



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD SEDE: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Informe año:	Ciclo 2018		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	23	08	2018

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR				
	Informe No.	01		
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM AAAA
			14	08 2017
ESTRATÉGICOS:	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL			
MISIONALES:				
APOYO:				
EVALUACIÓN Y MEJORA:				
Nombre del Auditor Interno:	RAUL GUILLERMO CARDENAS FRANCO	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO
Nombre del Auditado:	ALVARO GARZÓN DÍAZ		X	X
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		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		X	
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	SI	Se hizo seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Lideres de Proceso.	SI	NO
	X		x	
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:	COMUNICACION INSTITUCIONAL	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA	
MISIONALES:			23	08	2018	
APOYO:						
EVALUACIÓN Y MEJORA:						

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	01	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			23	08	2018		23	08	2018

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
RAUL GUILLERMO CARDENAS FRANCO	3125217829	rcardenf@gmail.com	JULIAN ALFONSO CHAVEZ SILVA	3107649976	jchavess@deaj.ramajudicial.gov.co
Natalia Y. Castilla C	5658500 Ext 4534	ncastilc@cendoj.ramajudicial.gov.co	CARLOS SACRISTAN	3157724021	Csacrisp@deaj.ramajudicial.gov.co
Renni Muñoz Orozco	5658500 ext 7424	rmunozo@cendoj.ramajudicial.gov.co			
Marcela Castaño	5658500 Ext 7504	mcastanc@cendoj.ramajudicial.gov.co			
Ana Milena Moreno Acosta	5658500 Ext 7567	Amorenoa@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.

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):

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

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

3.2. 1. INFORMES DE AUDITORIA: Se cerraron los hallazgos de la auditoria interna relacionado con las acciones de gestión 991 y 10268 asociadas a los riesgos. En relación con la auditoria externa y el redireccionamiento de los casos con su respuesta respectiva y fuera de término estos fueron objeto de cierre.

La participación y compromiso de los servidores judiciales del proceso de Comunicación institucional, 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 que a pesar de llevar pocos días en este proceso se ha apersonado del mismo 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 auditoria 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.

El portal es una excelente herramienta de internet a través del cual los usuarios del sistema tanto internos como externos pueden hacer consultas o trámites judiciales

La información del sistema se encuentra documentada y alojada en SHARE POINT, lo que garantiza que este disponible, sea idónea y se encuentre protegida adecuadamente

Se identifican claramente las necesidades institucionales de comunicaciones internas y externas y organizacionales se encuentra un cronograma para desarrollar hasta diciembre 2018

Con el acta del 21 de agosto de 2018 con el jefe de la oficina de comunicaciones se elaboró para hacer seguimiento a la matriz de comunicaciones y para verificar las actividades propuestas para mirar si esta de acorde con lo planeado, Hay actividades que posiblemente no corresponden y actualizaron la matriz.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCEDIMIENTOS PQR

Se elaboró plan de mejoramiento de PQRS para incluir la información del sistema SIGOBius, en el nuevo procedimiento creando un criterio o categoría en las PQRS de SIGOBius.

Ejercer una mayor Coordinación y participación en el Comité de Comunicaciones del SIGCMA asignado con el acuerdo PSAA14-10161

Efectuar una revisión a la matriz de comunicaciones para determinar si esta cumple con la eficacia y el desempeño.

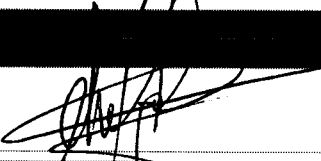

De ser posible mejorar en la oportunidad de respuesta relacionada con las encuestas de satisfacción y/o percepción de los usuarios del proceso de comunicación institucional.

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

3.4 CONCLUSIONES

El Auditor considera que el proceso de Comunicación Institucional cumple con el objetivo de la auditoria 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
Raul Guillermo Cárdenas Franco		23/08/2015
AUDITOR LIDER NOMBRE	FIRMA	FECHA
NATALIA YADIRA CASTILLA C		23/08/2015



AUDITOR LIDER		EQUIPO AUDITOR		AUDITORES OBSERVADORES	
INFORMACIÓN DE CONTACTO		INFORMACIÓN DE CONTACTO		INFORMACIÓN DE CONTACTO	
NOMBRES Y APELLIDOS	CELULAR	NOMBRES Y APELLIDOS	CELULAR	NOMBRES Y APELLIDOS	CELULAR
	E-MAIL		E-MAIL		E-MAIL
Raúl Guillermo Cárdenas	3125217829	JULIAN CHAVES	lchavess@deaj.ramajudicial.gov.co	Carlos Sacristan Piñeros.	
	rcardent@gmail.com				

AGENDA DE LA AUDITORIA						
Fecha	Hora	Actividades	Auditado	Auditor	Lugar	
	Inicio	Final				
23/08/2018	8:00 am	8:15 a.m	Reunión de Inicio. Presentación de la auditoria.			
	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)	Dra. Natalia Castilla Caro	Raúl Guillermo Cárdenas Franco	Carrera 8 No. 12 B 82 Piso 4.
	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)			
	9:30 am		Revisión de Riesgos (Identificación, valoración, actualización y tratamiento de riesgos). Revisión de los planes de mejora y su cumplimiento			
			Contexto parte Ambiental. Norma 14001:2015			

OBSERVACIONES

ELABORADO POR (Auditor Líder) **APROBADO POR (Lider o Enlace de Proceso)** **FECHA**

Nombre: Raúl Guillermo Cárdenas Franco	Firma:	Nombre: Natalia Yadira Castilla Caro	Firma:	23 agosto del 2018
Firma:				

SIGCMA

PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD SEDE: Edificio Bolsa de Bogotá

Informe año:	Ciclo 2018		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	16	08	2018

PROCESO (S) AUDITADO (S):	Auditoría No.
RELACIONE LOS PROCESOS:	
ESTRATÉGICOS:	
MISIONALES:	
APOYO:	
EVALUACIÓN Y MEJORA:	
	DD
	MM
	AAAA
	DD
	MM
	AAAA
	DD
	MM
	AAAA

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, Secretaría (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):

CENDOJ. EDIFICIO BOLSA DE BOGOTÁ – Carrera 8 No. 12 B 82 Piso 8°.

CRITERIOS DE 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.



CONTROL DE ASISTENCIA

Nivel Central Nivel Seccional

Actividad a desarrollar: Capacitación Entrenamiento

Reuniones Generales

Temas: **AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

Comunicación Institucional

Conferencista:

Paúl Cardenas Toranzo

Carlos Sebastián Pineros

Lugar de realización:

Fecha: Agosto 23 / 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	Matalia Y. Castilla C.	Org. Cendol Cargo Prof. Esp. 33	Tel. 5658500 Ext. 4534	mcastilc @cendol.ramajudicial.gov.co	
2	Renni Huízar Orozco	Org. CENDOS Cargo Prof. Esp. 33	Tel. 7424 Ext.	rmunozc @cendol.ramajudicial.gov.co	
3	Marcos Astasio	Org. CENDOS Cargo Prof. Divid.	Tel. Ext. 3504	mcastasio @cendol.ramajudicial.gov.co	
4	Ángel Moreno A	Org. CSI - CENDOS Cargo Prof. Universitario	Tel. Ext. 7583	amorenad @cendol.ramajudicial.gov.co	
5	Paúl G. Cardenas F	Org. UDDZ Cargo	Tel. Ext.	rcardenf @des.famjudicial.gov.co	
6		Org. Cargo	Tel. Ext.	@	



No.	NOMBRE DEL ASISTENTE	Organización o Entidad / Despacho o Dependencia y Nombre del Cargo / empleo	Teléfono y Extensión	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
7		Org. Cargo	Tel. Ext.	@	
8		Org. Cargo	Tel. Ext.	@	
9		Org. Cargo	Tel. Ext.	@	
10		Org. Cargo	Tel. Ext.	@	
11		Org. Cargo	Tel. Ext.	@	
12		Org. Cargo	Tel. Ext.	@	
13		Org. Cargo	Tel. Ext.	@	
14		Org. Cargo	Tel. Ext.	@	
15		Org. Cargo	Tel. Ext.	@	
16		Org. Cargo	Tel. Ext.	@	
17		Org. Cargo	Tel. Ext.	@	
18		Org. Cargo	Tel. Ext.	@	



EVALUACIÓN AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

Evaluación No.	
Fecha:	DD MM AAAA

Señor Auditado:

Con el objeto de mejorar continuamente el procedimiento de auditorías internas de calidad y de conocer la percepción de las personas entrevistadas, el Comité del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad desea conocer sus opiniones de esta actividad. Por lo tanto se solicita diligenciar la siguiente información:

1 INFORMACIÓN GENERAL

AUDITORÍA No.	FECHA INICIO	DD	MM	AAAA	FECHA FINAL	DD	MM	AAAA
PROCESO EVALUADO	COMUNICACION INSTITUCIONAL							
NOMBRE DEL EVALUADO	RAÚL GUILLERMO CAROLINA FERNANDEZ							
NOMBRE DEL AUDITADO	Natalia Y. Castilla C.							

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				

Natalia Y. Castilla C.



EVALUACIÓN AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

Evaluación No.			
Fecha:	DD	MM	AAAA

Señor Auditado:

Con el objeto de mejorar continuamente el procedimiento de auditorías internas de calidad y de conocer la percepción de las personas entrevistadas, el Comité del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad desea conocer sus opiniones de esta actividad. Por lo tanto se solicita diligenciar la siguiente información:

1 INFORMACIÓN GENERAL

AUDITORÍA No.	FECHA INICIO	DD	MM	AAAA	FECHA FINAL	DD	MM	AAAA
PROCESO EVALUADO	<i>Comunicación - Trabajo</i>							
NOMBRE DEL EVALUADO	<i>Carlos Escobar Xiberos</i>							
NOMBRE DEL AUDITADO	<i>Natalia Y. Castilla C.</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				

Natalia Y. Castilla C.
Código: F-AAI-05