



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión	2
Fecha	03/03/2022
Código	MC-F-19

OFICINA DE PLANEACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA

INTERVENCIÓN

JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN:

Diana Carolina Enciso Upegui

AUDITORES:

- Alexandra Cortes Parra – Líder De Auditor
- Maria Trinidad Hernández – Auditor Acompañante
- Carlos Alberto García - Auditor Acompañante

LUGAR Y FECHA AUDITORIA:

PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION – Plataforma TEAMS
26 y 27 de julio de 2023

FECHA DEL INFORME:

02 DE AGOSTO DE 2023

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	2
		Fecha	03/03/2022
		Código	MC-F-19

CONTENIDO

Fecha de diligenciamiento: 02/08/2023

Fecha de ejecución de la auditoría: 26 Y 27 DE JULIO DE 2023

1. INFORMACIÓN GENERAL

El proceso Intervención es un proceso misional que tiene como objetivo, “Actuar en los procesos y asuntos de su competencia, así como gestionar las actividades de solución de conflictos a través de las actuaciones de los procuradores judiciales en los procesos de conciliación e intervención, cuando sea necesario en defensa de los derechos y garantías fundamentales del ordenamiento jurídico y del patrimonio público o por solicitud del usuario”.

En la auditoría interna se aseguró el cumplimiento de los lineamientos definidos en el procedimiento MC-P-03 Auditorías Internas de Calidad de la PGN y la norma ISO: 9001:2015, esta se realizó a través de la plataforma Teams en modalidad virtual, donde se entrevistó al equipo auditado y se efectuó el análisis de la documentación correspondiente, la cual se validó a través de muestreos aleatorios con el fin de evaluar el cumplimiento del criterio que se esté evaluando, a continuación, se detallan las actividades ejecutadas.

La auditoría se llevó a cabo sobre una muestra de cuatro (4) Procuradurías delegadas, cada una de las cuales atendió este ejercicio auditor y participaron grupalmente en las reuniones de apertura y cierre e individualmente en jornadas individuales durante los días 26 y 27 de julio de 2023.

A continuación, se presenta el resultado de la auditoría ejecutada de conformidad con el plan de auditoría desarrollado por las auditoras designadas, basado en lo establecido en la norma NTC ISO 9001:2015.

1.1. PROCESO AUDITADO:

Intervención



	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	2
		Fecha	03/03/2022
		Código	MC-F-19

1.2. AUDITADOS PARTICIPANTES:

Procuraduría delegada Para Asuntos de Trabajo y seguridad social

- Rosana Mercado Hernandez - Profesional Universitario Gr17 ✕
- Diana Patricia Bernal Santiago - Profesional Universitario Gr17
- Ángela Catalina Cisneros Torres – Asesor Grado 19
- Norha Cristina Cortes Velasquez – Asesor Grado 24

Procuraduría delegada Primera Para La Investigación Y Juzgamiento Penal

- Maria Alejandra Lozano Perez - Profesional Universitario Gr17
- Edith Mahecha Laverde - Secretario Procuraduría Gr 10
- Nicolás Blanco Matallana - Sustanciador Grado 9

Procuraduría delegada Segunda Para La Casación Penal

- Luis Orlando Forero Gamboa - Auxiliar Servicios Generales 3

Procuraduría delegada Primera Ante El Consejo De Estado

- Henry Alejandro Bolivar Callejas - Profesional Universitario Gr17

1.3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Aplica al proceso misional Intervención – delegadas escogidas para auditoria.

1.4. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Norma ISO 9001:2015. Numerales 4.1; 4.2: 5.1; 5.2; 6.1; 6.2; 7.4; 7.5; 8.1; 8.2; 8.7; 9.1; 10.2; 10.3 y Normatividad aplicable al proceso.

1.5. CONFIABILIDAD DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del proceso auditado “Intervención” basados en el ejercicio y el muestreo realizado, avalados por la documentación que se encuentra establecida en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.



	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	2
		Fecha	03/03/2022
		Código	MC-F-19

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, así como el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables al proceso misional Intervención.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.1 Ejecución de la reunión de apertura.

El equipo auditor llevó a cabo la reunión de apertura con las delegadas responsables del proceso realizando la presentación de los integrantes del equipo, así como del plan de auditoría, la metodología para el desarrollo de la misma, las actividades a auditar, la solución si se presentan divergencias y la entrega de resultados al finalizar el ejercicio de auditoría.

3.2 Ejecución de la auditoría a las Procuradurías delegadas elegidas

Posterior a la ejecución de la reunión de apertura, se procede a iniciar con el desarrollo de la auditoría por cada delegada, en cuatro jornadas que se realizaron en modalidad virtual a través de la plataforma Teams, donde se entrevistó a las personas participantes del equipo delegado para atender las auditorías, en estas se efectuó el análisis de la documentación y la solicitud de evidencias, verificando la conformidad de las mismas respecto a los criterios auditados con cada una de las Procuradurías delegadas, especialmente en los siguientes aspectos:

- Para el desarrollo de la auditoría se tuvo en cuenta y se verificó la siguiente documentación: Caracterización, normatividad, procedimientos, instructivos y formatos. Además, se llevó a cabo la verificación de los registros elaborados por el proceso como evidencia de la gestión realizada.
- Se realizaron preguntas a los auditados con el fin de evidenciar el conocimiento y toma de conciencia respecto a: la planeación estratégica, la política y objetivos de calidad, el objetivo el proceso, procedimientos, instructivos y el uso de formatos. En el desarrollo de esta auditoría se evidenció que tres (3) de las cuatro (4) delegadas conocen la información documentada del proceso y donde se encuentra registrada.





FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión	2
Fecha	03/03/2022
Código	MC-F-19

- Considerando que ninguna de las cuatro delegadas efectúa actividades de conciliación, se encontró que el único procedimiento documentado para intervención aplicable a la muestra de las delegadas es el procedimiento "IN-P-01 Intervención", del cual se verificó el cumplimiento de todas sus actividades de forma general en tres (3) de las cuatro (4) delegadas; sin embargo, conforme a lo expuesto por la Procuraduría delegada Segunda Para La Casación Penal, la caracterización y la documentación del proceso no refleja las actividades clave del componente de casación, por lo cual, no es posible determinar la planificación y control operacional del proceso en su totalidad.
- Así mismo, se evidenció que en algunos casos no se utiliza la última versión actualizada para los formatos de Oficio y Memorando documentados en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Se verificó la identificación de las partes interesadas para el Sistema de Gestión de Calidad, evidenciando que las cuatro (4) delegadas identifican las partes interesadas y el documento que las contiene.
- Respecto a la gestión de riesgos de proceso se efectuó la verificación de cómo se identifican, controlan y se realiza seguimiento a estos, mediante el mapa de riesgos institucional.
- Se verificaron las estrategias y acciones identificadas por el proceso para el mejoramiento continuo en sus actividades para continuar con la gestión de la entidad, muchas de ellas en el desarrollo del día a día de cada una de las delegadas, por lo cual se hace necesario hacer visibles estas en la herramienta definida por el Sistema de Gestión de Calidad que sea acorde, como es el caso del plan de mejoramiento.
- Se observó el manejo de las comunicaciones tanto internas como externas de la Entidad.
- Se evidenció el conocimiento y la aplicación de la documentación de los procedimientos relacionados con el control de las salidas no conformes del proceso y se verificó la aplicación de lo establecido para tres (3) de las cuatro (4) delegadas; sin embargo, para el caso de la Procuraduría delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social no fue posible evidenciar el cumplimiento de la actividad 7 – "Reportar a la Oficina de Planeación" perteneciente al procedimiento MC-P-04. Control de las salidas No conformes.



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión	2
Fecha	03/03/2022
Código	MC-F-19

- Se evidenció el manejo de los datos y tendencias de los indicadores estratégicos asociados a las actividades de las delegadas en la herramienta Strategos, así como el proceso de formulación de indicadores de proceso que reflejen la medición y seguimiento del proceso en el Sistema de Gestión de Calidad.

3.3 Ejecución de la reunión de cierre.

Finalmente, se realizó la reunión de cierre de la auditoría, donde se presentaron los resultados en cuanto a fortalezas, no conformidades y oportunidades de mejora. Se estableció el incumplimiento por parte del proceso – componente Casación Penal sobre el numeral 8.1, como parte de los criterios establecidos en el plan de auditoría, el cual fue aceptado por el líder de la delegada en el momento de la retroalimentación final.

No se presentaron divergencias y se estableció la conclusión de la auditoría a partir de la documentación en el plan de mejoramiento de las acciones de mejora implementadas por el proceso.

Así mismo se solicitó a cada una de las Procuradurías delegadas, realizar la evaluación del equipo Auditor.

4. CONCLUSIONES DEL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Del anterior ejercicio de auditoría interna efectuado sobre el proceso Intervención, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se ha demostrado la necesidad de continuar con la documentación de las actividades claves, específicamente para el componente de Casación Penal en el SGC por parte de los líderes de proceso que permita asegurar la operación del mismo
- Como resultado de esta auditoría se identificaron oportunidades de mejora en la aplicación de los procesos auditados con el fin de garantizar la mejora continua del SGC y del desempeño de la entidad.
- El proceso realiza la identificación de riesgos y controles, así como el monitoreo del mapa de riesgos en los tiempos requeridos, se encuentra actualizado abordando riesgos y oportunidades.



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión	2
Fecha	03/03/2022
Código	MC-F-19

5. CUALQUIER OPINIÓN DIVERGENTE NO RESUELTA ENTRE EL EQUIPO DE AUDITORÍA Y EL AUDITADO

No se presentaron opiniones divergentes no resueltas entre el equipo de auditoría y el auditado.

6. FORTALEZAS Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

Durante la ejecución de la auditoría se identificaron las siguientes fortalezas y evidencias:

- Disposición y conocimiento del personal auditado en los componentes del SGC con los cuales interactúan desde el ejercicio de sus funciones.
- Participación activa y disposición de parte de los auditados en la atención de la auditoría y entrega de las evidencias solicitadas de manera oportuna.
- Liderazgo con participación directa en las divulgaciones de la importancia del cumplimiento eficaz del SGC, así como del establecimiento de acciones de mejora identificadas durante la auditoría.
- Se evidencia la adecuada implementación de los controles para mitigar riesgos.

7. NO CONFORMIDADES Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

Durante el ejercicio de auditoría efectuado, específicamente sobre la jornada llevada a cabo con la Procuraduría delegada Segunda para la Casación Penal, durante la revisión de los documentos de caracterización de proceso, procedimientos y formatos que se encuentran vigentes, el líder del proceso y su equipo de trabajo expresaron que, si bien algún documento actual pudiera aplicar, no se encuentra la documentación que refleje las actividades clave del componente de casación; por lo cual, se establece el incumplimiento del numeral 8.1. toda vez que no es posible determinar la planificación y control operacional del proceso en su totalidad y asegurar la operatividad del mismo.

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	2
		Fecha	03/03/2022
		Código	MC-F-19

8. OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

Se observó la importancia de implementar acciones efectivas orientadas a la socialización e interiorización del conocimiento del SGC, así como el correcto control y manejo de los formatos asociados con el manejo de comunicaciones oficiales en las diferentes actuaciones por parte de las Procuradurías delegadas

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA Y EVIDENCIAS RELACIONADAS

Conforme a los resultados de la auditoría efectuada, se considera que el proceso cuenta con las siguientes oportunidades de mejora:

- Al verificar los criterios establecidos en el plan de auditoría se observó que el proceso cuenta con acciones que califican como mejoras al desempeño del mismo, por lo que se recomienda, que estas sean registradas en el documento MC-F-10 Plan de mejoramiento establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Se hace necesario priorizar la formulación y formalización de los indicadores de proceso, conforme a la metodología establecida actualmente en el SGC.

10. GRADO EN EL QUE SE CUMPLIERON LOS CRITERIOS DE AUDITORIA

El cumplimiento de los criterios de auditoría se considera es Alto.

11. CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR SOBRE EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS

Se concluye que el nivel de cumplimiento es Alto, ya que en términos generales se observó un conocimiento amplio de la operación y manejo de las herramientas dispuestas por el sistema de gestión para la mejora continua. Es importante que el proceso formule y documente las acciones pertinentes para que se asegure la operación de la totalidad de los componentes y así llegar al cumplimiento total de los criterios establecidos en la norma.



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión	2
Fecha	03/03/2022
Código	MC-F-19

Firmas Equipo Auditor:

Alexandra Cortes Parra	Maria Trinidad Hernández	Carlos Alberto García
Nombre y Firma Auditor Líder	Nombre y Firma Auditor acompañante	Nombre y Firma auditor acompañante

Firmas Líderes / Responsables del Proceso

P.26

MARTHA LUZ REYES FERRO
Procuraduría delegada Primera Para La Investigación Y Juzgamiento Penal

P.20

NOHORA CRISTINA GUTIERREZ BARRERA
Procuraduría delegada Primera Ante El Consejo De Estado

P.26

JAIME GUTIERREZ MILLÁN
Procuraduría delegada Segunda Para La Casación Penal

19
6/11/30 an

DIANA MARGARITA OJEDA VISBAL
Procuraduría delegada Para Asuntos Del Trabajo Y La Seguridad Social