



INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no. 04-19

Fecha del informe

Día Mes Año

27 08 2019

Informe

Preliminar

Final

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría	<input type="checkbox"/> Seguimiento
Procesos auditados /Evaluado	Proceso ético profesional	
Auditor líder	Alberto Castiblanco	Equipo Auditor July Alejandra Gamboa Quesada
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada	Proceso ético profesional	

2. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de las actividades ejecutadas por el proceso ético profesional conforme a lo establecido en la normatividad legal (Ley 842 de 2003 y en la Ley 1796 de 2016) e institucional.

3. ALCANCE

Verificar cumplimiento de los procedimientos, instructivos y políticas definidos en el proceso ético profesional desde enero a diciembre del año 2018 y hasta la fecha del año 2019.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para el ejercicio auditor en lo que se refiere al proceso ético profesional fue de objeto de análisis las actividades de segunda instancia descritas en el procedimiento PD-pr-01 Versión 5.ta versión y la caracterización PD-cp-01:

1. Actividad 6.3 Archivo de la queja

1.1 Delegar según el reparto establecido al Abogado de la Subdirección Jurídica.

Se revisó el traslado del expediente y el reparto por parte del profesional universitario de jurídica al abogado de subdirección jurídica, para tal fin se observó en el sistema Invesflow el historial de cada expediente. Se verificó los tiempos y por tanto se realizó cálculo a partir de la fecha de recepción del expediente en físico y hasta la fecha en la cual se delegó al sustanciador.

1.2 Auto que confirma o revoca el auto de archivo de la queja.

Se validó el cumplimiento en los tiempos establecidos para proyectar el auto de confirmación o revocación de auto de archivo de la queja, el cual se calculó desde la fecha de recepción del expediente en físico hasta la fecha del memorando de devolución del expediente al seccional competente. De un total de 148 quejas reportadas fueron tomadas como muestra 47. Los resultados hacen parte de las No conformidades del presente informe.

2. Actividad 6.3 Confirmación o Revocatoria de Archivo de Investigación Preliminar.

2.1 Delegar, según el reparto establecido, al Abogado de la Subdirección Jurídica.

Se revisó los tiempos establecidos para el reparto, el mismo se calculó a partir de la recepción del documento en físico y la fase delegada por la herramienta tecnológica.

2.2 Auto que confirma o revoca el auto de archivo de la investigación preliminar.

Se realizó la verificación de los tiempos usados para emitir auto de confirmación o revocación de archivo de investigación preliminar, dicho cálculo se realizó desde la recepción del documento en físico en la oficina de jurídica, hasta la fecha de emisión de memorando de devolución del expediente al seccional competente. Dicha información fue validada en el sistema de información Invesflow. De un total de 245 investigaciones preliminares, fueron tomados como muestra 97. Los resultados hacen parte de las No Conformidades del presente informe.

Adicionalmente se realizó un análisis de los tiempos de; proyecto de auto por abogado sustanciador, revisión por parte del abogado asistente y la firma del subdirector.

3. Actividad 6.7 Fallos - Segunda Instancia.

3.1 Proyección de la Resolución Nacional.

Se realizó verificación del cumplimiento de los tiempos establecidos relacionados con la elaboración de la Resolución Nacional. Dicho cálculo se realizó a partir de la fecha de recepción del documento en físico y hasta la fecha de envío del memorando a la seccional competente. Los datos tomados fueron validados en el sistema de información Invesflow.

De acuerdo con la información suministrada por el proceso Ético profesional, de 77 fallos fue tomada de muestra 36 los cuales fueron objeto de revisión para la presente auditoría. Los resultados hacen parte de las No Conformidades del presente informe.

4. Tratamiento Producto No conforme.

La oficina de jurídica mediante correo electrónico del 8/agosto/2019 manifestó a la oficina de control interno, que durante el periodo evaluado no se presentaron productos no conformes, sin embargo, el día 12 de agosto OCI informa a través de correo electrónico que se identificó saneamiento en el fallo asociado proceso BYC-PD-2016-00007 en el expediente EXP2016/122146. La respuesta fue recibida en las observaciones del informe preliminar. Por tanto, los resultados hacen parte de las conclusiones del presente informe.

5. Prescripciones.

Con el fin de verificar analizar las prescripciones se tomó como referencia la totalidad de fallos y preliminares remitido por la Subdirección Jurídica, y se verificó la trazabilidad del expediente en el sistema Invesflow. Se observó (2) dos Prescripciones referente a los expedientes EXP2015/014506, EXP2016/031452 pertenecientes a la seccional Cundinamarca y (2) dos caducidades en los expedientes

EXP2016/094813 y EXP2017/288933 perteneciente a la seccional Cundinamarca y Nariño, respectivamente.

5. HALLAZGOS

Para el ejercicio se aplicó un total de siete (7) criterios de auditoría, dos (2) No conformidades, desarrolladas a continuación.

5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
	Criterio	No Conformidad
	<p>PD-pr-01 Procedimiento del Proceso Ético Profesional Términos Generales del Proceso Disciplinario ISO 9001:2015 – 8.6</p>	<p>Incumplimiento en los tiempos de emisión y envío a la Primera Instancia del auto de confirmación o revocatoria de las Quejas y preliminares.</p>
	Descripción de Criterio	Evidencia
01-0419	<p>Términos Generales del Proceso Disciplinario: QUEJA: Confirmación o revocatoria de la queja (2 meses - 40 días hábiles). PRELIMINAR: Confirmación o revocatoria de la preliminar (2 meses - 40 días hábiles).</p>	<ul style="list-style-type: none"> De 47 quejas, 41 presentan incumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento en la emisión del auto de confirmación o revocatoria de la queja, de los 41, 30 a la fecha no tienen emitido el auto. De 97 investigaciones preliminares, 79 presentan incumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento en la emisión del auto de confirmación o revocatoria de la investigación preliminar, de los 79, 26 a la fecha no tienen emitido el auto. <p>Ver Anexo 1. Quejas Auditoria.</p> <p>Ver Anexo 2. Investigación Preliminar Auditoria.</p>

	Criterio	No Conformidad
02-0419	<p>PD-pr-01 Procedimiento del Proceso Ético Profesional Términos Generales del Proceso Disciplinario ISO 9001:2015 – 8.6</p>	<p>Incumplimiento en los tiempos de emisión y envío a la Primera Instancia de la Resolución Nacional del fallo en Segunda Instancia.</p>
	<p>Descripción de Criterio</p> <p>Términos Generales del Proceso Disciplinario: FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA: (10 meses)</p>	<ul style="list-style-type: none"> De 36 fallos, 11 presentan incumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento en la emisión de la Resolución Nacional, adicionalmente, 9 tienen elaborado el informe de proyecto de fallo y se encuentran en tiempo de ser emitidas las resoluciones. <p>Ver Anexo 3. Fallos_Auditoria.</p>

6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
<p>Violación al debido proceso.</p>	<p>De acuerdo con los expedientes suministrados por la oficina de jurídica, se observó saneamiento para los expedientes EXP2015/096298 y EXP2016/122146; dado que se presentó en primera instancia vulneración al debido proceso y de defensa a los investigados, por tanto, se materializó el riesgo en el proceso ético profesional.</p>	<p>Subdirección Jurídica. Seccional Competente</p>

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Decisiones ajustadas a intereses particulares.	No se evidencia faltas disciplinarias cometidas, por tanto, no existe materialización del riesgo.	Subdirección Jurídica. Seccional Competente
Prescripción o caducidad de la acción ético profesional (en el caso de la caducidad, frente a hechos notorios y de público conocimiento).	Se observó dos (2) prescripciones relacionadas en los expedientes EXP2015/014506, EXP2016/03145, asociadas a una seccional, por tanto, se evidencia materialización del riesgo en general para el proceso ético. Ver Anexo 4. Prescripciones.	Subdirección Jurídica. Seccional Competente

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del **57,1%** de **100%** posible, frente a los criterios de auditoría evaluados.

En cuanto a la caracterización se observó cumplimiento a todas a las actividades descritas, se evidenció normograma y documentos asociados al proceso, se recomienda mejorar la definición del producto para la actividad de "efectuar el análisis e investigación del Proceso Ético Profesional".

De acuerdo con la información suministrada en el desarrollo de la auditoria, se observó que durante el año 2018 y hasta el 30 de junio de 2019 la oficina de jurídica recibió los procesos relacionados en la siguiente tabla:

Periodo.	Quejas. (Cantidad)	Preliminar. (Cantidad)	Fallos. (Cantidad)
Año 2018	74	119	54
Enero-junio 2019	75	125	23
Total	148	245	77

Tabla 1. Cantidad de quejas, investigaciones preliminar y fallos

En cuanto a archivo de quejas se observó, que la actividad de reparto presentó mejoras respecto a la auditoría realizada en el año 2018, con la información suministrada por el proceso, se determinó los siguientes promedios en tiempos para la actividad de reparto de quejas:

Periodo	Tiempo (días)
Año 2018	2,86
Primer semestre 2019	2,21

Tabla 2. Promedio días de reparto quejas.

Para la vigencia del año 2018, se observó la siguiente distribución en reparto para quejas:

Abogado	Numero de Procesos Asignados
Dixon Triviño	14
Edwin Cárdenas	1
Fabian Cadavid	7
Hermes Solorzano	13
Jaime Bonnet	11
Luisa Ovalle	14
Maryory Ferrucho	14
Total	74

Tabla 3. Distribución Reparto Quejas vigencia 2018.

De acuerdo con la tabla anterior, se concluyó que durante el año 2018 los abogados sustanciadores realizaron en promedio 10.1 procesos. En cuanto a los tiempos de ejecución de auto de confirmación o revocatoria de queja se evidencia incumplimiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, se observó que en promedio un archivo de queja permanece **294** días hábiles en la oficina de jurídica, por tanto, se recomienda establecer estrategias para cumplir dichos tiempos.

Respecto a investigaciones preliminares, se observó cumplimiento en los tiempos de reparto de investigaciones preliminares, con la información suministrada por el proceso, se determinó los siguientes promedios en tiempos para la actividad de reparto de preliminares:

Periodo	Tiempo (días)
Año 2018.	4 días.
Primer semestre 2019.	7 días.

Tabla 4. Promedio días preliminar 2019.

Auditoría no.		04-19
Fecha del informe		
Día	Mes	Año
27	08	2019

Para la vigencia del año 2018, de un total de 119 investigaciones preliminares se observó que 118 se repatieron oportunamente y 1 se entregó con 171 días de retraso. Para la vigencia 2019, de un total de 125 investigaciones preliminares se observó 114 se entregaron a tiempo.

Para la vigencia del año **2018**, se observó la siguiente distribución en reparto para investigación preliminar:

Abogado	Numero de Procesos Asignados
Dixon Triviño	21
Edwin Cárdenas	7
Fabian Cadavid	9
Hermes Solorzano	17
Jaime Bonnet	19
Luisa Ovalle	22
Marjholly Gómez Amaya.	3
Maryory Ferrucho	21
Total General	119

Tabla 5. Distribución reparto preliminar 2018.

De acuerdo con la tabla anterior, se concluyó que durante el año 2018 los abogados sustanciadores realizaron en promedio 14.3 investigaciones preliminares. En cuanto a los tiempos de ejecución de auto de confirmación o revocatoria de preliminar, nuevamente se evidencia incumplimiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, se observó un promedio de **259** días hábiles en la oficina de jurídica, por tanto, se recomienda establecer estrategias para cumplir dichos tiempos.

En cuanto a los fallos de segunda instancia, se recomienda mejorar los tiempos de emisión de resolución, se observó cuello de botella en la revisión por parte del abogado asistente ya que para la muestra seleccionada 9 de 11 fallos pendientes presentan emisión de proyectos de fallo por parte de los sustanciadores, pero demoras en la revisión por el abogado asistente.

Respecto a los productos no conformes, se recomienda modificar el concepto por "**salida no conforme**", en los respectivos documentos de la oficina Jurídica, esto de acuerdo con la actualización realizada por la ISO 9001: 2015, así mismo, se recomienda tener cuenta que las salidas no conformes (Ver Numeral 8.7 de ISO 9001:2015) obedecen a productos que no cumplen con los requisitos y que para los mismos se deben realizar tratamiento con el fin de prevenir su uso. En el desarrollo de la auditoria se observó que el EXP2016/122146, la resolución R-244-2019 no finaliza el producto, pero si presentó un tratamiento ya que se tuvo que realizar un saneamiento. La norma por calidad solicita conservar información documentada que describa acciones tomadas, concesiones obtenidas y el tratamiento realizado.

Aplicación Cuestionario Conocimiento del Sistema de Control Interno.

Durante la aplicación del cuestionario de los componentes del MECI se observó calificación promedio general es de **3,8 puntos de 5 Posibles** adicionalmente se concluyó:

- Inducción y Reinducción – Manual de Funciones.

En cuanto al manual de funciones los colaboradores expresan conocimiento en las funciones previamente estipuladas en la resolución 0632 del 24-04-2019, a su vez manifiestan la participación en la actualización de las funciones del profesional de jurídica. Adicional, se evidenció que el personal del área conoce y promueve los contenidos de inducción y reinducción. Sin embargo, se debe reforzar actividades de inducción que fortalecen el conocimiento de los sistemas de información SEVEN e INVESFLOW.

- Código de Integridad.

Los colaboradores del proceso conocen la existencia del código de ética y manifiesta que ha sido socializado en las diferentes reuniones realizadas por el director general, se observa conocimiento los tres principios (Reconocimiento, Transparencia y Trato Digno). sin embargo, se debe reforzar en la interiorización de los valores asociados.

- Bienestar Social.

Respecto al plan de bienestar social se observó que los funcionarios del proceso lo conocen, consideran un valor agregado para los trabajadores, participan en actividades como: los beneficios del día de la familia, día comprimido, fiesta de Halloween y fin de año y actividades deportivas.

- Plan Estratégico - Objetivos Estratégicos.

Los funcionarios tienen conocimiento de los objetivos estratégicos y participan en el cumplimiento de planes; adicionalmente manifiesta que ha sido socializado en las diferentes reuniones realizadas por el director general.

- Plan de seguridad y salud en el trabajo y Plan de manejo ambiental.

Los funcionarios del área desconocen el plan de manejo ambiental, adicionalmente desconocen las estadísticas e indicadores de los hábitos y consumos de agua y energía, no han recibido informes, en el último año, sobre el impacto ambiental de las acciones de protección del medio ambiente, así como las acciones de mejora que ayudarán a ahorrar recursos naturales y a la protección ambiental. Ha sido baja la participación en campañas asociadas a la protección del medio ambiente. Se recomienda fortalecer los conceptos de plan de emergencia y todas actividades de primeros respondiente.

- Modelo de Operación por Procesos.

Los funcionarios del área describen como producto del proceso: Autos, comunicaciones, resoluciones. Adicionalmente se observó sólidos conocimientos en los procedimientos documentados y en la aplicación de estos.

- Riesgos de Gestión y de Corrupción

Se evidenció sólidos conocimientos en los riesgos del proceso y la implementación de los controles, adicionalmente se los funcionarios expresan la participación del proceso de rendición de cuentas e informes trimestrales.

- Indicadores de gestión.

Se encontró registros de cálculo del indicador llamado "decisiones Jurídicas", el cual mide nivel favorabilidad de las decisiones judiciales de los procesos adelantados en contra del COPNIA, Los datos para el cálculo del indicador son entregados al proceso de planeación control y seguimiento para el respectivo análisis.

- Quejas, reclamos y sugerencias.

El proceso afirma que los requerimientos externos e internos son atendidos a través del correo institucional o vía telefónica.

- Comunicaciones.

El proceso considera que los canales de comunicación de la entidad son apropiados y generan confianza en la seguridad de la información. El proceso participa en los diferentes comités de la entidad lo que permite ejercer sinergia entre los procesos la entidad

6. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

En cuanto a las no conformidades presentadas en la auditoria del año 2018, la oficina de control interno revisó la eficacia de las acciones desarrolladas y concluyó:

Código NC	Estado	Observaciones
01-0618	Cerrada	Respecto a la no conformidad "Incumplimiento en los tiempos de reparto de Quejas e Investigaciones Preliminares". Se evidencia mejoras en los tiempos de reparto, adicionalmente se observó que planes de acción implementados efectivos, por tanto, la no conformidad no es reiterativa.
02-0618	Cerrada	Respecto a la no conformidad "Incumplimiento en los tiempos de emisión y envío a la Primera Instancia del auto de confirmación o revocatoria de las



INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no.

04-19

Fecha del informe

Día

Mes

Año

27

08

2019

Código NC	Estado	Observaciones
		Quejas e Investigaciones Preliminares". De acuerdo con la auditoria se observó que la no conformidad es reiterativa, por tanto, se solicita, realizar un análisis de causa y mejorar los tiempos.
03-0618	Cerrada	Respecto a la no conformidad "Incumplimiento en los tiempos de emisión y envío a la Primera Instancia de la Resolución Nacional del fallo en Segunda Instancia". De acuerdo con la auditoria se observó que la no conformidad es reiterativa, por tanto, se solicita, realizar un análisis de causa y mejorar los tiempos.
04-0618	Cerrada	Respecto a la no conformidad "Procesos Ético Profesional por fuera de los tiempos establecidos por Ley." Se observó que la no conformidad es reiterativa en las seccionales.

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

Anexo 1. Quejas Auditoria

Anexo 2. Preliminar_Auditoria

Anexo 3. Fallos_Auditoria.

Anexo 4. Prescripciones

Resolución 244-20 Febrero 2019

Elaborado por: JULY ALEJANDRA GAMBOA QUESADA-AUDITOR

Revisado por: ALBERTO CASTIBLANCO – JEFE DE CONTROL INTERNO.