

<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 2</b>		
<b>Fecha: 12/03/2019</b>		
<b>Página 1 de 2</b>		

<b>FECHA DEL INFORME:</b>	18/06/2019	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Representación judicial y asesoría jurídica
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Jefe Oficina Asesora Jurídica	<b>AUDITADOS:</b>	Adriana Marín - Coordinadora de Oficina Asesora Jurídica Sandra Grisel Zuleta – Profesional Especializada Ricardo Cortés– Profesional Especializado Jorge Valderrama – Profesional Especializado Jesús Andrade – Profesional Universitario
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Adriana Aranguren	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Adriana Aranguren
<b>LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:</b>	Sede Principal Oficina Asesora Jurídica Piso 3 13/06/2019	<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA:</b>	Norma Técnica ISO 9001:2015 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Planes de mejoramiento. Normatividad aplicable.

## 1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento o la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, normativos y de la Entidad; en el proceso de Representación judicial y asesoría jurídica y sus procedimientos, identificando oportunidades de mejora.

## 2. ALCANCE

Se auditó la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas del año 2018 hasta la fecha, con base en el ciclo PHVA y los procedimientos de:

- Atención acciones de tutelas
- Representación judicial ICETEX Demandado o Demandante
- Sustentación y resolución de recursos en segunda instancia

Se auditaron procedimientos transversales del Sistema de Gestión de Calidad, en lo aplicable al proceso.

## 3. FORTALEZAS

Se destaca la disposición para la atención de la auditoría, la disponibilidad de la información y el conocimiento del proceso por parte de los auditados.

## 4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		Se recomienda revisar la identificación y redacción de controles frente a los riesgos operativos, como por ejemplo en el control C14 que está enfocado a la solicitud de archivos y soportes documentales a las dependencias de la entidad, más que a la búsqueda de alternativas para la defensa.

<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 2</b>		
<b>Fecha: 12/03/2019</b>		
<b>Página 2 de 2</b>		

		Igualmente, el control C18 se puede redactar en términos del seguimiento realizado a la recepción de tutelas a través de Mercurio y del correo de notificaciones@icetex.gov.co, así como la divulgación de estos canales autorizados, a través de la página web de la entidad.
--	--	--

Norma ISO 9001:2015 7.5.3. Control de la información documentada		Se recomienda incluir en el Listado Maestro de Registros el documento de Política de Prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad, dada su importancia como salida del proceso y retroalimentación para las dependencias del ICETEX.
---	--	---

Norma ISO 9001:2015 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.		Se recomienda analizar la posibilidad de crear para el seguimiento y medición del proceso un indicador que permita evidenciar mejora en la eficiencia o efectividad del mismo o en su defecto, un instrumento de seguimiento y medición, como puede ser por ejemplo la planilla de seguimiento a tutelas (F35).
---	--	---

## 5. CONCLUSIONES

Se han logrado el objetivo y alcance de la auditoría y se puede concluir, con base en la muestra auditada, que el proceso presenta cumplimiento de los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 y demás criterios aplicados. Se detectaron en la auditoría tres oportunidades de mejora, las cuales se recomienda analizar, con el fin de definir e implementar acciones que permitan evitar no conformidades en el futuro.

No aplica el seguimiento de planes y acciones de mejora, dado que no se presentaron no conformidades ni observaciones en la auditoría interna de calidad 2018.

## 6. OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.