

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 1 de 16

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 16

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.

1. REUNIÓN DE APERTURA

Antes del comienzo de la Auditoría, se mantuvo una reunión de apertura que fue sostenida entre las varias personas, dentro de las cuales podemos mencionar:

Representando a Cliente:

Lucy Osorio Mastrodomenico, Alexandra Cortes, Monguí Gutiérrez Vargas, Suly Cerón, José Arnold Guzmán, Sandra Chuquin, Vilma Pinto, Ana María Diaz Córdoba, Hansel Ricardo Ortiz, Olga Lucia Prieto, Lorena Patricia Sánchez, Dilia Paola Ariza, Odilia Mari Barbosa Pinzón, Astolfo Dalmiro, Amina Carabaño Plazas, Claudia Consuelo Martín Hilarión, Rafael Erasmo Hernandez, Liliana García Moscote, Enrique Riaño, Liliana Montenegro, Martha Lucia Aguilar Espinel, Nancy Suarez Prada, Fernando Pereira Torres, Carlos Alberto García Neira, Andrés Mauricio Rojas, Ingrid Cruzado Herrera, Mario Enrique Castro, entre otros.

Representando a Global:

Emmanuel Hernández C.

El Auditor Líder se presentó y explicó el Proceso de Auditoría.

El Auditor Líder confirmó que desearía establecer, mediante evidencias objetivas, que ha sido seguido el Sistema Documental. Esto conllevaría a realizar preguntas de prueba y registrar las respuestas dadas. Además, mencionó que la Auditoría se llevaría a cabo **por muestreo a juicio y que sería al azar** y no de modo estadístico, (Con base en GTC- ISO 19011:2018-10-07 numeral 6.4.7, anexo A3, A.6.2) aunque si se descubre una No Conformidad, se aumentará el muestreo para establecer el nivel de gravedad de la No Conformidad. Se explicaron los conceptos de No conformidad.

Los criterios utilizados en la auditoría (norma **ISO 9001:2015**, procesos y documentación del cliente) han servido como referencia para determinar la conformidad de su sistema de gestión.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 3 de 16

El Auditor Líder confirma que toda la información obtenida durante el transcurso de la Auditoría es confidencial entre ambas partes a excepción de la información que puede ser requerida por la Entidad nacional de Acreditación (ONAC) o mediante requerimiento legal realizado por los organismos de control o judiciales en cuyo caso el suministro de información será notificado a la organización.

Se confirmó la conveniencia del plan de auditoría previamente emitido. Se determinó que no será necesaria la utilización del rol “guías” en el proceso de auditoría. El alcance de la Auditoría fue confirmado como, *“El Sistema de Gestión de la Calidad de la Procuraduría General de la Nación comprende la totalidad de los procesos establecidos en el Mapa de procesos para el desarrollo de sus funciones misionales: Preventivas, Disciplinarias y de intervención, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, y para la prestación de los Servicios y trámites a la ciudadanía de: Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias; Expedición del certificado de Antecedentes disciplinarios, Orientación al Ciudadano; Conciliación en Materia Civil y Comercial; Conciliación Administrativa; Servicio de Relatoría y Servicio de Biblioteca”*. Y después durante el ejercicio de auditoría se evidencio la estandarización del alcance en la descripción que 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”* así:

“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.”

Durante la realización de la auditoría se evidenció que *No* hubo desviación del plan de auditoría, más allá del acceso a los diferentes links para el encuentro con los equipos auditados durante el primer día.

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.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 4 de 16

- 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
- 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:

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 5 de 16

N°	Fecha	Actividad	Porcentaje realizado de forma remota
1	13/12/2021	Auditoría día 1	100%
2	14/12/2021	Auditoría día 2	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	N.A.

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 **6** NCN's.

No Conformidades identificadas:

1. Número 01:

- 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-AR-00-003 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)

No se evidencia para dos (2) de dos (2) métodos de seguimiento y medición, el análisis y evaluación (Seguimiento y revisión de esta información) para la vigencia del 2021.

Incumpliendo el numeral 9.1.2 de la NTC ISO 9001:2015

(Proceso Atención al ciudadano)

2. Número 02:

- 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)



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.

INFORME DE AUDITORIA ETAPA II

03.2-F09

VER 6.0

Página 6 de 16

3. Número 03:

- 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)

4. Número 04:

- 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 absoluto." para la vigencia 2021 *Incumpliendo el requisito interno y el 8.1*

(Proceso disciplinario)

5. Número 05:

- a. No se evidencia para dos (2) de tres (3) actividades el uso de los formatos estandarizados en once (11) radicados IUS respecto a: Act. 1 "Informe de iniciación de asunto ordinario REG-PR-00-005", Act. 6 "Informe relatoría actuación preventiva REG-PR-00-012".

Incumpliendo el procedimiento "Procedimiento asunto ordinario CODIGO: PRO-PRE-00-005 V-2 del 31/07/2020" Actividad 2, y 6 y el numeral 8.6 y 7.5.2 de la NTC ISO 9001:2015

(Proceso preventivo)

6. Número 06:

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

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 7 de 16

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

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

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 8 de 16

3. REUNIÓN DE CLAUSURA

La Reunión de Clausura fue presenciada por el siguiente personal:

Representando a Cliente:

Lucy Osorio Mastrodomenico, Alexandra Cortes, Monguí Gutiérrez Vargas, Suly Cerón, José Arnold Guzmán, Sandra Chuquin, Vilma Pinto, Ana María Díaz Córdoba, Hansel Ricardo Ortiz, Olga Lucia Prieto, Lorena Patricia Sánchez, Dilia Paola Ariza, Odilia Mari Barbosa Pinzón, Astolfo Dalmiro, Amina Carabaño Plazas, Claudia Consuelo Martín Hilarión, Rafael Erasmo Hernandez, Liliana García Moscote, Enrique Riaño, Liliana Montenegro, Martha Lucia Aguilar Espinel, Nancy Suarez Prada, Fernando Pereira Torres, Carlos Alberto García Neira, Andrés Mauricio Rojas, Ingrid Cruzado Herrera, Mario Enrique Castro, entre otros.

Representando a Global:

Emmanuel Hernández C.

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 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.

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

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 9 de 16

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.

El ejercicio de auditoría se realiza con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 independientemente del proceso auditado.

5. OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA (ODM)

FORTALEZAS:

La organización podría considerar las siguientes quince (15) fortalezas:

- ✓ Determinan los recursos necesarios para el SGC. **(Proceso Adquisición de bienes y servicios, Financiera)**
- ✓ Proceso de contratación para licitación pública. **(Proceso Adquisición de bienes y servicios)**
- ✓ Planificación de actividades para implementar y mantener su SGC **(Proceso Mejoramiento Continuo)**
- ✓ Toma de conciencia frente a las directrices del SGC **(Proceso Intervención)**
- ✓ Liderazgo para analizar información que origino el proyecto preventivo en el proceso "Preventivo CÓDIGO: PRO-PRE-00-003 V-1 DEL 16/11/2018". Se han celebrado más de 30 mil audiencias virtuales. Duplicado el número con relación al año 2020. **(Proceso preventivo)**
- ✓ Conocimiento de la legislación. **(Proceso Intervención y preventivo)**
- ✓ Los análisis y evaluación de indicadores asociados a Intervención actividades de apoyo a la gestión de intervención, en la generación de propuestas para mejora continua. **(Proceso de intervención).**
- ✓ Conciencia en el rol y responsabilidad, incluidas las directrices del SGC y la necesidad para adaptarse a los nuevos cambios. **(Proceso Control Interno disciplinario)**
- ✓ Liderazgo en el proceso disciplinario, así como el conocimiento de la legislación por parte de la procuraduría delegada de Instrucción. **(Proceso disciplinario)**
- ✓ Cumplimiento de la educación y experiencia apropiadas más allá del requisito exigido en el perfil de cargo. **(Proceso Talento Humano)**
- ✓ Comunicaciones clasificadas en subgrupos de apoyo **(Comunicaciones internas y externas) (Proceso de comunicaciones)**
- ✓ Variables que componen el análisis del contexto interno y externo **(Proceso Direccionamiento y planeación institucional)**
- ✓ El proceso jurídico se asegura de cumplir con los requisitos legales. **(Proceso Jurídica)**
- ✓ Liderazgo y compromiso en promover la mejora continua. **(Proceso Mejoramiento Continuo)**
- ✓ Liderazgo por parte del líder de proceso de atención al ciudadano en el conocimiento de las directrices y clasificación de la información. **(Proceso Atención al ciudadano)**

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 10 de 16

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

OBSERVACIONES:

NA

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

La organización podría considerar las siguientes cincuenta y un (51) mejoras:

Mejoramiento Continuo:

- i. 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.).
- ii. 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).
- iii. 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.).
- iv. 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).
- v. 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).

Proceso Administración de Recursos y Seguridad:

- i. Se sugiere publicar con mayor prontitud el contrato de mantenimiento vs. el tiempo previsto en el presente año, previniendo posibles demoras en los mantenimientos. En parte del segundo semestre del año 2021 no hubo contrato para mantenimiento a la infraestructura de noventa y dos (92) sedes. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 6.1.3).

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 11 de 16

- ii. Continuar con el plan de mantenimiento que está en construcción (Arquitecto Mauricio Casallas). (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 6.1.4).

Proceso Tecnologías de la Información:

- i. Incluir el documento "Cronograma de mantenimiento preventivo equipos de cómputo (Documento de libre presentación)" dentro del control documental del SGC dado que proporciona evidencia y da confianza en que lo planificado se ha ejecutado. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 6.1.3).
- ii. Conservar información documentada para la planificación de acciones frente a equipos pendientes por impactar, tales como los accesos remotos. Jornadas especiales con personal administrativo que tenga esquema de vacunación completo. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 7.1.3).

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).
- 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.).

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 12 de 16

- 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 contemplan 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.)*
- 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)*

Conocimiento e innovación:

- i. Mantener y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario el conocimiento conforme al Plan de trabajo MIPGN (Documento de libre presentación) y considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas. *(para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 7.1.6).*

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 13 de 16

Proceso de intervención:

- i. Asegurar que el sistema SIGDEA en materia de tiempos establecidos para atender los tramites sea conforme a la legislación establecida para tal fin. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 8.1 literal d.).
- i. Estandarizar los tiempos que se dan para esperar que las pruebas sean concretas y definir si archivan o intervienen en el proceso intervención. (Entrando al SIM (Herramienta de consulta) se da cuenta porque la misma JEP archiva o porque no presentaron recursos y si fue rechazado ante la JEP se verifica si hay constancia ejecutoria). Muchas veces se da un tiempo suficiente para tener pruebas necesarias. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 8.1 literal b.) numeral 1).
- ii. Asegurar que los indicadores de ITA, IGA, INTEGRA se midan todos los años. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 8.1 literal b.) numeral 9.1.3 literal a).

Proceso preventivo:

- i. Estandarizar y controlar documentos dentro del SGC que dan confianza en que lo planificado se lleva a cabo tal cual como "Expedientes a Cargo (Documento de libre presentación) para el análisis de información que origino el proyecto preventivo en el Procedimiento proyecto preventivo CÓDIGO: PRO-PRE-00-003 V-1 DEL 16/11/2018. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 8.1 literal b.) numeral 1).
- ii. Asegurarse que para la vigencia 2022 se lleve a cabo el proyecto que no se pudo ejecutar en 2021 como se le solicitó al área de planeación en el proyecto "Fortalecimiento de la protección, defensa y recuperación de los bienes y espacio públicos fiscales y baldíos" (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 8.1 antepenúltimo párrafo).
- iii. Aumentar capacidad para funcionarios preventivos dado que se menciona que en consultoría se sugirió tener entre trece (13) y catorce (14) para la procuraduría delegada para Transparencia y actualmente tienen siete (7). Considerar el número de personas para el equipo del proceso de prevención en la procuraduría delegada de Transparencia. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 8.2.3.2 literal a.) y 8.2.3.1 literal c.).
- iv. Controlar los documentos de libre presentación que dan confianza en que lo planificado se ha ejecutado, tales como "Vigilancias preventivas de alto impacto" (Documento de libre presentación) así como también planificar cierre de actividades documentadas para los casos que aplique. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 8.5.1 literal a.) numeral 1).
- v. El equipo auditado manifiesta que tomó las medidas necesarias, pero hubo fallos en el sistema SIGDEA. No es clara la evidencia para cuatro (4) de cinco (5) radicados en el sistema SIGDEA, el expediente pertinente ubicado en el módulo de SIGA del SIGDEA en la pestaña documentos, periodo de octubre del año 2021. Importante documentar acción correctiva respecto a la fallas del sistema SIGDEA que no cuenta con expedientes archivados. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 8.5.4).

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 14 de 16

- vi. Asegurarse que sea conservada la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, tal cual como: Generación de instructivos para nueva metodología que permite expedir documentación (Todo debe estar en el SIGDEA cargado incluidas firmas). (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 8.5.6).

Proceso Talento Humano:

- i. Continuar con la actualización de documentos tales como "CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CÓDIGO: CAR-PRO-GH-001 DEL 16/11/2018 V-1". (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 7.2 y 7.5.2 literal c.).
- ii. El equipo auditado menciona que los conocimientos esenciales se establecen en el manual de funciones como la guía para tener en cuenta en el proceso de selección y que son evaluables mediante el diseño de las pruebas para personas que presentan concurso. (Personal de carrera administrativa). Por tanto, se recomienda estandarizar todos los criterios para la aplicación de conocimientos esenciales específicos. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 7.2 literal b. y d.).
- iii. Otorgar el conocimiento básico esencial: Conocimiento misional de la entidad, Conocimiento de lo planes estratégicos de desarrollo, Conocimiento de la normatividad para pertinente de la división para el cargo "PROFESIONAL UNIVERSITARIO (3PU -17)". (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 7.2 literal b. y d.).

Proceso comunicaciones:

- i. Se sugiere especificar dentro de "MATRIZ DE COMUNICACIÓN PARA GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS " el método para comunicar los siguientes temas asociados a las siguientes cláusulas de la NTC ISO 9001:2015:: Numeral 5.2.2 comunicación de la política de calidad, numeral 7.1.6 mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario el conocimiento de la organización ("Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere con la experiencia"), numeral 8.4.3 Canales de comunicación con los contratistas/proveedores externos, 8.2.1 Comunicación con los usuarios / ciudadanos que reciben el servicio prestado, numeral 8.2.4 En caso de existir cambios legales o de otra índole en los requisitos de la prestación del servicio (Proceso de intervención, prevención y disciplinario) la entidad asegure que la información documentada pertinente sea modificada y que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados, numeral 9.2.2 Divulgación de la programación de auditorías. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 5.2.2 literal b., 7.1.6 segundo párrafo, 8.4.3, 8.2.1, 8.2.4 y 9.2.2 literal a. y b.).

Proceso disciplinario:

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 15 de 16

- i. Actualizar el documento "CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS PROCESO DISCIPLINARIO. CÓDIGO: CAR-PRP-DI-001 V-1 DEL 16/11/2018", en el campo "Parámetros de control y seguimiento:" incluyendo "decisiones de pliegos de cargos y citaciones audiencias (Proceso verbal)" como manifiesta el auditado. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 8.1 literal b., numeral 1).
- ii. Controlar en el SGC el documento de libre presentación: "CONSOLIDADO INVENTARIO DE EXPEDIENTES - CORTE NOVIEMBRE 2021 " dado que da confianza en que lo planificado se ha ejecutado Conforme. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 8.1 literal e.).
- iii. Actualizar caracterización de proceso del proceso disciplinario para la procuraduría de juzgamiento. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 8.2.4).
- iv. Documentar las directrices mencionadas como procedimiento para la procuraduría delegada de Juzgamiento. Así como también estandarizar las iniciales de los funcionarios asignados para atender casos en constancias secretariales. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 8.5.1 literal e.).
- v. Estandarizar la metodología de medición conforme a las frecuencias establecidas mencionadas por el equipo auditado (Semestral y a partir de septiembre mensual) para el indicador "Índice de congestión" (Dirección nacional de investigaciones especiales). (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 9.1.1 literal c. y d.).
- vi. Controlar en el sistema de gestión de la calidad (SGC) los documentos "PROYECCIÓN POA DE LA NI 2021 (Documento de libre presentación)" y "Cuadro informes al congreso (Documento de libre presentación)" dado que dan confianza en que lo planificado se ha ejecutado pertinente al análisis y evaluación del indicador " (Índice de congestión) ". (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 9.1.1 último párrafo).
- vii. Se debe fortalecer la estandarización del proceso en materia de medición, se encuentran en actualización documental y esto incluye estandarización de indicadores de gestión. Ej: Medición (Índice de congestión) pertinente a "CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS SUBPROCESO INVESTIGACIÓN TECNOCIENTÍFICA CÓDIGO: CAR-DI-TC-001 DEL 07/12/2018 V-2". No se evidencia Matriz de indicadores mencionada en CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS SUBPROCESO INVESTIGACIÓN TECNOCIENTÍFICA CÓDIGO: CAR-DI-TC-001 DEL 07/12/2018 V-2. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 9.1.3 literal a.).

Proceso Direccionamiento y planeación institucional:

- i. Describir de manera específica el requisito a cumplir para las partes interesadas. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 4.2 literal b.)
- ii. Es muy importante asegurar que se haga seguimiento y revisión a los requisitos de las partes interesadas. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 4.2 último párrafo.)

Proceso Jurídica:

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 6.0	Página 16 de 16

- i. Codificar y controlar en el SGC "ACTA SEGUNDO TRIMESTRE (Documento de libre presentación)" y "Oficio número 0399 (Documento de libre presentación)", dado que dan confianza en que lo planificado se ha llevado a cabo. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 4.2 último párrafo)

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. CONCLUSIONES DE AUDITORIA

Como resultado final de las auditorías internas el auditor líder proporciono tras considerar los objetivos del programa de auditoria y el cumplimiento del plan de auditoria, en la realización de la auditoria de la Procuraduría general de la Nación, se evidencio el cumplimiento del referente hasta en un 93 % de los requisitos establecidos bajo la Norma ISO 9001:2015 demostrando la eficacia del Sistema de Gestión de la Entidad.

7. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES

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

Punto de la Norma	Justificación
NA	NA

Fecha de Realización del Informe	20/12/2021
Realizado Por	Emmanuel Hernández Carreño
Cargo	Auditor Líder

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