

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	3
		Fecha	17/05/2024
		Código	MC-F-19

OFICINA DE PLANEACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA

PROCESO DE CONCILIACIÓN

- Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 4. Para Asuntos Civiles
 - Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 6. Para la Conciliación Administrativa
 - Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 8. Para la Defensa de los Derechos de la Infancia, la Adolescencia, la Familia y la Mujer.
-

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR:	Alejandra Caicedo Bejarano – Auditor Líder Paulino José Solano – Auditor Acompañante
LUGAR Y FECHA AUDITORIA:	Fecha: 12 de junio del 2025 Lugar: Torre C, piso 1, Centro de Conciliación Torre central – Carrera 5 # 15-80 piso 14
FECHA DEL INFORME:	2 DE JULIO DE 2025

	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 Conciliación*

- Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 4. Para Asuntos Civiles.
- Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 6. Para la Conciliación Administrativa.
- Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 8. Para la Defensa de los Derechos de la Infancia, la Adolescencia, la Familia y la Mujer.

1.2. AUDITADOS PARTICIPANTES

- Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 4. Para Asuntos Civiles.
 - a) Martha Ligia Patrón López– Directora del Centro de Conciliación
 - b) Salome Rivera Díaz – Sustanciadora
 - c) Pedro Martín Poveda Choconta– Profesional Universitario
 - d) Luz Amparo García Sánchez – Asesor
- Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 6. Para la Conciliación Administrativa
 - a) Leonardo Enrique Riaño Gómez – Profesional Universitario
 - b) Oscar Mauricio Chilatra – Sustanciador Procuraduría 1 Judicial II
- Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 8. Para la Defensa de los Derechos de la Infancia, la Adolescencia, la Familia y la Mujer.
 - a) María Fernanda Rangel Esparza – Procuradora Delegada
 - b) Liliana Patricia Ulloa Sepulveda – Profesional Universitaria
 - c) Luz Angela Mora Neuto– Profesional Universitaria
 - d) Virgilio Hernández – Procurador Judicial II

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

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

1.3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

1.3.1 Confirmar que el proceso misional de conciliación 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 conciliación ha implementado eficazmente las disposiciones planificadas.

1.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Proceso de Conciliación.

1.5. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

NTC ISO 9001:2015 Numerales 5.1.2; 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; 8.1; 8.2.1; 8.2.2; 8.2.3.1; 8.2.3.2; 8.2.4; 8.5.1; 8.5.2; 8.5.3; 8.5.4; 8.5.5; 8.5.6; 8.6; 8.7.1; 8.7.2; 9.1.1; 10.2; 10.2.1; 10.2.2 y 10.3 y la documentación del sistema de gestión de la calidad definida para el proceso de conciliación.

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

Alto: El objetivo de la auditoría cumplió y alcanzó la finalidad propuesta en cuanto a los requisitos definidos en la NTC ISO 9001:2015 y demás normas aplicables al proceso; al igual que se evidencia que el proceso opera según lo planificado.

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

Alto: El alcance de la auditoría logró evidenciar por completo las etapas de planificación, desarrollo y control que realiza la operación del proceso misional de conciliación.

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

Alto: En el proceso de conciliación se evacuaron y evaluaron en su totalidad los criterios aplicables al proceso de conformidad con la NTC ISO 9001:2015.

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

Versión

3

Fecha

17/05/2024

Código

MC-F-19

5. CUALQUIER OPINIÓN DIVERGENTE NO RESUELTA ENTRE EL EQUIPO DE AUDITORÍA Y EL AUDITADO*No aplica.***6. FORTALEZAS**

- *Se evidenció en los funcionarios que atendieron la auditoría conocimientos sólidos frente a la política de calidad de la entidad y como la misma contribuye en el proceso auditado.*
- *Se corrobora el manejo del riesgo del proceso y su debido control a fin de evitar la materialización del mismo.*
- *Se tienen establecidos claramente los indicadores, así como su adecuado seguimiento y medición en la gestión del proceso.*
- *Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de la satisfacción del usuario con el servicio prestado.*
- *La identificación y descripción de los documentos es la apropiada para el sistema de gestión de calidad de la entidad y la operación del proceso.*
- *Se mantiene actualizado y documentado a través de estadísticas y bases de datos las conciliaciones realizadas, lo que permite medir la gestión del proceso.*
- *Se evidencia la participación directa de los líderes del proceso durante la concertación y toma de decisiones encaminados al cumplimiento eficaz del sistema de gestión de calidad.*
- *Se corrobora que existe una metodología de revisión, aprobación y actualización adecuada en los procedimientos, normograma, caracterización y formatos del proceso.*
- *Se evidencia la consulta proactiva de los funcionarios en relación al uso de los formatos del proceso en sistema de gestión de calidad.*

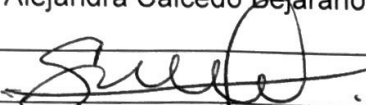
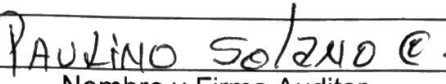
7. NO CONFORMIDADES*Durante el ejercicio de auditoría no se identificaron no conformidades.*

	FORMATO: INFORME DE AUDITORIA INTERNA PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO	Versión	3
		Fecha	17/05/2024
		Código	MC-F-19

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Durante el ejercicio de auditoría no se identificaron oportunidades de mejora.

Firmas Equipo Auditor:

Alejandra Caicedo Bejarano	Paulino José Solano	No aplica
		No aplica
Nombre y Firma Auditor Líder	Nombre y Firma Auditor acompañante	Nombre y Firma auditor observador

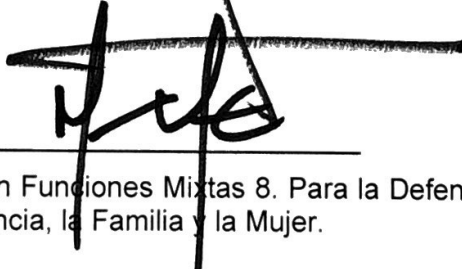
Firmas Líderes / Responsables del Proceso



Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 4. Para Asuntos Civiles.



Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 6. Para la Conciliación Administrativa.



Procuraduría Delegada con Funciones Mixtas 8. Para la Defensa de los Derechos de la Infancia, la Adolescencia, la Familia y la Mujer.