



**INFORME
DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: DIRECCION EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL
Proceso de GESTIÓN TECNOLÓGICA.**

Informe año:	Ciclo 2019		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	02	07	2019

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	AAAA
				22	08	2018
ESTRATÉGICOS:						
MISIONALES:						
APOYO:	Gestión Tecnológica					
EVALUACIÓN Y MEJORA:						
Nombre del Auditor Interno:	Ricardo Molina (Auditor Líder)		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Manuel Fernando Piñeros (Profesional)				X	
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	
		X			X	
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	
	X				X	
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	
	X				X	
OBSERVACIONES:	<p>La Auditoría Interna de Calidad 2019, evidencia desconocimiento de los informes de Auditoría Interna y Externa 2018 por parte del Líder del proceso, quien se compromete a atender las acciones de gestión correspondientes y enviarlas al auditor interno y a la Coordinación de Calidad.</p> <p>El informe de Auditoría interna 2018 presenta 6 observaciones y la siguiente oportunidad de mejora: "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".</p> <p>El informe de Auditoría Externa de ICONTEC 2018 presenta en el numeral 4.2 oportunidades de mejora dirigidas al proceso de Gestión Tecnológica del Nivel Central y Seccional, las cuales requieren de apoyo en los aspectos relacionados como es el relacionado en la pag.37 dirigida a CONVIDA-Paloquemao: b. El uso de las herramientas tecnológicas para facilitar el normal curso de las actividades de cada uno de los procesos; para que se minimice el consumo de recursos (papel, espacios, personal, entre otros) utilizando medios más expeditos y/o seguros.</p>					



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	03		
ESTRATÉGICOS:		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:					
APOYO:	Gestión Tecnológica		26	06	2019
EVALUACIÓN Y MEJORA:					

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	04	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			26	06	2019		26	06	2019

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR: Observadores		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Doris Sarmiento Santander	3014539472	dsarmies@cendoj.ramajudicial.gov.co	Karem Malangón		Kmalagob@cendoj.ramajudicial.gov.co
			Carlos Henry Buenhombre		Cbuenhoc@cendoj.ramajudicial.gov.co

2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORIA:

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 de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. Calle 72
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 9001:2015NTC 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. Nota: Queda pendiente de asignar por parte del Coordinador Nacional de Calidad, la fecha de la auditoría interna de Gestión Ambiental según la Norma ISO 14.001:2015.



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 a la Evidencia; en la Columna Criterios de auditoría /anotar el numeral de los requisitos auditados.		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1.	<p>En el proceso de Gestión Tecnológica no se evidencia información documentada que identifique las cuestiones internas y externas del proceso, los factores positivos y negativos o condiciones para su consideración, la comprensión del contexto externo surgido a partir del entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de calidad; ni el seguimiento y revisión sobre estas partes interesadas y/o requisitos pertinentes para su propósito .</p> <p>Evidencia: Se desconoce el Contexto de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y la participación del proceso de Gestión Tecnológica en la formulación de este documento. No se presentan acciones de gestión para atender el requisito 4 de la Norma ISO 9001:2015 ni las observaciones de la Auditoría Interna 2018. Falta socialización y divulgación del Contexto Organizacional al interior del equipo operativo del proceso.</p>	Gestión Tecnológica	4.1 y 4.2		4.
2.	<p>En la matriz de Planificación para abordar riesgos y oportunidades de las partes interesadas del Contexto Organizacional, el proceso de Gestión Tecnológica no identifica las que le aplica como lo determina el numeral 6.1 y/ss. de la Norma ISO 9001:2015:</p> <p>Evidencia: No se ha consultado ni desarrollado la Matriz de Planificación para abordar Riesgos y oportunidades del Contexto Organizacional que se encuentra en la página web del SIGCMA.</p>	Gestión Tecnológica	6.1.1. y 6.1.2.		6.1
3.	<p>No hay desarrollo de algunas de las actividades y productos determinados a través de la caracterización y los procedimientos del proceso de Gestión Tecnológica</p> <p>Evidencia: Se incumplen actividades establecidas en el ciclo PHVA de la caracterización del proceso y no se presentan los productos correspondientes a las actividades determinadas en el documento: Ciclo V: Verificar: Actividad "Autoevaluar la gestión del proceso": Cálculo y análisis de los indicadores del proceso y seguimiento a mapa de riesgos.</p> <ul style="list-style-type: none"> No se evidencia el análisis a los indicadores del proceso como autoevaluación de la gestión. <p>Se presenta la Matriz de riesgos con opciones de manejo, una columna de controles posteriores a la valoración del riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> No se evidencian actas de análisis de los riesgos que determinen oportunidades de mejora, ni se 	Gestión Tecnológica	9.1.1.c y d		7.5



	<p>documentan acciones de gestión correctiva o preventiva.</p> <p>Producto: <i>"Indicadores analizados /Seguimiento a mapa de riesgos"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Al respecto no se evidencia información documentada. <p>Ciclo A: Actuar.</p> <p>Actividad: Actualizar o modificar los programas y proyectos del Plan de Modernización Tecnológica de la Rama Judicial: Se desarrolla en el nivel central:</p> <ul style="list-style-type: none"> Actividad incumplida. <p>Producto de la caracterización: Plan de Modernización Tecnológica actualizado; el cual no se evidencia.</p>				
4.	<p>No se evidencian acciones de gestión para atender la siguiente observación de la auditoría Interna 2018: 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.</p> <p>Evidencia: <i>"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%."</i> <i>"Es necesario evaluar y determinar una estrategia dirigida a recuperar la disminución de los puntos porcentuales del año 2017, en relación con el año 2016."</i></p>			10.2.1 (a, c,e)	10.3
5.	<p>En el proceso de Gestión Tecnológica no se evidencian acciones para controlar la <i>"seguridad de la Información de la Rama Judicial"</i>, como lo enuncia el artículo 2° y ss., del ACUERDO PSAA14-10279, poniendo en riesgo la seguridad informática de la Entidad.</p> <p>El líder del proceso manifiesta no contar con el personal suficiente para ejercer este control. De otro lado el anexo técnico del acuerdo en mención no evidencia actualización posterior a su elaboración de fecha 9 de junio de 2014 por parte del tercero MNEMO COLOMBIA SAS</p> <p>Evidencia: ACUERDO No. PSAA14-10279 (diciembre 22 de 2014). MNEMO COLOMBIA S.A.S/Contrato 265 de 2013, fecha de última revisión 9 de junio 2014 por Héctor Fabio Jaramillo.</p>	Gestión Tecnológica	8.4.1 y 8.4.2		5.1.2.
6.	<p>El líder de proceso de Gestión Tecnológica del Nivel Central, manifiesta no ejercer control ni seguimiento sobre las responsabilidades delegadas desde la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial a los Directores Seccionales de Administración Judicial, a los Jefes de Sistemas de las Direcciones Seccionales y a los Jefes de Sistemas de las Altas Cortes sobre el Cambio de Clave sugerido mediante DEAJC13-74, dado el gran número de reportes recibidos respecto a la manipulación que se ha venido detectando en la base de datos del sistema de reparto de procesos según cita el comunicado.</p>	Gestión Tecnológica		8.4.1 y 8.4.2	7.5.3



	Evidencia: Circular DEAJC13-74- ítem 3				
7.	La información del proceso de Gestión Tecnológica entregada al SIGCMA como información actualizada, requiere de revisión y control documental como lo determinan los lineamientos del SIGCMA, el CENDOJ y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Evidencia: 1- Anexo Manual de Contratación 2014- requiere de actualización por parte de la dependencia responsable del Manual. 2- Marco Normativo: No registra toda la legislación que aplica al proceso de Gestión Tecnológica	Gestión Tecnológica		7.5.2.	7.5.2
8	No se evidencia información documentada que evidencie la acción de gestión aplicada para atender la oportunidad de mejora presentada por el auditor interno de calidad 2018: 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. Evidencia: Informe de Auditoría Interna de Calidad 2018.	Gestión Tecnológica		10.2.1 y 8.4.2	10.
9.	No se evidencia seguimiento y control del proceso para cumplir con los requisitos y provisión del servicio de las partes interesadas como lo determinan los requisitos 4.4. y 6.1 de la Norma ISO 9001:2015. Evidencia: 1- No se ha actualizado el Plan de Modernización Tecnológica. 2- No hay claridad por parte de los líderes de proceso en los datos emitidos por los responsables de la medición de los indicadores. 3- No hay información documentada sobre análisis del resultado de los indicadores del proceso. 4- Las actas de análisis de los riesgos, requieren profundización en los aspectos tenidos en cuenta en las reuniones respectivas. Falta información documentada de acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Gestión Tecnológica	8.1 y 8.5.6		8.1.

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

La buena disposición del líder del proceso para atender la auditoría interna de calidad 2019 y aplicar las acciones de gestión sugeridas para lograr la conformidad con el SIGCMA y el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. La Matriz 5x5 de Riesgos del proceso la cual debe ser analizada y evaluada, presentando oportunidades y acciones de gestión a través de información documentada. El teams que permite una interacción en tiempo real entre el líder del proceso y cada uno de los profesionales que integran la gestión en la Unidad Tecnológica



3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

La Auditoría Interna de Calidad vigencia 2019 plantea las siguientes oportunidades con la finalidad de buscar unificación de criterios, integración del SIGCMA y el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. }

- Revisar los Acuerdos PSAA14-10160 y PSAA14-10161 para dar cumplimiento a los lineamientos determinados por el SIGCMA.
- Revisar y/o determinar que procedimientos se han adoptado para dar cumplimiento al acuerdo No. PSAA14-10279 (diciembre 22 de 2014), sobre Seguridad de la Información que le aplica al proceso de Gestión Tecnológica y/o determinarlos.
- Solicitar al CENDOJ y al SIGCMA capacitación para la aplicación del Acuerdo PCSJA19-11303 DE 2019, "por el cual se adoptan las tablas de retención documental del Consejo Superior de la Judicatura y sus unidades, de los consejos seccionales de la judicatura, de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, de las direcciones seccionales de administración judicial y de las oficinas adscritas"
- En la formulación de las acciones de gestión producto de las auditorías internas y externas, utilizar el formato establecido por el SIGCMA, citando textualmente la causa que genera la acción, como lo evidencia el informe correspondiente. Hacer seguimiento a las acciones de gestión que deben generar las seccionales frente a las oportunidades de mejora que presenten las auditorías internas y externas relacionadas con el proceso de Gestión Tecnológica.
- Siguiendo los lineamientos de la Entidad, consultar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y la Guía de Indicadores de la Gestión Pública para la aplicación y ajuste de riesgos e indicadores del proceso y para la mejora de los análisis correspondientes.

Contexto Organizacional:

- Según el Contexto del proceso de Gestión Tecnológica que se debe desarrollar, determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos, igualmente realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones internas y externas como lo determina el numeral 4, 6.1.1. y 6.1.2 de la Norma ISO 9001:2015.
- Consultar la Matriz "Planeación para abordar los riesgos y oportunidades de las partes interesadas", presentada en la página web del SIGCMA, identificar y desarrollar los aspectos que le aplican al proceso de Gestión Tecnológica.

Plan Operativo:

- Actualizar el Plan de Modernización Tecnológica.
- Divulgarlo y socializar a Nivel Seccional el Plan Operativo 2019, alineando los indicadores de gestión frente a las metas propuestas en el mismo. Dar cumplimiento al Acuerdo 2636 de 2004, "Por medio del cual se establece el Sistema de Seguimiento y Evaluación Institucional de la Rama Judicial.", documentando las acciones de gestión correspondientes.

Informe a la Alta Dirección:

- Documentar el seguimiento, análisis y evaluación de los aspectos desarrollados por el proceso de Gestión Tecnológica relacionados con el SIGCMA, los cuales deben ser insumo para la construcción del Informe de Revisión a la Alta Dirección con corte a diciembre de la respectiva vigencia y desarrollado por la Coordinación de Calidad (entre ellos resultados obtenidos frente a las metas propuestas como lo determina el requisito 9. de la Norma ISO 9001:2015).

Matriz de Riesgos:

- Ajustar la Matriz de Riesgos del proceso de Gestión Tecnológica con el modelo de Matriz de Riesgos del SIGCMA, complementándola con las columnas faltantes:(Alternativa de manejo, análisis, evaluación), documentando las acciones de gestión u oportunidades de mejora que surjan del análisis de cada uno de los riesgos después de controles.
- El proceso de Gestión Tecnológica como líder del Nivel Central, debe estandarizar y divulgar la Matriz de Riesgos del proceso con la finalidad de unificar criterios en las seccionales, para que éstas procedan a aplicar los ajustes correspondientes a su dependencia.
- Revisar que, en los riesgos identificados en cada uno de los procedimientos del proceso de Gestión Tecnológica, se incluya lo correspondiente a la Ley 1474 de 2011(Estatuto Anticorrupción) 1712 de 2014 y Norma NTC ISO 37001; y los que se puedan identificar para el cumplimiento de los Acuerdos PSAA14-10160(Política de Gestión Ambiental de la Entidad) y PSAA14-10161(Estructura, roles y responsabilidades del SIGCMA).
- Fortalecer el análisis y evaluación de Riesgos del proceso de Gestión Tecnológica frente a las alternativas de manejo después de controles.
 - a. Estandarizar los criterios de tiempos de seguimiento, y análisis de la Matriz de los riesgos del proceso. El análisis trimestral permite un mayor control, seguimiento y evaluación del proceso. (la norma ISO 9001:2015, no determina parámetros de tiempo de medición, dando autonomía al respecto). Programar reuniones trimestrales que permitan vigilar la efectividad de los controles existentes.
 - b. Documentar por medio de actas el análisis efectuado a cada uno de los riesgos del proceso, determinando las "Tareas y compromisos" producto de la reunión, generando las acciones de gestión correspondientes.

Indicadores:

- El proceso de Gestión Tecnológica, debe revisar la metodología y fortalecer el seguimiento y análisis de resultados de los indicadores; involucrando a todo el equipo del proceso en estos análisis, documentando las acciones de gestión surgidas y orientadas a la consecución de las metas y resultados propuestos en el Plan Operativo correspondiente.



Marco Normativo SIGCMA:

- Complementar y divulgar a Nivel Seccional el marco normativo que aplica al proceso Gestión Tecnológica y que se encuentra en la página web del SIGCMA.

3.4 CONCLUSIONES

El proceso de Gestión Tecnológica cumple con los parámetros establecidos por el SIGCMA y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Igualmente propende por la aplicación de las nuevas tecnologías en su gestión.

La autoría Interna reconoce el esfuerzo, compromiso y responsabilidad del Líder del Proceso y cada uno de los auditados para obtener la mejora del SIGCMA en este proceso.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

NOMBRE

FIRMA

FECHA

Dr. Carlos Fernando Galindo

AUDITOR LIDER

NOMBRE

FIRMA

FECHA

Doris Sarmiento Santander

08/07/2016

