

MEMORANDO

Código Depend.: 2310300

Para: WILLIAM LIBARDO MENDIETA MONTEALEGRE DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL PAULA JOHANNA RUIZ QUINTANA DIRECCION DISTRITAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS

De: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: COMUNICACIÓN INFORME AUDITORÍA DE CALIDAD PROCESO GESTIÓN NORMATIVA Y CONCEPTUAL

Referenciado(s)

N/A

Respetado doctor Mendieta,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías 2022, y de las disposiciones contenidas en el Decreto 648 de 2017 y el Decreto Distrital 807 de 2019 en relación con el destinatario principal de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones realizadas, me permito remitir el informe de auditoría de calidad del proceso de Gestión Normativa y Conceptual, el cual se comunica de igual forma a la Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos.

Este informe fue presentado en reunión de cierre de auditoría en la cual no se recibieron observaciones por parte del proceso.

Se recomienda al proceso de Gestión Normativa y Conceptual revisar la pertinencia en la formulación de las acciones de mejora necesarias, en relación con la oportunidad de mejora observada.

Atentamente,

OLGA MILENA CORZO ESTEPA

C.C.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Proyectó: LUZ DARY POLANIA SALAZAR-OFICINA DE CONTROL INTERNO
Revisó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO |
Aprobó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página Número 1 de 1 – Documento Electrónico

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



CO21/962806

**CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA**

2311520-FT-018 Versión 03

AUDITORIA DE CALIDAD PROCESO GESTIÓN NORMATIVA Y CONCEPTUAL

JUNIO 2022

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195





CO21/962806

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2310300-FT-046 Versión 05



TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE	3
4. CRITERIOS	3
5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:	3
6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:	3
7. FORTALEZAS.....	3
8. NO CONFORMIDADES.....	5
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	5
10. CONCLUSIONES	5

		SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
		EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
		INFORME DE AUDITORIA

1. DATOS GENERALES

Fecha: 01 de junio de 2022
 Lugar: Reuniones virtuales e instalaciones de la Secretaría Jurídica Distrital.
 Informe N°: 09
 Cliente de la Auditoria: Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos
 Líder Auditor: Luz Dary Polanía Salazar
 Equipo Auditor: Zulma Yanet Gómez Perales

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015, en el proceso de Gestión Normativa y Conceptual, con el fin de asegurar la mejora continua y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría Jurídica Distrital.

3. ALCANCE

Verificación de los soportes, registros, documentación y trazabilidad asociados a los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015 aplicables al proceso de Gestión Normativa y Conceptual Distrital.

4. CRITERIOS

- ISO 9001:2015 4.1, 4.2, 4.4, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 7.3, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 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, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3 y 10.

5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:



Gestión Normativa y Conceptual.

6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:



Subsistema de Gestión de Calidad.

7. FORTALEZAS

- Los auditados fueron receptivos en el desarrollo del ejercicio de evaluación, tuvieron buena disposición frente al equipo auditor y brindaron toda la colaboración en la entrega de la documentación e información requerida, para desarrollar el programa de auditoría.

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

2. Se observa mejora continua en el proceso, mediante la actualización de la caracterización del proceso, del formato 2310460-FT-214 Matriz de seguimiento a trámites y del procedimiento 2310460-PR-033 Gestión de Requerimientos de revisión de legalidad de actos administrativos, conceptos y pronunciamientos jurídicos.
3. Se evidencia buenas prácticas al interior del proceso a través de la implementación del formato 2310460-FT-214 Matriz de seguimiento a trámites, donde se puede observar la trazabilidad de los tramites y ejercer control en las actividades adelantadas: fecha de entrega del proyecto de respuesta, días hábiles usados por el profesional, días hábiles en gestión, estado del trámite, entre otras.
4. Para auditar los numerales 4.1 y 7.3 de la Norma ISO 9001:2015 se aplicó instrumento de valoración del conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se recibió mediante formulario virtual las respuestas de veintiún (21) colaboradores del proceso, evidenciando una calificación media de 12 sobre un total de 14 puntos, con lo cual se observa que poseen un adecuado conocimiento, de los objetivos de calidad, política de calidad, riesgos de gestión del proceso y apropiación del código de integridad de la SJD.
5. Se evidencia cumplimiento de los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015:
 - 4.1 - Comprensión de la organización y de su contexto
 - 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - 4.4 - Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos
 - 5.3 - Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
 - 6.1.1, 6.1.2 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
 - 8.1 - Planificación y Control Operacional
 - 8.2.1 – Comunicación con el cliente
 - 8.2.2 – Determinación de los requisitos para los productos y servicios
 - 8.2.3 – Revisión de los requisitos para los productos y servicios
 - 8.2.4 – Cambios en los requisitos para los productos y servicios
 - 8.5.1 – Control de la producción y de la prestación del servicio
 - 8.5.2 – Identificación y trazabilidad
 - 8.5.3 – Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
 - 8.5.4 – Preservación
 - 8.5.5 – Actividades posteriores a la entrega
 - 8.5.6 – Control de los cambios
 - 8.6 - Liberación de los productos y servicios
 - 8.7 - Control de las salidas no conformes
 - 9.1.1 – Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.1.2 – Satisfacción del Cliente.
 - 9.1.3 – Análisis y evaluación
 - 10 – Mejora.

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

8. NO CONFORMIDADES

No se identificaron No Conformidades, respecto de la norma ISO:9001 de 2015.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Resultado de la prueba de recorrido realizada al numeral 4.4 “*Elaborar proyectos de actos administrativos*” del procedimiento “*Gestión de requerimientos de revisión de legalidad de actos administrativos y emisión de conceptos y pronunciamiento jurídicos, Código 2310460 PR – 033 V. 5*”, se revisó el trámite de los siguientes proyectos de actos administrativos: Decreto 119 de 2022 y Resolución 007 de 2022, encontrándose una oportunidad de mejora en la formulación del procedimiento la cual se detalla a continuación, con el propósito de que sea revisada y valorada:



En la actividad 1 “*Recibir y revisar las solicitudes*” y la actividad 2 “*Revisar y repartir las solicitudes y/o documentos jurídicos*”, se recomienda incorporar dentro de los registros del procedimiento los correos electrónicos, toda vez que en los casos revisados se recibieron las solicitudes por este medio.

10. CONCLUSIONES

De acuerdo con la evaluación realizada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que le aplican al proceso Gestión Normativa y Conceptual, se identificaron cinco (5) fortalezas y una (1) oportunidad de mejora, con lo cual se puede evidenciar que las actividades adelantadas por el proceso han permitido asegurar una adecuada implementación y mantenimiento del subsistema de Gestión de Calidad en la SJD.

Lo cual se sustenta en el desarrollo de la auditoría que se relaciona a continuación:

- **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:** Se evidenció que la caracterización del proceso incluye las partes interesadas (proveedores internos y externos, así como los clientes internos y externos). También se relacionan los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se observa actualización del normograma.
- **4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos:** Se realizó prueba de recorrido al procedimiento Gestión de requerimientos de revisión de la legalidad de actos administrativos y, emisión de conceptos y pronunciamientos jurídicos Código 2310460-PR-033 V5, para lo cual se revisó las 15 actividades del numeral 4.4. “*Elaborar proyectos de actos administrativos*” y el producto No. 09 “*Elaboración de Proyectos de actos administrativos*”, de las actividades realizadas en el primer trimestre del año 2022, encontrando que las actividades se desarrollaron de acuerdo con lo descrito en el procedimiento y se evidenció una oportunidad de mejora.

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

- **5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:** Se observa cumplimiento de los roles y responsabilidades establecidos en el numeral 6 del Manual del Sistema Integrado de Gestión y la Resolución 107 de 2018.
- **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades:** En el aplicativo SMART, se observó que el proceso de Gestión Normativa y Conceptual cuenta con tres (3) riesgos de gestión identificados. En el mapa de riesgos se evidencia la aplicación de la Metodología Integrada para la Gestión de los riesgos en la Secretaría Jurídica Distrital. Se observa la formulación de controles para gestionar los riesgos.



En la muestra de auditoría no se observó materialización de los riesgos identificados.

- **8 Operación** (8.1- Planificación y Control Operacional y 8.2 Requisitos para los productos y Servicios): Dentro del mapa de procesos de la SJD se encuentra el proceso misional Gestión Normativa y Conceptual, el cual tiene como objetivo "Definir y coordinar la Gestión Jurídica Distrital en materia de actos administrativos y conceptos jurídicos, así como la unidad conceptual en el Distrito". La entidad cuenta con el Procedimiento caracterización y control de productos y servicios Código 2310100-PR-007 V5, cuyo propósito es Caracterizar y controlar los productos y/o servicios y dar tratamiento a aquellos que incumplen con las características y los requisitos definidos por la Entidad, para prevenir su uso o entrega no intencional.

Frente a este proceso en la matriz de Matriz de Caracterización de Productos y /o Servicios, se encuentran definidos los siguientes productos: P05 - Conceptos jurídicos, -P06 - Pronunciamiento acerca de la legalidad de los proyectos de actos administrativos y contractuales, P-07 Pronunciamiento jurídico sobre los proyectos de Acuerdo y de Ley, P-08 Revisión y aprobación de iniciativas normativas de la Administración Distrital, en materia presupuestal, hacendaria y tributaria, -P-09 Elaboración de proyectos de actos administrativos y P-10 Respuestas a proposiciones del Consejo de Bogotá y del Congreso de la República. Allí se establece: Descripción del producto o servicio, características del producto o servicio, requisitos (tipo de requisito - del cliente, legal o reglamentario, inherente o de uso y los establecidos por la organización - y definición del requisito), criterios de aceptación, usuarios y partes interesadas, tipo de respuesta al usuario, canal y sitio de atención, condición o trámite para acceder al producto o servicio.

En lo que respecta a la retroalimentación con el cliente en el enlace <https://www.secretariajuridica.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania>, se especifican los puntos de atención y se puede agendar una cita para atención. Adicionalmente, a través de Bogotá te escucha se reciben las peticiones, quejas y reclamos.

Para la protección de datos la entidad cuenta con la Resolución 070 de 2018 "Por medio de la cual la Secretaría Jurídica Distrital adopta la Política de Tratamiento de Datos Personales"



 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

- 8.5 Producción y prestación del servicio:** En lo referente al producto "*P-09 Elaboración de proyectos de actos administrativos*", en la matriz de caracterización de productos o servicios se observa su descripción, características, requisitos (del cliente, legales, inherentes y los establecidos por la organización), definición, criterios de aceptación, tipo de respuesta al usuario, canal y sitio de atención y la condición o trámite para acceder al mismo.

Adicionalmente, tienen documentado un procedimiento 2310460-PR-033, "*Gestión de requerimientos de revisión de legalidad de actos administrativos y emisión de conceptos y pronunciamientos jurídicos*", donde se detallan las actividades a realizar, los responsables de su ejecución, tiempos y controles. Así mismo la Secretaría Jurídica Distrital, realiza una encuesta de satisfacción, para el proceso auditado se presentó evidencia correspondiente a la encuesta del segundo semestre de 2021, en donde se evaluó la oportunidad para la revisión de actos administrativos.

Para revisar la producción y prestación del servicio, se realizó prueba de recorrido al procedimiento "*2310460-PR-033 - Gestión de requerimientos de revisión de legalidad de actos administrativos y emisión de conceptos y pronunciamientos jurídicos*".


- 8.5.2 Identificación y trazabilidad:** La trazabilidad de los casos revisados se puede evidenciar a través de los registros resultantes de la ejecución de las actividades descritas en el procedimiento "*2310460-PR-033 - Gestión de requerimientos de revisión de legalidad de actos administrativos y emisión de conceptos y pronunciamientos jurídicos V5*".
- 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos:** En el producto revisado el documento que la Dirección de Doctrina preserva es el Proyecto de Acto Administrativo que pretende ser suscrito por la Alcaldesa. En ese Orden, como garantía se tiene: la actividad número 5 y 10 del producto "*Elaborar Proyectos de actos administrativos*" que hacen referencia a los controles realizados por la Directora de Doctrina y el subsecretario al realizar la debida revisión de legalidad, asegurando que el producto no se libere hasta asegurar que se cumpla con los requisitos normativos, es decir, que sea liberado únicamente con la Firma de la Alcaldesa previo el lleno de requisitos; teniendo como registro el memorando de legalidad firmado por los directivos y el Decreto expedido. Desde el punto de vista documental, en caso de requerirse el traslado del mismo a otras dependencias físicamente, se tiene el formato de asuntos entregados con el fin de garantizar que el documento no sea liberado con anterioridad a la Firma de la Alcaldesa.
- 8.5.4 Preservación:** El proceso de Gestión Normativa y Conceptual garantiza la preservación de las salidas, a través del cumplimiento de las actividades previstas en el Procedimiento "*2310460-PR-033 - Gestión de requerimientos de revisión de legalidad de actos administrativos y emisión de conceptos y pronunciamientos jurídicos*" y de las actividades previstas en la matriz de caracterización de productos y/o servicios, con el fin de asegurar la conformidad con los requisitos.

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

- **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega:** La Secretaría Jurídica Distrital realiza una encuesta de satisfacción general, para el proceso Gestión Normativa, puntualmente se revisó "*la oportunidad en la revisión de proyectos de actos administrativos y emisión de conceptos*". Adicionalmente, posterior a la liberación del producto se realiza seguimiento con el fin de validar que se lleve a cabo el trámite de la expedición del acto administrativo (soporte: matriz en la cual se especifica el número del acto administrativo).
- **8.5.6 Control de los cambios:** La matriz de caracterización de productos y/o servicios tiene documentado el control de cambios de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento caracterización y control de productos y servicios Código 2310100-PR-007 V5
- **8.6 Liberación de los productos y Servicios:** en la matriz de Productos y Servicios se especifican en la columna criterios de aceptación, las actividades que se deben cumplir para la liberación del producto y/o servicios.
- **8.7 Control de las salidas no conformes:** En la muestra seleccionada no se evidenciaron salidas no conformes, respecto del producto revisado. Adicionalmente, se revisó en el SMART el módulo de planes de mejoramiento y no se evidenciaron planes abiertos referentes a salidas no conformes.
- **9.1.1 Generalidades y 9.1.3 análisis y evaluación:** El proceso Normativa y Conceptual tiene cuatro (4) indicadores para medir su desempeño:
 - Incremento de la participación ciudadana en la formulación de observaciones frente a los proyectos de actos administrativos distritales.
 - Número de observaciones ciudadanas en los proyectos de actos administrativos distritales.
 - Porcentaje de solicitudes de revisión de legalidad de proyectos de actos administrativos para firma de la alcaldesa mayor.
 - Promedio de observaciones ciudadanas en los proyectos de actos administrativos distritales.

Adicionalmente, el proceso remite a la Oficina Asesora de Planeación el informe de gestión y resultados donde se indican los avances por cada meta y se adjuntan las evidencias.

- **9.1.2 Satisfacción del cliente:** En el Informe de Gestión y Resultados, el proceso de Gestión Normativa y Conceptual se evidencia reporte de los resultados y los avances de las metas programadas, se informan sobre los actos administrativos tramitados y sobre las revisiones de legalidad de los proyectos. Así mismo a través de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios, se puede medir el grado de satisfacción de estos teniendo en cuenta los productos establecidos pos el proceso.

 SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

- **10. Mejora:** En el módulo planes de mejora del Aplicativo SMART se observa que el proceso Gestión Normativa y Conceptual, no tiene planes abiertos por fuente OCI. Tiene actualmente 2 planes de mejoramiento cuya fuente es riesgos de corrupción correspondiente a los números 603 y 644.

Original Firmado
Auditor Líder
Luz Dary Polanía Salazar

Original Firmado
Jefe Oficina de Control Interno
Olga Milena Corzo Estepa