



## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

### SEDE:

Proceso(s) Auditado(s) vigencia anterior:				Informe No.				
<b>REORDENAMIENTO JUDICIAL</b>				Fecha Realización Auditoría:		24	08	2018
Nombre del Auditor Interno:	RAUL GUILLERMO CARDENAS FRANCO			Formalizado (firmado):		SI x	NO	
Nombre del Auditado:	Dra Luz Marina Veloza / Dr. Jorge M Torres					SI	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.				
<b>Reordenamiento Judicial</b>				Fecha Realización Auditoría:				

### 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:								
Auditados:	Nombre				Cargo			
	Jorge Mauricio Torres R				Profesional Especializado Grado 33			
	Rodrigo Batanero U				Profesional Universitario			
	Diana Marcela Ureña Rojas				Profesional Universitario			
	José Oliver Marroquín				Profesional Universitario			
	Carolina Morales Pinilla				Profesional Universitario			
	Pedro Sierra Castro				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.

#### 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.

### 3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

**3.1. RESULTADO DETALLADO**

NO.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CUMPLIMIENTO	
			NC	CRITERIOS DE AUDITORÍA (anotar el numeral de los requisitos auditados)
1	<p>Descripción: <b>Descripción:</b> Se evidencio falta de actualización y los conocimientos específicos necesarios para la operación de los procesos.</p> <p>Los auditados desconocen la información documentada y actualizada del proceso de reordenamiento Judicial (Caracterización, procedimientos, formatos)</p> <p>El único documento del proceso que se encuentra en SIGCMA EN LINEA es la caracterización del proceso, documento en borrador, no está actualizado, ni codificado. Falta la publicación del procedimiento actualizado del proceso.</p>			
	<p>Evidencia: <b>Evidencia:</b> Si bien es cierto que existen documentos actualizados y cambiantes, los servidores judiciales de este procesos desconocen de su creación, acceso y actualización. Ejemplo desconocen la actualización de la caracterización y del procedimiento para atender propuestas de reordenamiento y descongestión.</p>		7.5.2 7.5.3.1 7.5.3.2	4.4 4.4.1 4.4.2
2	<p>Descripción: se evidencio que no se realizaron los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos en la evaluación del desempeño.</p>			
	<p>Evidencia: ausencia de información, análisis o datos en los dos indicadores establecidos, el líder de este proceso indica que el primer indicador no es responsabilidad de este proceso. Se encuentra que el método de seguimiento, medición, análisis y evaluación aplicado dentro del proceso no asegura ni evidencia los resultados del proceso.</p>		9.1.1	9
3	<p>Descripción: En este proceso de reordenamiento no se actualizaron los riesgos ni las oportunidades del año 2018, tampoco se elaboró el acta de riesgos para determinar y analizar cuales se podrían prevenir, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora continua</p>			
	<p>Evidencia: No se encontró actualizados el mapa de riesgos ni se evidenció acta de reunión en donde se consideren las cuestiones y/o acciones para abordar riesgos y oportunidades y determinar si estos se han materializado, son pertinentes y/o adecuados.</p>		5.1.2, 6.1.1, 6.1.2, 8.1	6.1.

NC: No conformidad.

### 3.2 FORTALEZAS

La participación activa y liderazgo de los servidores judiciales del proceso de Reordenamiento Judicial, 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.

Es de destacar la inducción y capacitación realizada a los nuevos servidores empleados que ingresan a la UDAE, adquiriendo el conocimiento en normas de SIGCMA con tan solo veinte días de posesionados.

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

Conocimiento de la organización en especial del contexto, proyecto de inversión un ejemplo es el actual proyecto en validación de plantas de la entidad

Como acción de gestión se montó una plantilla en Excel de solicitudes de medidas como acción de mejora

### 3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Mantener actualizada la información de las actividades que se desarrollan al interior del proceso de Reordenamiento Judicial como caracterización (Ciclo P. Atender propuesta de reordenamiento), procedimiento, indicadores y riesgos lo que permitirá mejorar y dar muestras de la evolución y las actividades propias de este proceso

Propiciar espacios de capacitación para la debida aplicación y socialización de los temas y documentos relacionados con el proceso de Reordenamiento, lo cual asegurará que los procedimientos se realicen según lo planificado. (Caracterización, procedimiento, formatos actualizados, Manual de Calidad, entre otros).

La generación de acciones de gestión (correctivas y de mejora) por diferentes fuentes como son: autoevaluación, observaciones de la auditoría externa e interna, PQRS, mostraría el compromiso del proceso en mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.

Fortalecer el análisis de los indicadores y riesgos del año 2018 frente a las metas propuestas para el desarrollo de los procesos, especificando los resultados según los tiempos propuestos para el seguimiento.

### 3.4 CONCLUSIONES

El Auditor considera que el proceso de Reordenamiento 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. Sin embargo, se debe fortalecer en las observaciones, acciones y oportunidades de mejora señaladas en este informe.

### 4. NOMBRES Y FIRMAS

#### AUDITADO

NOMBRE

FIRMA

FECHA

JORGE MAURICIO TORRES

#### AUDITOR LIDER

NOMBRE

FIRMA

FECHA

RAUL GUILLERMO CÁRDENAS FRANCO

Nota: el Auditor dice no firmar hasta que no se efectúe  
Reunión y Acta de cierre



### CONTROL DE ASISTENCIA

Nivel Central  Nivel Seccional

Actividad a desarrollar:

Inducción  Capacitación

Entrenamiento

Reuniones Generales

Temas:

**AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

DESARROLLO JUDICIAL

Conferencista:

Raúl Guillermo Cárdenas Faraco

Lugar de realización:

Fecha: 24 Agosto de 2013

Horario: 8:00 A.M. - 10:00 A.M.

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	Jorge U Torres N.	Org. UDAE. Cargo Prof. ESP. G. 33	Tel. 7432	@Cerdos.comajudicial.gov.co	
2	Rodrigo Botareño U	Org. UDAE Cargo PROF. UNIVERSITARIO	Tel. 7454	@cerdos.comajudicial.gov.co	
3	Diana Marcela Guerrero R.	Org. UDAE Cargo Prof. Universitaria	Tel. 7433	@cerdos.comajudicial.gov.co	
4	Jose Oliver Dorado - in c.	Org. UDAE Cargo Prof. Unives.	Tel. 7433	@Cerdos.comajudicial.gov.co	
5	Carolina Morales Pinilla	Org. UDAE Cargo Prof. Universitario	Tel. 7444	@cerdos.comajudicial.gov.co	
6	Pedro Sierra Astero	Org. UDAE Cargo Prof. ESP. G. 33	Tel. 7496	@Cerdos.comajudicial.gov.co	



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.	@	



# SIGCMA

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

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

PROCESO (S) AUDITADO (S):	Auditoría No.
RELACIONE LOS PROCESOS:	DD MM AAAA
ESTRATÉGICOS:	
MISIONALES:	
APOYO:	
EVALUACIÓN Y MEJORA:	
	DD MM AAAA
	09 08 2018

### 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 proceda) 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):

REORDENAMIENTO JUDICIAL. EDIFICIO BOLSA DE BOGOTÁ – Carrera 8 No. 12 B 82 Piso 7to.

### 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.



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

AGENDA DE LA AUDITORIA						
Fecha	Hora		Actividades	Auditado	Auditor	Lugar
	Inicio	Final				
24/08/2018	8:00 am	8:15 a.m	Reunión de Inicio. Presentación de la auditoria. Revisión del contexto conocimiento y compromiso	Dra. Luz Marina Veloza.	Raúl Guillermo Cárdenas Franco	Carrera 8 No. 12 B 82 Piso 7.
	8:15 am	8:45 am	Revisión Caracterización del Proceso(Ciclo PHVA, Evidencia de Productos)			
	8:45 am	9:15 am	Revisión mecanismo de seguimiento, medición y acciones del proceso (Indicadores e informes de seguimiento)			
	9:15 am	9:30 am	Revisión acciones de gestión (Correctivas, Preventivas y de Mejora)			
	9:30 am	10:00 am	Revisión de Riesgos (Identificación, valoración, actualización y tratamiento de riesgos). Revisión de los planes de mejora y su cumplimiento. Revisión de Salidas No conformes. Contexto parte ambiental Norma ISO 14001:2015.			

**OBSERVACIONES**

ELABORADO POR (Auditor Líder)		APROBADO POR (Líder o Enlace de Proceso)		FECHA
Nombre:	Raúl Guillermo Cárdenas Franco	Nombre:	Dr. Jorge Mauricio Torres	24 agosto del 2018
Firma:		Firma:		



**EVALUACIÓN AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

Evaluación No. \_\_\_\_\_  
Fecha: 2018 08 24

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	24 08 2018	FECHA FINAL	DD	MM	AAAA
PROCESO EVALUADO	REORDENAMIENTO JUDICIAL					
NOMBRE DEL EVALUADO	RAÚL GUILLERMO CERDEJAS FRANCO					
NOMBRE DEL AUDITADO						

**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

*[Handwritten Signature]*