



<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Fecha de Revisión	1/10/2019
<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Fecha de Aprobación	1/10/2019
<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión	1
<b>CÓDIGO: REG-MC-GC-033</b>	Página	Página 1 de 11

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

---

### INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

#### SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO - IEMP

---

<b>JEFE OFICINA CONTROL INTERNO:</b>	<b>MAGDA PATRICIA MORALES SÁENZ</b>
<b>AUDITORES:</b>	<b>JOSÉ ÁRNOL GUZMÁN HIGUERA SANDRA DEL PILAR CHUQUÍN BADILLO</b>
<b>LUGAR Y FECHA AUDITORIA:</b>	<b>BOGOTÁ, D.C. 3 – 9 DE DICIEMBRE DE 2020</b>
<b>FECHA DEL INFORME:</b>	<b>19 DE ENERO DE 2020</b>



<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Fecha de Revisión	1/10/2019
<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Fecha de Aprobación	1/10/2019
<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión	1
<b>CÓDIGO: REG-MC-GC-033</b>	Página	Página 2 de 11

## CONTENIDO

	Pág.
<b>1 INFORMACIÓN GENERAL</b>	<b>3</b>
1.1 PROCESO AUDITADO	3
1.2 ALCANCE DE LA AUDITORÍA	3
1.3 CRITERIOS DE AUDITORÍA	3
1.4 CONFIABILIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA	3
<b>2 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</b>	<b>3</b>
<b>3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>	<b>3</b>
<b>4 CONCLUSIONES DEL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b>	<b>6</b>
<b>5 REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>6</b>
<b>6 FORTALEZAS</b>	<b>6</b>
<b>7 NO CONFORMIDADES</b>	<b>6</b>
<b>8 OBSERVACIONES</b>	<b>7</b>
<b>9 OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>8</b>
<b>10 CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR SOBRE EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS</b>	<b>10</b>



<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Fecha de Revisión	1/10/2019
<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Fecha de Aprobación	1/10/2019
<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión	1
<b>CÓDIGO: REG-MC-GC-033</b>	Página	Página 3 de 11

## **1 INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1 PROCESO AUDITADO**

Sistema Integrado de Gestión del Instituto de Estudios del Ministerio Público.

### **1.2 ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Auditoría Interna de Calidad al Sistema Integral de Gestión del IEMP, mediante revisión de los requisitos de Norma NTC ISO 9001:2015, con alcance a los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

### **1.3 CRITERIOS DE AUDITORÍA**

Cumplimiento de las disposiciones legales e institucionales para el desarrollo de los procesos y procedimientos, requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015.

Caracterización de procesos, procedimientos, instructivos, registros y demás documentos que hayan sido definidos por la Entidad para asegurar la operación de los mismos.

### **1.4 CONFIABILIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA**

La auditoría fue realizada por funcionarios adscritos a la Oficina de Control Interno de la Procuraduría General de la Nación que cumplen los requisitos estipulados en el numeral 7 (Competencia y evaluación de los auditores) de la Norma NTC ISO 19011:2018, lo que garantiza su objetividad, imparcialidad e independencia.

## **2 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

1. Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión del IEMP, de acuerdo con: a) las disposiciones legales, b) los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, y c) los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad implementado en el IEMP.
2. Establecer la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión del IEMP.
3. Identificar oportunidades de mejora para el SGC.

## **3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

En cumplimiento del Plan de Auditoría se realizaron las siguientes actividades:

<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Fecha de Revisión	1/10/2019
<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Fecha de Aprobación	1/10/2019
<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión	1
<b>CÓDIGO: REG-MC-GC-033</b>	Página	Página 4 de 11

- Reunión de apertura el 3 de noviembre de 2020 en la que se confirmó el plan de auditoría, se explicó la forma y método de realización de las actividades de la misma, se confirmaron los canales de comunicación y se brindó oportunidad a las partes para hacer preguntas y aclaraciones.
- Se llevaron a cabo las actividades de auditoría entre los días 3 y 9 de diciembre de 2020 a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación del Sistema Integrado de Gestión del IEMP.
- Se verificó el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015 que se relacionan a continuación.

No.	Audidores Internos	Requisito	Actividades a Auditar
		4. 4.1 4.2 4.3 4.4	Contexto de la organización. Comprensión de la organización y su contexto. Comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
	José Árnol Guzman Higuera	5. 5.1 5.2 5.3	Liderazgo. Liderazgo y compromiso. Política. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
	Sandra del Pilar Chuquín Badillo	6. 6.1 6.2 6.3	Planificación. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. Planificación de los cambios.
		7. 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5	Apoyo. Recursos. Competencia. Toma de conciencia. Comunicación. Información documentada.

<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Fecha de Revisión	1/10/2019
<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Fecha de Aprobación	1/10/2019
<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión	1
<b>CÓDIGO: REG-MC-GC-033</b>	Página	Página 5 de 11

No.	Audidores Internos	Requisito	Actividades a Auditar
		8. 8.1 8.2 8.3 8.4 8.5 8.6 8.7	Operación. Planificación y control operacional. Requisitos para los productos y servicios. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. Producción y provisión del servicio. Liberación de los productos y servicios. Control de las salidas no conformes.
		9. 9.1 9.2 9.3	Evaluación del desempeño. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. Auditoría interna. Revisión por la dirección
		10. 10.1 10.2 10.3	Mejora. Generalidades. No conformidad y acción correctiva. Mejora continua
		Procesos del SGC	- Dirección - Comunicaciones - Investigaciones - Capacitación - Certificación de personas - Publicaciones - Gestión Administrativa y Financiera - Control interno

- Se realizó la revisión de la documentación relacionada con los procesos auditados y diligenciamiento de listas de chequeo aplicadas durante la auditoría.
- Se realizó reunión de cierre de auditoría el 9 de diciembre de 2020 presentando los hallazgos positivos y no conformidades. Las observaciones, recomendaciones y puntos de mejora, son consignados en el presente informe.
- Se acordó la elaboración de un plan de acciones correctivas para atender los hallazgos, observaciones y oportunidades de mejora plasmados en el informe de auditoría.
- La evaluación se realiza mediante la verificación de evidencias aportadas por los auditados y corresponde a la identificación de documentos y registros disponibles.



<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Fecha de Revisión	1/10/2019
<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Fecha de Aprobación	1/10/2019
<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión	1
<b>CÓDIGO: REG-MC-GC-033</b>	Página	Página 6 de 11

#### **4 CONCLUSIONES DEL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

El Sistema Integrado de Gestión de Instituto de Estudios del Ministerio Público se encuentra desarrollado de conformidad con los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015 y con los requisitos del Sistema de Integrado de Gestión establecidos por la Entidad, salvo las situaciones de las no conformidades detectadas, susceptibles de mejorar.

El IEMP ha trabajado durante el año 2020 en la planeación y ejecución de estrategias que propendan por la sostenibilidad del mismo, como adquisición de plataforma virtual, dominio de internet, herramientas para comercio electrónico e identificación de potenciales clientes; no obstante, existe incertidumbre con respecto a las fuentes de recursos presupuestales que permitan garantizar el cumplimiento de sus objetivos y la correspondiente satisfacción del cliente, pues dependerá de la exitosa ejecución de las estrategias en los años futuros.

Durante la auditoría se identificaron: un (1) hallazgo positivo, tres (3) no conformidades, tres (3) observaciones y diez (10) oportunidades de mejora.

#### **5 REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

La verificación se realizó con base en las evidencias de las cuatro (4) No Conformidades de la auditoría interna efectuada por la Oficina de Control Interno de la PGN en el año 2019, allegando las respectivas SAM que hacen parte del expediente de la presente auditoría, arrojando el siguiente resultado:

**NC 1.** La organización presenta incertidumbre con los recursos en materia presupuestal que permitan asegurar la sostenibilidad del SIG, incumpliendo el requisito 7.1 Recursos, 7.1.1 Generalidades.

**NC 2.** La organización no cuenta con el personal suficiente que permite la óptima operación del Sistema Integrado de Gestión, específicamente en el proceso Administrativo y Financiero, en el área de Contratación y Jurídica, contraviniendo el requisito 7.2 de la norma.

#### **6 FORTALEZAS**

1. El liderazgo decidido por parte de la Dirección del IEMP, en materia de consecución de recursos adicionales al presupuesto a través de la presentación de un proyecto de inversión con aprobación del DNP, para el traslado de recursos desde la PGN.



<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Fecha de Revisión	1/10/2019
<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Fecha de Aprobación	1/10/2019
<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión	1
<b>CÓDIGO: REG-MC-GC-033</b>	Página	Página 7 de 11

2. La simplificación el SIG, con el fin de hacerlo más expedito y que realmente sea la herramienta gerencial que contribuya al fortalecimiento de la gestión institucional, lo cual se traduce en el cumplimiento efectivo de la misionalidad del IEMP.

3. La actitud y disposición por parte de los funcionarios del IEMP mostrando compromiso hacia las actividades enmarcadas dentro de la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, evidenciando un alto grado de concientización, lo cual se refleja en la importancia dada a las actividades que realizan y como estas aportan al cumplimiento de los objetivos.

## 7 NO CONFORMIDADES

1. No se llevó a cabo ejecución de Solicitud de Acciones de Mejora (SAM) plasmados en el Informe de Auditoría Interna, vigencia 2019, en donde se identificaron: dos (2) no conformidades, nueve (9) observaciones y cinco (5) oportunidades de mejora, lo que incumple con el requisito 10.3 MEJORA CONTINUA de la Norma NTC-ISO 9001:2015.

La Doctora Diana Dajer, indica que no se ubicó informe de Solicitud de Acciones de Mejora. Teniendo en cuenta el cambio de Administración en el Instituto, se procederá a corregir la situación.

2. A la fecha de ejecución de la auditoría no se ha llevado la revisión por la dirección a intervalos planificados lo que incumple con el requisito 9.3 de la norma NTC-ISO 9001:2015.

3. Para el proceso Administrativo y Financiero, se evidenció la insuficiencia de personal, específicamente en las siguientes áreas: para el tema de contratos no se cuenta con un profesional con experiencia en contratación y manejo del Secop II (conocimiento técnico y jurídico); de igual forma para el área de Planeación, no se cuenta con un funcionario de tiempo completo que asuma dichas responsabilidades. Lo anterior, contraviene el requisito 7.1.2 Personas, de la Norma NTC-ISO 9001:2015 que establece: “La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos”.

## 8 OBSERVACIONES

### PROCESO DE DIRECCIÓN

- El SGC del IEMP, no cuenta con un funcionario de planta que tenga dedicación exclusiva para la administración, que dependa de la Dirección y



<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Fecha de Revisión	1/10/2019
<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Fecha de Aprobación	1/10/2019
<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión	1
<b>CÓDIGO: REG-MC-GC-033</b>	Página	Página 8 de 11

que se encargue del mantenimiento y mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión, buscando que dicho servidor permita asegurar el continuo fortalecimiento de este Sistema. La experiencia muestra que dicha responsabilidad ha sido asignada en el Proceso Administrativo y Financiero, quien adicional a las responsabilidades de su misionalidad, debe asumir dicho rol, sin contar necesariamente con el tiempo que exige dicha actividad.

## PROCESO DE COMUNICACIONES

- El área auditada informa que se está llevando a cabo actualización al sitio Web IEMP; no obstante, se recomienda revisar la vigencia de la información publicada y la organización de la información, con el fin de facilitar acceso al usuario en los temas de interés. En el mismo sentido, revisar la opción de transparencia, puesto que no queda claro cuál información pertenece a la PGN y cual es propia del IEMP, de forma que se cumpla a cabalidad con el requisito 7.4 COMUNICACIÓN de la Norma NTC-ISO 9001:2015.

## PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

- El Proceso de Certificación de Personas, como todos los incluidos en el Sistema Integrado de Gestión del IEMP, se encuentra en etapa de readecuación y simplificación, situación que supone una transición a un escenario más célere que redunde en su operatividad. Resalta el hecho de que para la vigencia 2020, sobre el Proceso de Certificación en competencias laborales, Disciplinario, Conciliación Administrativa e Inspectores de Policía no se evidenció gestión específica, de ahí que los indicadores de gestión de Strategos, N° de personas certificadas y N° de talleres de certificación, no presentaron porcentaje de ejecución.

No obstante, se reconocen las gestiones adelantadas para fortalecer el proceso, como son:

- Formalización del Grupo de Trabajo de Normalización y Certificación (Grupo GNTC), creado mediante Resolución No.024 del 30 de julio de 2020.
- Encuestas para establecer los requerimientos de los funcionarios sobre certificaciones a realizar.

## 9 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- La Política y Objetivos de Calidad se encuentran definidos; no obstante, se recomienda hacerlos más visibles con el fin de cumplir a cabalidad con el requisito 5.2.2 Comunicación de la Política de la Norma NTC-ISO 9001:2015.



<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Fecha de Revisión	1/10/2019
<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Fecha de Aprobación	1/10/2019
<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión	1
<b>CÓDIGO: REG-MC-GC-033</b>	Página	Página 9 de 11

### **Proceso de Dirección**

- Actualizar la matriz de riesgos, una vez actualizado el SGC del IEMP, buscando que se ajuste a la misionalidad del Instituto.

- Determinar la viabilidad de adelantar el Proceso de Certificación de Competencias de manera virtual.

- Buscar la simplificación de los formatos y procedimientos asociados a cada una de las actividades de los procesos, garantizando el acceso en línea, consulta y registros de los responsables de cada área, observando el acceso con nivel de permisos. Dicha operación supone la parametrización del sistema, es decir que la ejecución de los indicadores quede registrada en línea.

Al respecto, es importante precisar que, efectivamente el IEMP se encuentra en ese proceso de transición que propende por la actualización de su Sistema Integrado de Gestión.

- Evaluar la pertinencia de contar con un profesional o asesor que dependa directamente de la Dirección, que sea de la planta de personal de la PGN, que tenga experiencia en SGC y que su dedicación sea exclusiva al mantenimiento del SGC del instituto, buscando su mejora continua.

- Determinar la funcionalidad de hacer el seguimiento y medición de las actividades de los procesos de manera exclusiva a través del Sistema Strategos, articulado, como debe ser, con el SGC.

En ese sentido, se encontró que, dentro del proceso de actualización del SIG del IEMP, uno de los objetivos trazados consiste en la simplificación de los indicadores, buscando que los que finalmente queden formalizados, correspondan con los registrados en el Sistema Strategos, ello en razón a lograr el seguimiento, que permita adoptar las estrategias oportunas para su cumplimiento efectivo.

### **Proceso Administrativo y Financiero**

- Realizar las gestiones pertinentes ante la División de Gestión Humana, con el fin de contar con el personal faltante en el área de Contratos y Planeación, observando en todo caso el perfil requerido de acuerdo con las necesidades del IEMP para cada dependencia.



<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Fecha de Revisión	1/10/2019
<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Fecha de Aprobación	1/10/2019
<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión	1
<b>CÓDIGO: REG-MC-GC-033</b>	Página	Página 10 de 11

No obstante, en la presente vigencia el equipo al interior de este proceso se ha reforzado con la contratación de profesionales para las áreas de presupuesto y contratación.

### **Proceso de Capacitación**

- Concebir un modelo pedagógico, alineado con las exigencias de la nueva realidad, tomando el resultado de las investigaciones que adelanta el IEMP, las cuales podrían aportar como una de las entradas al proceso de Capacitación

### **Proceso de Comunicaciones**

- Continuar con la iniciativa de hacer disponible la información del Sistema de Gestión de Calidad en un medio que facilite el acceso y apropiación del usuario interno de forma que se cumpla a cabalidad con el literal c) del requisito 7.5.3.1 de la Norma NTC-ISO 9001:2015.

En tal sentido, la tarea de actualización de la página web del IEMP supone la publicación de la documentación del SIG, haciéndola más visible para las partes interesadas.

### **Proceso de Publicaciones**

- Para el proceso de publicaciones se encuentra el “Formato de solicitud para publicar obra editorial”; sin embargo, debido a las circunstancias actuales de aislamiento con ocasión de la pandemia mundial generada por la COVID-19, se podría mejorar para facilitar el diligenciamiento teniendo en cuenta el trabajo a distancia, puesto que actualmente se encuentra en formato PDF, que no permite la edición y obliga al usuario a imprimirlo y diligenciarlo manualmente.

## **10 CONCLUSIONES DEL EQUIPO AUDITOR SOBRE EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS**

Respecto a la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema se concluye que:

- **Eficacia:** El Sistema Integrado de Gestión es eficaz ya que se cumple con los objetivos propuestos.
- **Eficiencia:** El Sistema Integrado de Gestión es relativamente eficiente, teniendo en cuenta que, pese a que los recursos presupuestales con los que cuenta el IEMP



<b>PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	Fecha de Revisión	1/10/2019
<b>SUBPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Fecha de Aprobación	1/10/2019
<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión	1
<b>CÓDIGO: REG-MC-GC-033</b>	Página	Página 11 de 11

son limitados, se propende por una gestión aceptable de estos, a fin de asegurar su sostenibilidad.

De otra parte, se promueve en el talento humano un enfoque sistémico que permite reemplazar o relevar, en alguna eventualidad administrativa, al funcionario responsable de ejecutar alguno de los roles dentro del sistema de gestión; dicha estrategia posibilita el cumplimiento de los objetivos propuestos.

- **Efectividad:** El resultado de la gestión que se desarrolla dentro del Sistema Integrado de Gestión se ve reflejado en el cumplimiento de los objetivos en términos de eficacia y eficiencia.

Sin embargo, en términos de impacto es importante precisar que el IEMP, se encuentra en un proceso de transición hacia nuevas líneas de negocio que le podrían permitir ser autosuficiente en materia de recursos financieros.

Así las cosas, una vez consolidadas esas nuevas líneas de negocio, es de vital importancia el monitoreo constante en cada una de ellas, a fin de tener certeza sobre el grado de satisfacción de los clientes y en consecuencia evaluar el impacto tanto positivo o negativo de estas nuevas alternativas y, a partir de allí formular las estrategias pertinentes.

#### **Firmas Equipo Auditor:**

**Sandra del Pilar Chuquín Badillo**  
Auditora

**José Árnol Guzmán Higuera**  
Auditor

**Magda Patricia Morales Sáenz**  
Jefe Oficina de Control Interno