



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA
PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión	3
Fecha	17/05/2024
Código	MC-F-19

OFICINA DE PLANEACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA

PROCESO JURIDICA

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR:	Auditor Líder: Poliana Maya Llano Oficina de Control Interno Auditor Acompañante: Mongui Gutiérrez Vargas Contratista Oficina de Planeación
LUGAR Y FECHA AUDITORIA:	Oficina Jurídica– Piso 10 12 de junio de 2024
FECHA DEL INFORME:	19 de julio de 2024



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. PROCESO AUDITADO:

Proceso Jurídica

1.2. AUDITADOS PARTICIPANTES

Jorge Humberto Serna Botero
Jefe Oficina Jurídica

Andrea Ovalle Osorio
Profesional Universitario
Oficina Jurídica

Andrea Lyzeth Londoño Restrepo
Asesor
Oficina Jurídica

Ferney Cabrera Guarnizo
Asesor
Oficina Jurídica

Camilo Lozano Gómez
Secretario
Oficina Jurídica

1.3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

1.3.1 Confirmar que el proceso de Jurídica cumple con los requisitos definidos en la NTC ISO 9001:2015 aplicables y demás requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.

1.3.2 Confirmar que el proceso de Jurídica ha implementado eficazmente las disposiciones planificadas.

1.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Proceso Jurídica.

1.5. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

NTC ISO 9001:2015 (5.2.2, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.1.1, 7.1.5.1, 7.5.1, 7.5.2, 9.1.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3) y la documentación del sistema de gestión de la calidad definida. En el proceso auditado.

2. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Se logró un alto nivel de cumplimiento, ya que se llevó a cabo la evaluación de las actividades del proceso, la eficacia de la gestión de los riesgos, la ejecución de los controles y seguimiento y medición para asegurar los resultados y que se cumpla con los objetivos, los requisitos legales y reglamentarios, así como los definidos en la NTC ISO 9001:2015. Lo anterior demuestra que el proceso ha implementado eficazmente las disposiciones planificadas.

3. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Se logró un nivel alto de cumplimiento, ya que se evaluó el flujo de información del proceso a través de la verificación de riesgos y controles, mediante la ejecución de pruebas de observación, entrevistas y la verificación de la información documentada en el Sistema de Gestión de Calidad.

4. CONCLUSIONES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE AUDITORÍA:

En cumplimiento del programa y cronograma de auditoría interna de la Procuraduría General de la Nación 2024, se llevó a cabo la auditoría al proceso de Jurídica, en el marco de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Esta auditoría se orientó hacia el análisis de la efectividad de los elementos de control establecidos en el proceso, desarrollándose en las fases de planificación, ejecución y cierre, de la siguiente manera:

Fase de planificación:

En esta fase, se realizó la revisión de fuentes de información que incluyeron la alineación estratégica, la caracterización del proceso en su ciclo P.H.V.A, la matriz de riesgos, los indicadores, los planes de mejoramiento, la interacción del proceso con la política y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), entre otros elementos relevantes para el desarrollo de la auditoría.

Se verificaron los grupos de valor y las partes interesadas que intervienen en el desarrollo del proceso (todos los procesos) y externos (Autoridades judiciales,



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

Despachos judiciales, Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado), así como instituciones del poder público, organismos del Estado y grupos de valor en general.

Se revisó la reglamentación que debe seguir el proceso para cumplir con sus funciones, consultando el normograma correspondiente.

Se identificó que el proceso auditado está alineado estratégicamente, mostrando coherencia al brindar asesoría jurídica y representación judicial a la entidad. Esto contribuye al fortalecimiento de la gestión y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Procuraduría General de la Nación.

Fase de ejecución:

Durante la fase de ejecución, llevada a cabo mediante entrevistas, observaciones, verificación de la información documentada realizada el 12 de junio de 2024, se verificó la operación del proceso.

Se constató que la política de calidad, como elemento fundamental del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), fue socializada por el equipo de trabajo del proceso mediante correos electrónicos fechados el 19 de julio de 2023 y el 06 de junio de 2024. En estos correos se detalló la ruta de publicación de la política y los documentos que están registrados en el proceso dentro del SGC. Además, el Líder del proceso informó que, a través de las reuniones semanales de seguimiento a las actividades, se evidencia compromiso y aporte al cumplimiento no solo de la política, sino también de los objetivos estratégicos de calidad.

En cuanto a la evaluación de riesgos, se identificó que el proceso cuenta con dos tipos de riesgos: uno de gestión y otro de seguridad de la información. Se constató que la ejecución de los controles es efectiva, ya que se realizan de manera oportuna, lo cual previene la materialización de los riesgos.

Se revisaron los mecanismos de medición del proceso y se identificó que cuenta con un indicador que evalúa la oportunidad en la respuesta de peticiones, solicitudes de información, consultas y conceptos que llegan a la Oficina Jurídica, con una frecuencia de medición mensual y una meta del 70%. Según los resultados de la medición al corte de abril de 2024, se alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 91.7%, lo cual demuestra que las solicitudes fueron atendidas oportunamente.

Sin embargo, es importante analizar la pertinencia de la meta, dado que se viene cumpliendo consistentemente con porcentajes superiores al 80%. Esto permitirá impulsar aún más el trabajo y la competitividad en los resultados obtenidos.

Por otra parte, se verificó el Plan de Acción Institucional (PAI) 2024, el cual consta de cuatro actividades. Una de ellas está en proceso de modificación, específicamente la relacionada con la elaboración de un “Acto administrativo que designa un único apoderado en las procuradurías regionales o provinciales para la contestación de las tutelas”. Esta actividad será ajustada para “Comunicar a los apoderados del nivel territorial las actualizaciones realizadas en el procedimiento JU-P-06 Trámite de Acciones de Tutela, con el objetivo de unificar criterios en el ejercicio de la defensa”.

Es fundamental que esta actividad modificada, que ahora consiste en comunicar a los apoderados, se lleve a cabo no solo mediante correo electrónico, sino también a través de socializaciones, capacitaciones u otros tipos de actividades que garanticen que la información fue recibida y comprendida adecuadamente.

Se realizó revisión del plan de mejoramiento, donde se identificó una acción denominada “*Actualizar las condiciones generales del procedimiento “Trámite de pagos de sentencias, conciliaciones y laudos arbitrales”*”, la cual surgió de la auditoría interna de calidad realizada en la vigencia 2023. Esta acción se encuentra actualmente en ejecución y su fecha de vencimiento es el 30 de junio de 2024.

Se revisó la información documentada con el objetivo de agregar valor y mejorar la operación de la entidad. Se identificó que el proceso tiene documentados en el SGC 21 documentos, entre los cuales se encuentran la caracterización, manuales, instructivos, formatos, indicadores y normograma.

Se tomo un procedimiento como muestra para verificar el cumplimiento del ciclo PHVA y determinar la conformidad del proceso: JU-P-04 – Cobro Coactivo y el uso de los formatos JU-F-04-Auto Cobro Coactivo y JU-F-02 “Poder”.

Se identificó que el contenido del procedimiento (objetivo, alcance, documentos de referencia, definiciones y siglas y ciclo de actividades) no corresponde al quehacer de procedimiento de cobro coactivo sino al procedimiento de JU-P-03- Pago de sentencias, conciliaciones y laudos arbitrales, los cuales se encuentran vigentes del 04 de marzo de 2022.

Adicionalmente, se identificó que las salidas de las actividades del procedimiento citan resoluciones, como la Resolución 147 de 05/04/2018 y la Resolución 377 del 14/09/2020. Estas no corresponden a salidas, ya que son disposiciones que regulan el cumplimiento de la actividad. Las salidas se refieren a los resultados, productos o servicios que se obtienen al finalizar dicha actividad.



FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

En cuanto al formato JU-F-02 “Poder”, se evidenció que este lleva el nombre del jefe de la Oficina Jurídica actual, lo cual no corresponde, dado que los formatos deben mencionar el cargo y el grado en algunos casos y dejar el espacio para la firma de la persona que va a firmar el documento; no deben llevar nombres propios.

No obstante, los auditados informaron que se viene adelantando el proceso de actualización de este documento ante la oficina de Planeación desde el 27 de mayo de 2024, como lo evidencia el correo compartido.

Respecto al formato JU-P-04-Auto Cobro Coactivo, se evidenció que lleva el título “Resolución”, lo cual no corresponde. En el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), existe una plantilla de resolución con el código DO-F-29. Se recomienda ajustar el formato y si es el caso eliminar el título.

Fase de cierre (Informe de auditoría):

En la fase de cierre, al finalizar la auditoria se presentaron los resultados del desarrollo de la auditoria de manera general y se solicitó la evaluación del ejercicio de auditoría.

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

No aplica.

6. FORTALEZAS

- ✓ Los funcionarios que adelantaron la auditoría demuestran un amplio conocimiento y experticia en los componentes del Sistema de Gestión de calidad.
- ✓ Se destaca la oportunidad en la entrega y disponibilidad de la información requerida para el desarrollo de la auditoría.
- ✓ Se destaca la disposición y amabilidad del equipo auditado para atender con prontitud los requerimientos y solicitudes realizadas por parte del equipo auditor.

**FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA****PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO**

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

7. NO CONFORMIDADES

Una vez revisado el procedimiento JU-P-04 – Cobro Coactivo, ejecutado desde el 04 de marzo de 2024, se evidencio que las actividades de cobro en la etapa persuasiva y coactiva no corresponden a este procedimiento sino al procedimiento JU-P-03- Pago de sentencias, conciliaciones y laudos arbitrales; lo cual incumple el numeral 7.5.2 literal c) de la norma NTC ISO 9001:2015.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Revisar y si es el caso ajustar el formato JU-F-07 -Auto Cobro Coactivo, dado que lleva el título “Resolución”, lo cual no corresponde. En el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), existe una plantilla de resolución con el código DO-F-29.
- ✓ Es fundamental que la actividad No. 2 del Plan de Acción Institucional (PAI) 2024, que ahora consiste en comunicar a los apoderados, se lleve a cabo no solo mediante correo electrónico, sino también a través de socializaciones, capacitaciones u otros tipos de actividades que garanticen que la información fue recibida y comprendida adecuadamente.

Firmas Equipo Auditor:

		No aplica
Auditor Líder: Polaina Maya Llano Oficina de Control Interno	Auditor Acompañante: Mongui Gutiérrez Vargas Contratista Oficina de Planeación	Nombre y Firma auditor observador

Firmas Líderes / Responsables del Proceso

Jorge Humberto Serna Botero
Jefe Oficina Jurídica