



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

SEDE: Bolsa de Bogotá Piso 4°

Proceso(s) Auditado(s) vigencia anterior:				Informe No.					
REGISTRO NACIONAL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA				Fecha Realización Auditoría:					
				24	08	2018			
Nombre del Auditor Interno:	Raúl Guillermo Cárdenas Franco			Formalizado (firmado):					
Nombre del Auditado:	Dra. Martha Esperanza Cuevas Dra. Luz Miryam Rozo						SI x	NO	
Plan de Mejoramiento de Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	Cerrado	SI x	NO				SI	NO	
Plan de Mejoramiento Auditoria ICONTEC desarrollado por Auditado.:	Cerrado	SI x	NO				SI	NO	
Proceso(s) a Auditar en la presente vigencia:				Informe No.					
REGISTRO NACIONAL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA				Fecha Realización Auditoría:					
				24	08	2018			

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	24	08	2018	Fecha de cierre	24	08	2018
Auditor Líder:	Raúl Guillermo Cardenas Franco							
Equipo Auditor:	Julián Chaves Silva							
Auditados:	Nombre				Cargo			
	Dra. Martha Esperanza Cuevas				Directora Unidad			
	Dra. Luz Miryam Rozo				Profesional Universitario			

2. OBJETIVO Y ALCANCE 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.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

3.1. RESULTADO DETALLADO

NO.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CUMPLIMIENTO
-----	--------------------------	---------	--------------

		NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA (anotar el numeral de los requisitos auditados)
1	Descripción: Evidencia:			
2	Descripción: Evidencia:			
3	Descripción Evidencia			

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

La participación y compromiso de los servidores judiciales del Registro Nacional de Abogados, en las actividades requeridas para el mejoramiento del sistema, evidenciada en las entrevistas por su conocimiento y participación, Así mismo evidencia el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los registros en magnético e impresos.

Amplio conocimiento del Sistema por parte de la Líder y de la servidora judicial que sirve de enlace en el proceso del SIGCMA, la disposición y el compromiso del grupo operativo para atender la auditoría y el conocimiento básico de los temas propios del sistema de gestión de calidad garantizan que la implementación del sistema de gestión de calidad se mantenga bajo los criterios de la Norma.

Diligencia en las gestiones adelantadas y relacionadas con la eliminación de archivos, implementación de la digitalización, las tablas de valoración, la atención oportuna en promedio mensual de 2.500 usuarios a pesar de la escases de personal en la unidad (13 servidores judiciales) y la atención de 11.989 trámites de tarjetas profesionales y de 1893.694 certificados de vigencia de tarjetas profesionales en lo corrido del año, demuestran el alto compromiso y sentido de pertinencia.

Atención oportuna y diligente de los planes y acciones de mejora derivada de las anteriores auditorías

Buenas Prácticas en la sensibilización en materia ambiental como son la de racionalización en el uso de papel, energía y agua, entre otros.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

De ser posible mejorar en la oportunidad de respuesta relacionada con las encuestas de satisfacción y/o percepción de los usuarios del Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia que se viene implementando recientemente para que esta retroalimentación sirva de insumo en la toma de acciones para optimizar la atención al usuario y el mismo proceso.

En la gestión del cambio que se encuentran realizando se recomienda actualizar la documentación al lenguaje vigente de la norma ISO 9001:2015.

Requerir de manera especial a la Alta Dirección el personal suficiente y necesario para la implementación eficaz de su sistema y para la operación y control del proceso a fin de satisfacer de manera oportuna las necesidades del usuario.

3.4 CONCLUSIONES

El Auditor considera que el proceso de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia, judicial cumple con el objetivo de la auditoría el cual se enmarca en determinar el grado de conformidad, y la capacidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos, la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente, bajo las normas establecidas.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

NOMBRE

FIRMA

FECHA

Dra. MARTHA ESPERANZA CUEVAS



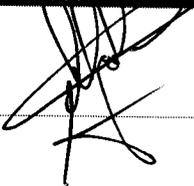
AUDITOR LIDER

NOMBRE

FIRMA

FECHA

RAUL GUILLERMO CÁRDENAS FRANCO





**PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD
SEDE: DIRECCION EJECUTIVA DE ADMINISTRACION JUDICIAL**

Informe año:		Ciclo 2018	
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	09	08	2018

PROCESO (S) AUDITADO (S):	RELACIONE LOS PROCESOS:	Auditoria No.	DD	MM	AAAA
RATEGICOS:					
OMIALES:	REGISTRO NACIONAL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA	Fecha de Elaboración:	09	08	2018
OBJETO:					
PLAZA Y MEJORA:					

OBJETIVO:

Minimizar 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 acción 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, eficacia y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad: SIGCMA-SGC.

ALCANCE:

Acción de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 (donde proceda) a los procesos del SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, J. Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración de Justicia, Despachos Judiciales, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio, Secretaría (a) General; los Sistema de Gestión de las : Cortes articulados al SIGCMA: SIGCMA-SGC certificados y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA-SGC.

DEFINICIÓN DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):

SISTRO NACIONAL DE ABOGADOS Y AXILIARES DE LA JUSTICIA EDIFICIO BOLSA DE BOGOTÁ – Carrera 8 No. 12 B 82 Piso 4to.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Rama Judicial de Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura

SIGCMA

CRITERIOS DE AUDITORIA:

Se realizará la auditoria 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.

NOMBRES Y APELLIDOS	AUDITOR LIDER	INFORMACIÓN DE CONTACTO			NOMBRES Y APELLIDOS	EQUIPO AUDITOR	INFORMACIÓN DE CONTACTO			NOMBRES Y APELLIDOS	AUDITORES OBSERVADORES	INFORMACIÓN DE CONTACTO		
		CELULAR	E-MAIL				CELULAR	E-MAIL				CELULAR	E-MAIL	
Raúl Guillermo Cárdenas		3125217829	rcardenf@gmail.com											

Fecha	Hora		Actividades	Auditado	Auditor	Lugar
	Inicio	Final				
13/08/2018	8:00 am	8:15 a.m	Reunión de Inicio. Presentación de la auditoria.	Dra. Martha Esperanza Cuevas	Raúl Guillermo Cárdenas Franco	Carrera 8 No. 12 B 82 Piso 4.
	8:15 am	8:45 am	Revisión del contexto conocimiento y compromiso			
	8:45 am	9:15 am	Revisión Caracterización del Proceso(Ciclo PHVA, Evidencia de Productos)			
	9:15 am	9:30 am	Revisión mecanismo de seguimiento, medición y acciones del proceso (Indicadores e informes de seguimiento)			
	9:30 am	10:00 am	Revisión acciones de gestión (Correctivas, Preventivas y de Mejora)			
			Revisión de Riesgos (Identificación, valoración, actualización y tratamiento de riesgos). Revisión de los planes de mejora y su cumplimiento.			
			Revisión de Salidas No conformes.			

OBSERVACIONES

ELABORADO POR (Auditor Líder)

Nombre: Raúl Guillermo Cárdenas Franco

Firma:

APROBADO POR (Líder o Enlace de Proceso)

Nombre: Martha Esperanza Cuevas

Firma:

FECHA

14 agosto del 2018

Código: F-AA1-02

Versión: 02



CONTROL DE ASISTENCIA

Nivel Central Nivel Seccional

Actividad a desarrollar: Inducción Capacitación Entrenamiento Reuniones Generales

Temas: **AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

Conferencista: **RAUL GUILLERMO CÁRDENAS FRANCO**

Lugar de realización: **REGISTRO NACIONAL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA**

Fecha: **13 DE AGOSTO DE 2018**

Horario:

Número total de horas:

No.	NOMBRE DEL ASISTENTE	Organización o Entidad / Despacho o Dependencia y Nombre del Cargo / empleo	Teléfono y Extensión	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	<i>Martha E Cuevas</i>	Org. <i>Consejo Superior</i> Cargo <i>Directora URRH</i>	Tel. <i>5658500</i> Ext. <i>7500</i>	<i>mcuevasm</i>	<i>[Firma]</i>
2	<i>Julian A. Chaves Silva</i>	Org. <i>DEAJ - UJF</i> Cargo <i>Auditor</i>	Tel. <i>3127011</i> Ext. <i>7272</i>	<i>jchaves</i>	<i>[Firma]</i>
3	<i>Luz Hiliana Rozo Torres</i>	Org. <i>UEN D.</i> Cargo <i>Auxiliar Judicial</i>	Tel. <i>5658500</i> Ext. <i>7513</i>	<i>luzm202</i>	<i>[Firma]</i>
4	<i>Raul G Cardenas Franco</i>	Org. <i>UJDF</i> Cargo <i>Auditor</i>	Tel. Ext. 	<i>rcardenas</i>	<i>[Firma]</i>
5		Org. Cargo 	Tel. Ext. 	 	
6		Org. Cargo 	Tel. Ext. 	 	



EVALUACIÓN AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

Programa Año:	Ciclo 2018		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	13	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
		13	08	2018		13	08	2018
PROCESO EVALUADO:	REGISTRO NACIONAL DE ABOGADOS							
NOMBRE DEL EVALUADO:	DASL Guillermo Cordero F							
NOMBRE DEL AUDITADO:	Dra. MARICHA ESPERANZA CUEDAS.							

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				

