



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL BOGOTÁ,
CUNDINAMARCA Y AMAZONAS**

Informe año:	Ciclo 2020		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	20	08	2020

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR						
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.		DD	MM	AAAA
		Fecha Realización Auditoría:				
				19 y 21	06	2019
ESTRATÉGICOS:						
MISIONALES:	Mejoramiento de la Infraestructura Física Auxiliares de la Justicia					
APOYO:	Administración de la Seguridad Asistencia Legal Gestión Documental Gestión Financiera Gestión Tecnológica Gestión Humana Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional Adquisición de Bienes y Servicios					
EVALUACIÓN Y MEJORA:						
Nombre del Auditor Interno:	Sandra Carrillo - Doris Sarmiento Santander (Auditor Líder)		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI		NO
Nombre del Auditado:	Pedro Alfonso Mestre					
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	SI x	NO	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa- Auditoria del ICONTEC-	SI		NO
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI x	NO	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoria realizada en la vigencia anterior.	SI		NO
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	SI x	NO	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	SI		NO
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.			
ESTRATÉGICOS:		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento de la Infraestructura Física Gestión Humana 		19	08	2020
APOYO:	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Tecnológica Asistencia Legal Gestión Financiera Gestión Documental Adquisición de Bienes y Servicios Administración de la Seguridad 		13-14	08	2020
EVALUACIÓN Y MEJORA:					

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	1	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			13	8	2020		19	8	2020

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Tomás Villagrán Martínez	3154449350	tvillagm@cendoj.ramajudicial.gov.co	Etna Yamile Penagos Jaramillo	3102392868	epegagoj@cendoj.ramajudicial.gov.co
			Karem Angélica Malagón Bobadilla	3112288122	kmalagob@cendoj.ramajudicial.gov.co

2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORÍA:

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.
ALCANCE:
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):

Dirección Seccional de Administración Judicial de Bogotá, Cundinamarca y Amazonas.

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 AUDITORÍA 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	OBSERVACIÓN	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> No se observa comprensión del contexto de la organización No se observa seguimiento de las situaciones que impactan los procesos y la organización (factores internos y externos) 	<p>Mejoramiento del SIGCMA</p> <p>Procesos afectados: Gestión Tecnológica, Mejoramiento de la Infraestructura Física, Gestión Financiera, Asistencia Legal, Adquisición de Bienes y Servicios, Administración de la Seguridad, Gestión Humana, Gestión Documental</p>	X		4.2
	Evidencia: Contexto de la organización, Matriz de análisis de contexto de la organización desactualizado o no analizado				
2	<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> No presentan seguimiento y control de la normatividad aplicable al proceso. 	<p>Adquisición de Bienes y Servicios, Administración de la Seguridad, Gestión Humana, Gestión Documental</p>	X		5.1.2
	Evidencia: Se desconoce la matriz de documentos externos. No se presenta en la auditoría				
3	<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> No se evidenció el registro de actividades de manejo y control, oportunidades, y/o acciones preventivas para abordar los riesgos de los procesos. 	<p>Adquisición de Bienes y Servicios, Administración de la Seguridad, Gestión Humana,</p>	X		6.1



		Gestión Documental			
	Evidencia: Matrices y Actas de Riesgos de los procesos.				
	Descripción: No se hace un seguimiento y evaluación adecuada de los riesgos	Mejoramiento del SIGCMA	X		6.1
4	<ul style="list-style-type: none"> Evidencia: No presentan conocimiento, análisis, ni evaluación actualizada de los riesgos relacionados en la matriz de riesgos del proceso. No cuentan con mapas de riesgos alineados al plan de trabajo de los procesos. Requieren documentación y formalización. Para el proceso de Asistencia Legal se evidencia conocimiento de los riesgos asociados al proceso. <p>El proceso de Adquisición de Bienes y Servicios maneja riesgos desde la plataforma de "Colombia compra eficiente", sin embargo, no cuenta con identificación, ni seguimiento de riesgos propios del proceso y la entidad</p>	Procesos afectados: Gestión Tecnológica, Mejoramiento de la Infraestructura Física, Gestión Financiera, Asistencia Legal, Adquisición de Bienes y Servicios, Administración de la Seguridad, Gestión Humana, Gestión Documental			
5	Descripción: <ul style="list-style-type: none"> No hay evidencia del estado de implementación de las actividades proyectadas en plan de trabajo. 	Gestión Documental		X	6.2.2 y 7.5.3.2
	Evidencia: Matriz Excel denominada "Plan operativo"				
6	Descripción: <ul style="list-style-type: none"> Se informa sobre mejoras en la ejecución y control de las actividades, sin embargo no están documentadas. 	Mejoramiento del SIGCMA Procesos afectados: Gestión Tecnológica, Gestión Financiera, Gestión Humana		X	7.5.1 b
	Evidencia:				
5	Descripción: <ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con TRD aprobadas por la organización, sin embargo, no se encuentran aplicadas en los procesos y otras dependencias de la organización. Gestión documental informa la realización de capacitaciones a grupos de almacén y asistencia legal, frente a las generalidades de las TRD, más no hay utilización de la herramienta. 	Gestión Documental. Procesos afectados: Adquisición de Bienes y Servicios, Administración de la Seguridad, Gestión Humana,	X		7.5.2
	Evidencia: Tablas de Retención Documental aprobadas por la organización.				
5	Descripción: <ul style="list-style-type: none"> Los líderes de proceso no conocen o conocen parcialmente la Caracterización determinada por la organización, no 	Comunicación Institucional: Adquisición de		X	8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 4.1 y 4.2



	cuentan con claridad en la determinación de las entradas y salidas, el alcance y partes interesadas.	Bienes y Servicios, Administración de la Seguridad, Gestión Humana, Gestión Documental			
	Evidencia: Caracterización de procesos.				
7	<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> No se evidencia la medición de los indicadores, reflejando falta de control y seguimiento. El proceso de Gestión Humana lleva seguimiento de dos (2) de los indicadores de la caracterización del proceso, sin embargo, se hace a través de un informe para la dirección. No se encuentran documentados en los formatos de control. El proceso de Adquisición de bienes y servicios únicamente manejan los indicadores de la plataforma de "Colombia compra eficiente"; no cuentan con identificación, ni seguimiento de riesgos propios del proceso (caracterización) y ajustados a la entidad. 	<p>Mejoramiento del SIGCMA</p> <p>Procesos afectados:</p> <p>Gestión Tecnológica, Mejoramiento de la Infraestructura Física, Asistencia Legal, Adquisición de Bienes y Servicios, Administración de la Seguridad, Gestión Humana, Gestión Documental</p>		X	9.1.3; 9.1.1
	Evidencia: Matriz Excel de Indicadores-denominada "Consolidado indicadores"				
8	<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> No cuentan con información documentada de los planes y/o acciones de mejora implementados en los procesos. EL proceso de Gestión Humana ha desarrollado procedimientos acordes a las actividades que desarrolla dentro de la organización, sin embargo, no cuenta con actas o soportes de su implementación. 	<p>Gestión Documental</p> <p>Adquisición de Bienes y Servicios, Administración de la Seguridad, Gestión Humana, Gestión Documental</p>		X	10.1
	Evidencia:				

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

- Se destaca el compromiso y empoderamiento del personal encargado de los procesos, cumpliendo con responsabilidades estipuladas, facilitando un mayor desempeño en la ejecución del proceso.
- Se informan mejoras e innovación para el control del proceso.
- Se observa disposición y compromiso por parte de la responsable del proceso de Asistencia Legal durante la realización de la auditoría interna de Gestión de Calidad.
- Se destaca el interés de los líderes de proceso, en tomar las acciones de documentación requeridas para el cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015 y del SIGCMA.
- Se observa conocimiento y continuo seguimiento del Plan Operativo por los procesos de Adquisición de Bienes y Servicios, Administración de la Seguridad, y Gestión Humana.
- Los procesos de Gestión Humana y de Adquisición de Bienes y Servicios, han desarrollado nuevos procedimientos en concordancia con las actividades que ejecuta; de igual manera, se han hecho apropiaciones de los procedimientos ya establecidos en la organización ajustados a las necesidades y funcionamiento actual de los procesos en los que interviene la Dirección Seccional.
- En procura del manejo adecuado de la documentación, el proceso de Gestión Documental informa que la entidad viene adelantando actividades de licitación con empresas especializadas para la custodia y gestión de los archivos físicos de la entidad
- Se han desarrollado actividades de disminución de uso de papel; en procesos como Gestión Humana, se han desarrollado



formatos digitales alojados en la página web de la Rama Judicial, y se ha fortalecido la divulgación de consulta de información de nómina en el aplicativo Kactus HR de forma virtual.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se evidencia desconocimiento del Sistema de Gestión de Calidad: SIGCMA-SGC por parte del personal que ha llegado a las áreas y grupos de la Entidad, es pertinente que se realice un ejercicio de revisión y alineación de los elementos estratégicos de la entidad.
- Se requiere un fortalecimiento en la divulgación de las actividades del SIGCMA, así como de la documentación por proceso e identificación de estos dentro del mapa de procesos de la organización, aprovechando las herramientas de comunicación con las que cuenta actualmente la entidad.
- Cuentan con indicadores, sin embargo, deben ser actualizados; asimismo los riesgos deben ser conocidos y valorados por las personas que hacen parte del proceso.
- Aunque se observa innovación para la ejecución y control de las actividades, no se encontró evidencia documentada de las acciones de mejora efectuadas frente a los procesos, por lo tanto, se recomienda documentar las mismas en el formato establecido para tal fin.
- Se evidencia desconocimiento del contexto de la organización, se recomienda crear estrategias para realizar seguimiento y revisión de la información.
- Se deben socializar los informes de la auditoría interna 2019 al personal que va llegando a la entidad, para que tengan conocimiento de las observaciones y hallazgos presentados en las vigencias anteriores.
- Se recomienda la elaboración e implementación de actividades e información documentada de las salidas no conformes que se identifiquen en los procesos en los que participa la entidad.

3.4 CONCLUSIONES

Los procesos deben ser fortalecidos con capacitaciones del funcionamiento de la entidad, procesos en los que participa y partes interesadas que intervienen; haciendo seguimiento a las actualizaciones de la documentación y el debido control, para la completa conformidad con los parámetros generales establecidos por el SIGCMA; deben aplicar las observaciones propuestas para lograr el cumplimiento de los requisitos como lo determina la NTC ISO 9001:2015.

Se recomienda para el logro de esta actualización, conformar un equipo de apoyo que brinde un acompañamiento continuo a los procesos; y de igual manera, se incentive el compromiso por parte de los responsables de proceso, en la importancia de la aplicación permanente del SIGCMA como herramienta de trabajo para el cumplimiento de las metas establecidas.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA
Pedro Alfonso Mestre Carreño		
Emma Bibiana Rodríguez		
Betty Johana Rojas		
Víctor Sarmiento		
Mauricio Ávalo		

AUDITOR LÍDER

NOMBRE	FIRMA	FECHA
Tomás Villagrán Martínez		