



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: EDIFICIO LA BOLSA DE BOGOTÁ - CENTRO DE DOCUMENTACIÓN JUDICIAL

Informe año:	Ciclo		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	20	8	2020

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR

PROCESO(S) AUDITADO(S) <u>VIGENCIA ANTERIOR:</u>	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.			
		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
			20	8	2020
ESTRATÉGICOS:	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL				
MISIONALES:	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL				
APOYO:					
EVALUACIÓN Y MEJORA:					
Nombre del Auditor Interno:	Rodrigo Batanero Urueña	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Dra. Paola Zuluaga Montaña				
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	SI	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa-Auditoria del ICONTEC-	SI	NO	
	X				
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoria realizada en la vigencia anterior.	SI	NO	
	X				
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	SI	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	SI	NO	
	X				
OBSERVACIONES:					



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.			
		DD	MM	AAAA	
ESTRATÉGICOS:	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Fecha Realización Auditoría:			20 8 2020
MISIONALES:	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL				20 8 2020
APOYO:					
EVALUACIÓN Y MEJORA:					

1. INFORMACION GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		20	8	2020		20	8	2020

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Rodrigo Batanero Uruña	38172000. Ext 7454	rbataneu@cendoj. Judicial.gov.co	Marcela Castaño Castañeda	5658500 Ext. 7504	macastanc@cendoj. ramajudicial.gov.co
			Diego Peláez Salazar	3817200 Ext. 74	dpelaezs@cendoj. Ramajudicial.gov.co

2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORIA:

OBJETIVO:
Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA y de los Sistemas de Gestión de Calidad: SGC (específicos) articulados al SIGCMA a partir de la validación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001: 2015; NTC ISO 14001:2015 (donde proceda) y las directrices establecidas por la Entidad, con el fin de velar por el mantenimiento del sistema y por la eficacia, eficiencia y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad: SIGCMA-SGC.
ALCAN CE:
Verificación de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 (donde procede) a los procesos del SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ, Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración de Justicia, Despachos Judiciales, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio, Secretaria (a) General; los Sistema de Gestión de las Altas Cortes articulados al SIGCMA: SIGCMA-SGC certificados y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA-SGC.
COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):
EDIFICIO LA BOLSA DE BOGOTÁ - CENTRO DE DOCUMENTACIÓN JUDICIAL
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:
Se realizará la auditoría con enfoque al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda), NTC ISO 19011:2018 , los documentos propios de cada SIG y los de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA-SGC.



3. RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

3.1. RESULTADO DETALLADO

NO.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CONFORMIDAD (En las columnas NC y Observación anotar el requisito a que aplica la Evidencia; en la Columna Criterios de auditoria /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	Descripción: Evidencia:				
2	Descripción: Evidencia:				

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

Se resalta el compromiso y liderazgo por parte de la Directora de la Unidad, en el conocimiento de la Corporación, su contexto y demuestra dirección de todos los procesos.

Se destaca igualmente el conocimiento y manejo de los procesos que son de competencias por parte de esta Unidad, lo que evidencia el compromiso del equipo auditado en efectuar acciones hacia la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua.

La unidad conoce plenamente el contexto tanto externo como interno en ambos procesos, identificando a las partes interesadas permitiendo una adecuada individualización de los riesgos para abordar las amenazas con relación a los procesos.

Se resaltan el micrositio en la página de la Rama Judicial denominado MEDIDAS COVID 19, esto con el fin de que los usuarios a través de este sitio, puedan conocer los diferentes acuerdos y circulares expedidos por el Consejo Superior de la Judicatura que buscan garantizar la salud de los servidores judiciales y la ciudadanía y conozcan la nueva modalidad del trabajo virtual.

Brindan canales de comunicación a la parte jurisdiccional y administrativa en la Rama Judicial, tales como la implementación de correos electrónicos a nivel nacional en todos los despachos judiciales, con el fin de que los usuarios puedan remitir los memoriales y tenga comunicación con el juzgado, para lo cual se cuenta en la página de la Rama Judicial un directorio de cuentas de correo electrónicos en el link <https://www.ramajudicial.gov.co/web/10228/1300>, facilitando la búsqueda de los usuarios, en procura de buscar celeridad y mejor prestación del servicio de justicia.

A través de los correos electrónicos, se puede acceder a otras herramientas tecnológicas como los servicios de teams, one drive, share points y demás aplicaciones que maneja office 365, las cuales ha sido utilizadas por los servidores judiciales a nivel nacional, permitiendo el trabajo en casa sin que afecte la prestación del servicio.

De igual forma, se fortaleció la implementación en la página de la Rama Judicial de un micrositio para que los despachos a nivel nacional conforme a la solicitud realizada previamente al CENDOJ, para que puedan publicar los estados electrónicos, información general y asuntos relevantes para ese despacho y las partes interesadas puedan consultar el trámite de sus procesos, en razón a que las sedes judiciales están cerradas con ocasión del COVID-19.

Se destacan iniciativas novedosas para el conocimiento y pedagogía de las normas de calidad las normas NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015, la NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018, a través de una aplicación elaborada por el equipo de la Biblioteca del CENDOJ inspirado en el juego de "quien quiere ser millonario" adaptado para el SIGCMA.

Promueven el uso de herramientas tecnológicas para el control y seguimiento a través del espacio de sharepoint como repositorio y consulta de documentos y además la herramienta de office 365 de planner.

Fortalecen la identidad institucional de la Rama Judicial, mediante la difusión de información administrativa y judicial por medio de las tecnologías de la información y comunicaciones, para generar visibilidad, credibilidad y reconocimiento de la administración de justicia en la sociedad, en el marco del sistema de gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo de la Rama Judicial.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Con relación al proceso estratégico Comunicación Institucional, revisar la oportunidad de incorporar otros indicadores que permitan la medición, análisis y evaluación de actividades, como los espacios creados en el portal web, correos electrónicos o soporte de audiencias virtuales, los cuales evidenciaron un aumento y sería útil para su proceso reflejarlos a través de indicadores



de calidad.

Adecuar la identificación del riesgo para ambos procesos denominado "Interrupción o demora en el Servicio Público de Administrar Justicia- Causa COVID-19", conforme al ejemplo publicado en el micro sitio del SIGCMA, en la página de la Rama Judicial, dejando en el acta su actualización.

Frente al proceso misional Gestión de la Información Judicial, revisar el indicador "eficacia en la proyección del número de consultas para ser atendidas", ya que actualmente tiene una meta de 100% y el resultado es del 30.13% en el primer semestre, como parte del análisis y evaluación de datos la meta debe ser realizable y se deben tomar acciones frente al impacto que generó la "declaratoria de aislamiento".

Se sugiere la implementación de una matriz DOFA O FODA, como una herramienta estratégica de análisis de la situación para los diferentes procesos. Se aclara que toda la información que contiene esta matriz se encuentra desarrollada en las diferentes etapas del proceso como se evidenció en la auditoría, no obstante, es viable que la misma este reunida en un documento.

3.4 CONCLUSIONES

Se concluye que el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad en el Centro de Documentación Judicial se encuentra implementado y mantenido en forma eficaz, eficiente y conveniente, cumple con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001: 2015.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA
Dra. PAOLA ZULUAGA MONTAÑA		31/08/2020

AUDITOR LIDER

NOMBRE	FIRMA	FECHA
RODRIGO BATANERO URUEÑA		31/08/2020