



FECHA: Agosto 20 de 2019		INFORME N° 09-2019	
SISTEMA DE GESTIÓN			
CALIDAD	☒	SG-SST	☒
PROCESO (S) AUDITADO (S)			
Gestión Jurídica			
AUDITOR LÍDER: Lady Lorena Rodríguez Mejía			
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N/A			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar y Evaluar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, basado en los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, con el fin de diagnosticar y establecer las recomendaciones que permitan el logro de la gestión y de los objetivos del SIGME			
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Inicia desde la programación de la auditoria hasta el seguimiento de la ejecución y verificación de las actividades y documentos del Proceso de Gestión Jurídica.			
PERSONAL ENTREVISTADO: Ana Karina Méndez Marilu Castaño Olga Emilia de la Hoz Valle Yaneth Aguirre William Andrés Cárdenas			
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): Para la evaluación de este proceso, se auditaron 14 criterios de los citados a continuación: PROCESO GESTIÓN JURÍDICA GJ-PR-001 V.5 PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y ACOMPAÑAMIENTO JURÍDICO GJ-P-001 V.6 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBRO GJ-P-003 V.8 NORMOGRAMA DEL PROCESO GJ-R-001 V.1 MANUAL PARA LA DEFENSA JURÍDICA GJ-M-001 INDICADORES: Oportunidad de respuesta a las solicitudes de asesoría jurídica Depuración contable Gestión coactiva del proceso de cobro Gestión del proceso de cobro en la etapa persuasiva. RIESGOS: Contestar las solicitudes por fuera de términos legales o no contestarlas Inoportuna gestión de las actividades de cobro Efectuar calificaciones de los riesgos procesales inoportunamente y sin la calidad requerida. HOJA DE VIDA DE INDICADORES MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y MEJORA - SIGME MC-F-032 V1 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES GH-F-088 V.1 ISO 9001:2015 5.2 Política 6.1 Planificación- Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de calidad y planificación 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 8.7 Control de las Salidas No Conformes 9 Evaluación de Desempeño 10. Mejora Continua ISO 14001:2015 5. Liderazgo 5.2 Política Ambiental 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10. 2 No Conformidad y Acción Correctiva 10.3 Mejora Continua Decreto 1072 de 2015: Artículos 2.2.4.6.8, 2.2.4.6.10, 2.2.4.6.11 y 2.2.4.6.14 Resolución 0312 de 2019: Artículos 2.1.1, 2.8.1, 3.1.9, 3.2.1, 4.2.2, 5.1.1			

ASPECTOS RELEVANTES:

Se evidencia la total disponibilidad de los funcionarios y contratistas del proceso de Gestión Jurídica en el desarrollo de la auditoría interna.

El personal entrevistado muestra conocimiento de su labor y de los procedimientos documentados.

Se lleva una adecuada trazabilidad de los expedientes auditados, siendo concorde a los procedimientos y formatos evaluados.

Se evidencia orden y concordancia al momento de cruzar información.

RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados):

- No disponibilidad del líder del proceso
- Falta de energía eléctrica
- Falta de disponibilidad de los funcionarios de la dependencia
- Plataforma del sistema no esté disponible para verificar la documentación pertinente.

OPORTUNIDADES DE MEJORA	REQUISITO NORMA
La Entidad cuenta con una Matriz de Roles, Responsabilidades y Autoridades para el SIGME con código MC-F-032 V.3, la cual define los roles de los líderes de procesos en cuanto a cada uno de los sistemas de gestión, con base a ello, es importante que cada líder de proceso la conozca y la aplique en su dependencia, esto con el fin de apoyar a la integración de los Sistemas de Gestión de la Entidad y además de involucrar a todas las personas a su cargo (Funcionarios y Contratistas) al cumplimiento de las políticas y de los objetivos del SIGME. Es importante que todos los procesos se apoyen en los líderes de los Sistemas de Gestión con el fin de integrarlos en cada una de sus actividades y contribuir al logro de sus objetivos.	ISO 9001:2015 5.1, 5.3 ISO 14001:2015 5.1, 5.3 Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.8. Ítem 2

N°	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
N/A	NO SE ENCONTRARON NO CONFORMES	N/A	N/A

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

Es un proceso organizado y demuestra conocimiento y concordancia en cada uno de sus roles, sin embargo es importante integrar más a sus actividades los lineamientos establecidos por el SIGME, en especial para los sistemas ambiental y de seguridad y salud en el trabajo por ser estos los más recientes y los que es necesario seguir fortaleciendo al interior de la Entidad.

N° DE NO CONFORMIDADES HALLADAS

0

N° DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

0

N° DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES

0

N° DE CONFORMIDADES

14

AUDITOR LÍDER

AUDITADO