



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: DIRECCION EJECUTIVA DE ADMINISTRACION JUDICIAL**

Informe año:	Ciclo 2018		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	21	08	2018

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR					
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:		Informe No.		
			Fecha Realización Auditoría:	DD	MM
ESTRATÉGICOS:					
MISIONALES:					
APOYO:					
EVALUACIÓN Y MEJORA:					
Nombre del Auditor Interno:			Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO
Nombre del Auditado:					
Se socializó el Informe final de la Auditoría Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoría.	SI	NO	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoría externa- Auditoría del ICONTEC-	SI	NO
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoría interna realizado.	SI	NO	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorías anteriores, en la auditoría realizada en la vigencia anterior.	SI	NO
Quedó copia del informe final de auditoría interna realizado en la Dependencia.	SI	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 PRESENTE VIGENCIA					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.			
ESTRATÉGICOS:		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:			22	08	2018
APOYO:	GESTIÓN TECNOLÓGICA NIVEL CENTRAL				
EVALUACIÓN Y MEJORA:					

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		22	08	2018		22	08	2018.

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Ricardo Molina	3134396841	rmolina@deaj.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.

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):

Proceso de Gestión Tecnológica Nivel Central.

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 19011:2012, 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	CUMPLIMIENTO		CRITERIOS DE AUDITORÍA (anotar el numeral de los requisitos auditados)
			NC	OBSERVACION	
1	Descripción: Descripción: La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad. Así mismo debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			X	Numeral 4.1 Norma NTC ISO 9001: 2015
	Evidencia: Observación: Existe el documento Comprensión de la Organización y su Contexto de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial; no obstante, es pertinente socializar al equipo operativo de proceso el documento de la Organización y de su contexto				
2	Descripción: La organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad; los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.			X	Numeral 4.2 Norma NTC ISO 9001: 2015.
	Evidencia: Se evidencia la Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas; no obstante, es pertinente socializar al equipo operativo de proceso la matriz de necesidades y expectativa de las partes interesadas.				
3	Descripción: La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.				Numeral 5.1.2 Norma NTC ISO 9001:2015.
	Evidencia: El Contratista de Mesa de Ayuda contrata con el Centro Nacional de Consultoría la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente. El resultado para el año 2016 fue de 97.4% y para el año 2017 fue 95.3%. Es necesario evaluar y determinar una estrategia dirigida recuperar la disminución de los puntos porcentuales del año 2017 en relación con el año 2016			X	
4	Descripción: La organización debe			X	Numeral 6.1.1 Norma NTC



	considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar				ISO 9001:2015
	Evidencia: Se observa la matriz los Riesgos y Oportunidades; no obstante, es necesario socializar al equipo operativo de proceso el documento la matriz correspondiente.				
5	Descripción: La organización debe determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; cuando se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición				
	Evidencia: Se observa la medición de los 5 indicadores del proceso, según periodo de medición. Sin embargo el análisis y evaluación de los mismos, no describe las circunstancias atenuantes que no han permitido cumplir con la meta; o los factores de éxito que coadyuvan al cumplimiento de las mismas. Es pertinente aclarar la necesidad de manejar la matriz de indicadores diseñada por la Coordinación Nacional del SIGCMA.			X	Numerales 9.1.1 , 9.1.3 Norma NTC ISO 9001:2015
6	Descripción: El Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir la información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad.				
	Evidencia: En acta 34 del 20 de septiembre de 2017, se registra la actualización de mapa de riesgos, procedimientos e indicadores del proceso pero no se especifica las actualizaciones.. Es pertinente documentar las actualizaciones de procedimientos precisando nueva versión, revisión y aprobación de los mismos			X	Numeral 7.5.2 Norma NTC ISO 9001:2015.

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

El compromiso, la disposición y atención del equipo para recibir las recomendaciones y observaciones de parte del auditor.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

MEJORA CONTINUA: Teniendo en cuenta que durante el periodo de transición de cambio del proveedor para el servicio de mesa de ayuda y los servicios de conectividad, se presentan interrupciones en la prestación del servicio, se recomienda documentar una acción de mejora que permita mantener la continuidad de los servicios a los usuarios de la Rama Judicial.

COMUNICACIÓN: Dado que la información del proceso está centrada en un medio magnético, se recomienda crear una carpeta compartida en la red para el equipo del proceso disponga y consulte la información unificada.



3.4 CONCLUSIONES

El proceso requiere de la actualización de la caracterización de proceso y la documentación de los procedimientos así como el control de la codificación y las nuevas versiones.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

NOMBRE

FIRMA

FECHA

[Handwritten signature]

AUDITOR LIDER

NOMBRE

FIRMA

FECHA

RICARDO MOLINA

[Handwritten signature]



EVALUACIÓN AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

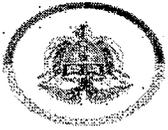
Programa Año:	Ciclo 2018		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	21	08	2018

Señor Auditado:

Con el objeto de mejorar continuamente el procedimiento de auditorías internas de calidad y de conocer la percepción de las partes interesadas internas entrevistadas en el marco del Programa de Auditorías de la presente vigencia, el Comité Nacional del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente SIGCMA y de los sistemas de gestión articulados al SIGCMA-SGC desea conocer sus opiniones en el marco de la mejora continua. Por lo tanto, se solicita diligenciar la siguiente información:

1. INFORMACIÓN GENERAL									
AUDITORÍA No.	FECHA INICIO	DD	MM	AAAA	FECHA FINAL	DD	MM	AAAA	
		21	08	2018		21	08	2018	
PROCESO EVALUADO:	<i>Gestión Tecnológica.</i>								
NOMBRE DEL EVALUADO:	<i>Gestión Tecnológica.</i>								
NOMBRE DEL AUDITADO:	<i>Fernando Piñeros Amaya</i>								

2. EVALUACIÓN				
A continuación encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una "X" en una escala de valores así: D = Deficiente, R = Regular, B = Bueno y E = Excelente				
CALIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	CALIFICACIÓN			
	D	R	B	E
Presentación oportuna al auditado del Plan de Auditoría (Agenda de Reuniones)				X
Cumplimiento del objetivo establecido en el Plan de Auditoría				X
Coherencia entre el alcance propuesto y la metodología (actividades) desarrollada				X
Como calificaría el horario en el que fue planeada la auditoría				X
La auditoría se orientó hacia la verificación de los requisitos de la norma				X
Calificación de la auditoría en general				X
Observaciones / Sugerencias				
CALIFICACIÓN AL AUDITOR INTERNO DE CALIDAD	CALIFICACIÓN			
	D	R	B	E
Cumplimiento de los tiempos programados según Plan de Auditoría				X
Claridad en las preguntas realizadas				X
Coherencia en las preguntas realizadas				X
Eficiencia en el uso del tiempo				X
Ecuanimidad y respeto en el trato con los auditados				X
Observaciones / Sugerencias				



Rama Judicial
 Consejo Superior de la Judicatura
 República de Colombia

COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA

Rama Judicial del Poder Público
 Consejo Superior de la Judicatura

CONTROL DE ASISTENCIA

Nivel Central

Nivel Seccional

Actividad a desarrollar:

Capacitación

Entrenamiento

Reuniones
 Generales

Temas:

AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD 2018 (Proceso de Gestión Tecnológica)

Conferencista:

Lugar de realización:

Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, piso 9

Fecha:

21/08/2018

Horario:

2:00:00 p. m.-4:30 p.m

Número total de horas:

No.	NOMBRE DEL ASISTENTE	Organización o Entidad / Despacho o Dependencia	Nombre del Cargo / empleo	Teléfono y Extensión	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	<i>[Signature]</i>	Org. DEAS-135	Cargo: <i>[Signature]</i>	Tel. 3127011	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
2	Jandra Johanna Chipateca H.	Org. DETJ. U.I.	Cargo: Apoyo	Tel. 3127011	@deg.romajudicial.gov.co	
3	<i>[Signature]</i>	Org. DETJ. U.I.	Cargo: Apoyo	Tel. 3127011	@deg.romajudicial.gov.co	
4						
5						