividad e imparcialidad durante el ejercicio, acepta y accede a la recomendación sin que sea esta decisión vista como una influencia sobre la imparcialidad y autonomía durante el ejercicio, pues se mantiene el cumplimiento **por muestreo a juicio y al azar** Con base en GTC- ISO 19011:2018-10-07 numeral 6.4.7, anexo A3, A.6.2.

El segundo día de auditoría, después del balance, se hicieron los siguientes ajustes sobre el plan:

- Dentro del proceso "Disciplinario" del tercer día de auditoría se iba a incluir la evaluación de los requisitos contemplados en el numeral 8.5.3.
- Dentro del proceso de "Mejoramiento continuo" del cuarto día de auditoría se iba a incluir la evaluación de los requisitos contemplados en el numeral 9.1.3

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 3 de 10

- Dentro del proceso “Atención al ciudadano” del cuarto día de auditoría se iba a incluir la evaluación de los requisitos contemplados en el numeral 8.2.1. Durante este ejercicio de pudo incluir la participación del “Documental”.

De acuerdo con la siguiente justificación, *Se llevó a cabo en los horarios y fechas convenidas* al igual *No* se identificaron cuestiones significativas que pudiesen afectar el plan de auditoría para la evaluación de la **totalidad de los criterios (requisitos)** establecidos dentro del mismo.

## 2. AUDITORÍA

### Tiempo empleado y lugares visitados

La auditoría in situ duró NA días siendo visitado NA lugar/es. La distribución del tiempo empleado en la evaluación es la siguiente:

4 día                   Ejercicio de auditoría interna.  
0,20 días            Informe.  
0,10 días            Administración

Actividades realizadas de forma remota con el proceso “Mejoramiento continuo”:

N°	Fecha	Actividad	Porcentaje realizado de forma remota
1	13/12/2021	Auditoría día 1	100%
3	15/12/2021	Auditoría día 3	100%
4	16/12/2021	Auditoría día 4	100%

Si es evaluación multisitio se debe documentar qué procesos fueron auditados en cada sitio visitado:

N°	Sitio	Procesos evaluados
NA	NA	NA

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 4 de 10

### PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO

Los resultados detectados en esta auditoría están basados en los hallazgos y evidencias descritos en el check-list utilizado para su realización. Tras el análisis de todos ellos se han detectado 5 NCN's.

#### **No Conformidades identificadas:**

**1. Número 01:**

- a. No se evidencian ningún equipo de medición para calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados ni la exclusión (no aplicabilidad) del numeral 7.1.5.2 de la NTC ISO 9001:2015 en el alcance del SGC "Manual de calidad de la procuraduría general de la nación Fecha: 18/06/2015 V-8 CODIGO: MAN-MC-GC-001 Capítulo 1, Numeral 1.3"  
*Incumpliendo el numeral 7.1.5.2 de la NTC ISO 9001:2015*  
**(Proceso mejoramiento continuo)**

**2. Número 02:**

- a. No se evidencia para once (11) acciones correctivas de un total de once (11) , conservado como información documentada la revisión y el análisis de la no conformidad (análisis de causa) y los resultados de cualquier acción correctiva dentro del documento "Plan de mejoramiento consolidad CODIGO: REC-MC-GC-005 V-2 del 02/02/2021" para el año 2021  
*Incumpliendo el requisito del numeral 10.1 literal b.) numeral 1.), y el numeral 10.2 literal a.) y b.) de la NTC ISO 9001:2015.*  
**(Proceso mejoramiento continuo)**

**3. Número 03:**

**La primera nota (a.) de la descripción de la no conformidad:**

- a. No se evidencian ningún proceso de diseño y desarrollo ni la no aplicabilidad del numeral 8.3 de la NTC ISO 9001:2015 en el alcance del SGC "Manual de calidad de la procuraduría general de la nación Fecha: 18/06/2015 V-8 CODIGO: MAN-MC-GC-001 Capítulo 1, Numeral 1.3" estandarizado para el año vigente 2021.  
*Incumpliendo el numeral 8.3 de la NTC ISO 9001:2015*  
**(Proceso mejoramiento continuo)**
- b. No se evidencia para cuatro (4) de cinco (5) actividades dentro de la "CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO DISCIPLINARIO. CÓDIGO: CAR-PRP-DI-001 V-1 DEL 16/11/2018" la salida "Auto fallos con responsabilidad y absolutorio." para la vigencia 2021  
*Incumpliendo el requisito interno y el 8.1*  
**(Proceso disciplinario)**

**4. Número 04:**

- a. No se evidencia que la organización conserve la información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, todas las concesiones obtenidas, información

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 5 de 10

documentada que identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad para algún servicio y/o producto no conforme durante el año en vigencia 2021  
*Incumpliendo el numeral 8.7.2 de la NTC ISO 9001:2015*

**(Proceso mejoramiento continuo)-**

#### **5. Número 5:**

a. No se evidencia para dos (2) de tres (3) riesgos la manera de evaluar la eficacia de las acciones determinadas para alcanzar las oportunidades "Factores económicos 2 (1. Procesos de la entidad cuentan con mecanismos de cooperación internacional)" y "Factores legales 1: (1. Entrada en vigencia del nuevo código disciplinario puede fortalecer el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad)" en "MAPA DE RIESGOS CODIGO: REC-AR-00-003 V-1 DEL 10/06/2020" vigentes para el año 2021. Incumpliendo el requisito interno de la organización "MAPA DE RIESGOS CODIGO: REC-AR00-003 V-1 DEL 10/06/2020 / Campo" Eficacia "Def. capacidad de lograr el efecto que se desea" y el numeral 6.1.2 de la NTC ISO 9001:2015 (Proceso mejoramiento continuo)".

**(Proceso mejoramiento continuo)-**

#### ***Grado de Confianza asignado a las Auditorías Internas***

Las auditorías internas son realizadas según el plan de auditoría que asegura que todos los elementos del sistema son auditados con regularidad.

Los auditores son subcontratados a una entidad externa

**Las calificaciones del auditor, datos principales e informes de auditoría dan un Alto grado de confianza en los resultados de la auditoría.**

**Los resultados de la última revisión gerencial, así como la gestión realizada permiten establecer un Alto con los resultados presentados.**

Cuenta con las conclusiones sobre la eficacia (Los resultados previstos) del sistema de gestión de la calidad. Sin embargo, dentro del informe de revisión gerencial es importante concluir y concretar si es o no el sistema de gestión conveniente (al cumplimiento de las cláusulas de la norma ISO 9001:2015), adecuado (a la realidad de los procesos).

#### **Aspectos Adicionales**

*Cambios Significativos*

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 6 de 10

Dentro del ejercicio de auditoría Si se identificaron cambios significativos que pudiesen afectar el sistema de gestión desde la última auditoría, tales como la actualización del alcance del SGC incluyendo las no aplicabilidades correspondientes al numeral 7.1.5.2 y 8.3 de la **NTC ISO 9001:2015**.

#### *Aspectos Resueltos*

Dentro del ejercicio de auditoría No se identificaron cuestiones no resueltas. En caso de que existan favor describirlos a continuación.

#### *Cumplimiento de eficacia y objetivos de la auditoria de forma remota:*

La utilización de herramientas TIC's para la realización de la auditoria fue de forma eficaz:

SI  NO

En caso de que no fuera eficaz indique las razones: NA

Se alcanzaron los objetivos de la auditoria:

SI  NO

En caso de que no fuera eficaz indique las razones: NA

### **3. REUNIÓN DE CLAUSURA**

El Alcance de la Certificación ha sido confirmado como: ***“El sistema de gestión de calidad de la procuraduría general de la nación se enmarcar en lo principios y requisitos de la norma NTC GP1000 2009, y las normas ISO y las que las modifiquen o actualicen, para los servicios de control disciplinario, preventivo e intervención definidos en la entidad. así como los servicios prestados en los procesos de planeación, apoyo, de mejoramiento y control de la entidad. Para las actividades del subproceso de selección de empleados de carrera el sistema de gestión de la calidad de la procuraduría se enmarca dentro de los principios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, que se encuentra dentro del proceso de talento humano, proceso de apoyo de la PGN Para las actividades del subproceso de conciliación judicial para asuntos en lo contencioso administrativo, el sistema de gestión de la calidad de la procuraduría se enmarca dentro de los principios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 que se encuentra dentro del proceso de intervención, proceso misional de la PGN.”*** .

Fue explicado el procedimiento de cómo responder al informe.

El Auditor Líder volvió a confirmar la confidencialidad.

El Auditor Líder señaló el hecho de que como una Auditoría se lleva a cabo por muestreo era posible de que existiesen no conformidades en distintas áreas no encontradas. El Cliente ha sido informado de que unas Auditorías Internas efectivas son fundamentales para el futuro del Sistema de Gestión.

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 7 de 10

El Auditor Líder ha agradecido a la Empresa la cooperación y hospitalidad mostrada durante el proceso de Auditoría global.

#### **4. NOTAS GENERALES**

Invitar a la organización a tomar acciones sin demora injustificada frente a las no conformidades (NCs) levantadas durante la Auditoría, de tal manera que continúen en el proceso de mejora continua implementando los planes de acción eficazmente.

#### **5. OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA (ODM)**

##### **FORTALEZAS:**

La organización podría considerar las siguientes dos (2) fortalezas:

- ✓ Planificación de actividades para implementar y mantener su SGC (**Proceso Mejoramiento Continuo**)
- ✓ Liderazgo y compromiso en promover la mejora continua. (**Proceso Mejoramiento Continuo**)

Durante la auditoría fueron realizadas las siguientes observaciones positivas u oportunidades de mejora:

##### **OBSERVACIONES:**

NA

##### **OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

La organización podría considerar las siguientes dieciséis (16) mejoras:

##### **Mejoramiento Continuo:**

- i. Actualizar el alcance conforme a Manual de calidad de la procuraduría general de la nación Fecha: 18/06/2015 V-8 CODIGO: MAN-MC-GC-001 Capítulo 1 Numeral 1.3 Versiones vigentes de la NTC ISO 9001:2015. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 7.1.5.2).
- ii. Mejorar redacción para interpretar acciones de mejora conforme a la descripción verbal del auditado, así como también la descripción de los seguimientos realizados dentro del documento "Plan de mejoramiento consolidado CODIGO: REC-MC-GC-005 V-2 del 02/02/2021)" pertinente para el año 2020" y así comprender que se hace frente a las consecuencias. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 10.1).
- iii. Controlar en el SGC la información que se mantiene documentada (documentos) que apoya la operación de los procesos, tales como "Plan de trabajo grupo de mejoramiento". (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 10.3 primer párrafo).



**GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.**

**INFORME DE AUDITORIA ETAPA II**

03.2-F09

VER 6.0

Página 8 de 10

- iv. Asegurarse que el Quiz (Trivia virtual) u otra forma de evaluar la competencia que se proporciona en capacitación virtual, sea específico para cada persona que recibe la competencia de formación. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 7.2 literal b. y d.).
- v. Diligenciar espacios en blanco de almacenamiento en LISTADO MAESTRO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA CÓDIGO: REG-MEGC-002 V-1 DEL 16/11/2018. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 7.5.3.2 literal b.).
- vi. Asegurar que para la vigencia 2022 exista preservación incluida preservación de la legibilidad documental conforme a las mejoras que han planteado para hacer Backup por carpetas digitales. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 7.5.3.2 literal d.).
- vii. Continuar con el normograma por procesos para incluir la documentación externa en el control del SGC. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 7.5.3.2 penúltimo párrafo).
- viii. Incluir las cuestiones externas o internas indicadas en el apartado 4.1, la norma vigente ISO 9001:2015, y las exclusiones o no aplicabilidades que corresponda. (para mitigar el riesgo de nuevos incumplimientos con el requisito del numeral 4.3).
- ix. Actualizar el "Manual de calidad de la procuraduría general de la nación Fecha: 18/06/2015 V-8 CODIGO: MAN-MC-GC-001 " respecto a la política del SGC, dado que es diferente a la publicada en página web. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 5.2.2 literal c.).
- x. Asegurar que se conserve la información documentada que asegura la comprensión de la política del SGC que sea comunicada, entendida y aplicada a toda la entidad. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 5.2.2 literal b.).
- xi. Además de registrar la necesidad de auditoria en estudios previos, se sugiere realizar un programa de auditoria donde se incluya frecuencia, los métodos, las responsabilidades. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 9.2.2 literal a.).
- xii. Evitar espacios en blanco en Fechas de seguimiento y Observaciones sobre el seguimiento. "Plan de mejoramiento consolidad CODIGO: REC-MC-GC-005 V-2 del 02/02/2021)". (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 9.2.2 literal e. y numeral 10.2.2 literal b.)
- xiii. Se sugiere considerar identificar con nombre propio de adecuación y conveniencia las oportunidades de mejora generadas en revisión por la dirección. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 9.3.1 y 10.3 primer párrafo)
- xiv. Evitar espacios en blanco en campo en numeral 8 del "Informe de revisión por la dirección CÓDIGO: SGC de octubre 2019 a octubre 2020" (Documento de libre presentación) respecto a necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 9.3.3 literal b.)
- xv. Asegurarse de contemplar en las decisiones de revisión por la dirección las necesidades pertinentes sobre recursos. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 9.3.3 literal c.)

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 9 de 10

- xvi. Se sugiere codificar "Informe de revisión por la dirección CÓDIGO: SGC de octubre 2019 a octubre 2020", incluirlo en el sistema de control del SGC. *(para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 9.3.3 último párrafo)*
- xvii. Dentro del método que se determine para evaluar la eficacia de las oportunidades, describir de qué manera la entidad se asegura que estas serán alcanzadas en el tiempo previsto. *(para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 6.1.2 literal a.)*
- xviii. Asegurar que se utilicen los registros estandarizados, tal cual como la "MATRIZ DOFA REG-AR-00-005", estandarizada en la Guía de Administración del riesgo CODIGO: MC-G-02 V-2 DEL 07/12/2021. *(para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 6.1.2 y 7.1.5.3).*
- xix. Planificar para veinticuatro (24) riesgos de un total de ciento noventa y seis (196) con registro vacío en campo evaluación de la Eficacia "Def. capacidad de lograr el efecto que se desea". *(para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 6.1.2 literal b, numeral 2.)*
- xx. Para el año en vigencia (2021) se evidencia desde los objetivos estratégicos, pero no de manera específica, para seis (6) de un total de seis (6) objetivos del sistema de gestión de la calidad (SGC) la planificación para alcanzarlos; teniendo en cuenta (qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará), en el documento de libre presentación "Plan de trabajo grupo de mejoramiento". *(para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 6.2.2).*
- xxi. Determinar metodología para llevar a cabo los cambios de manera planificada, así como se planifica la actualización de diez (10) documentos en el "Documento de libre presentación "Plan de trabajo del 13/07/2021". *(para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 6.3).*

**Nota:** Los procesos mencionados en el plan de auditoría, que no tienen hallazgos de no conformidad, fortaleza u oportunidad de mejora, tienen hallazgos conformes pertinente a las notas tomadas en la check-list que conserva la información documentada durante el ejercicio de auditoría interna correspondiente a cada numeral de la **NTC ISO 9001:2015**.

## 6. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES

No hay exclusiones / no aplicabilidades, documentadas dentro del alcance del sistema de gestión estandarizado.

Punto de la Norma	Justificación
NA	NA

<b>Fecha de Realización del Informe</b>	20/12/2021
---	------------

	<b>GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORIA ETAPA II</b>	
	03.2-F09	VER 6.0

<b>Realizado Por</b>	Emmanuel Hernández Carreño
<b>Cargo</b>	Auditor Líder

Este documento es Valido sin Firma y ha sido revisado y emitido por el Auditor Líder indicado en el mismo