



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD  
SEDE: EDIFICIO BOLSA DE BOGOTÁ, PISO 4**

Informe año: 1	<b>Ciclo 2019</b>		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	25	06	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
				24	08	2018
ESTRATÉGICOS:						
MISIONALES:	REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA					
APOYO:						
EVALUACIÓN Y MEJORA:						
Nombre del Auditor Interno:	Raúl Guillermo Cárdenas		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Dra. Martha Esperanza Cuevas Dra. Luz Miriam Roza			X		
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	SI	NO	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa- Auditoria del ICONTEC-	SI	NO	
	X					
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI	NO	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	NO	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	SI	NO	
	X			X		
OBSERVACIONES:	El informe presentó oportunidades de mejora por parte del auditor interno en calidad y medio ambiente.					



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No. 1			
ESTRATÉGICOS:		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Registro y Control de Abogados y auxiliares de la justicia.		25	06	2019
APOYO:					
EVALUACIÓN Y MEJORA:					

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Auditoría No.	1	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			25	05	2019		25	06	2019

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	Carolina Rodríguez Estupiñan	3175162518	crodrige@deaj.ramajudicial.gov.co

**2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORÍA:**

<b>OBJETIVO:</b>
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.
<b>ALCAN CE:</b>
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.
<b>COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):</b>
Edificio Bolsa de Bogotá, piso 4 - Unidad de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia – Consejo Superior de la Judicatura.
<b>CRITERIOS DE LA AUDITORIA:</b>
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 19011:2018 , 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	CONFORMIDAD (En las columnas NC y Observación anotar el requisito a que aplica la Evidencia; en la Columna Criterios de auditoría /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	Descripción: Evidencia:				
2	Descripción: Evidencia:				
3					

NC: No conformidad.

**3.2 FORTALEZAS**

Conocimiento claro y preciso por parte de la líder del proceso y la servidora que acompaña la auditoría, referente con la comprensión de la organización, su contexto y las necesidades y expectativas de las partes interesadas que interactúan o que hacen parte del proceso.

El aplicativo SIRNA que permite conocer los requisitos que deben cumplir los usuarios para el trámite en línea de los productos y servicios que ofrece el proceso.

El establecimiento de controles eficaces para la respuesta oportuna de las solicitudes e inquietudes realizadas por los usuarios.

La digitalización de la documentación que se tenía de años anteriores, mejorando de ésta manera la custodia y permanencia de la información, así como la liberación de espacios, disminución de riesgo por el material almacenado y contribución de material aprovechable a los recicladores de oficio.

La líder de proceso demuestra compromiso y liderazgo con las responsabilidades derivadas del Sistema de Gestión, en especial con la atención y respuestas oportunas a las inquietudes planteadas por las partes interesadas.

**3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA**

**Proyecto de Modernización:** Teniendo en cuenta que el Consejo Superior de la Judicatura aprobó el proyecto de modernización tecnológica de la Tarjeta profesional de Abogados, es pertinente documentar la Acción de Gestión (Acción de mejora) como evidencia de la mejora continua del proceso.

**Indicadores de Gestión:** En relación con los indicadores del proceso a los cuales se les modificó el periodo de medición, se recomienda documentar el cambio (Acta de reunión) argumentando la (s) razón(es) que motivaron de trimestre a semestre, con la participación del grupo operativo.

**Encuesta de Satisfacción del Cliente:** Dada la importancia de conocer la percepción del cliente para el proceso misional, se sugiere revisar y modificar la estructura de preguntas de la encuesta, con el propósito de obtener mayor información que retroalimente la toma de decisiones para la aplicación del principio de la mejora continua.

**Mapa de Riesgos.** Se sugiere revisar los riesgos del proceso, a fin de estructurar y describir de manera acorde los riesgos de calidad actualmente identificados, así como la inclusión de los riesgos ambientales, en especial lo relacionado con la destrucción de los residuos generados por las tarjetas profesionales a destruir.

**Requisitos ambientales:** Se recomienda para próximos proyectos tener en cuenta los beneficios y requisitos ambientales que éste pueda generar al desempeño ambiental de la URNA y de la Rama Judicial en general.



### 3.4 CONCLUSIONES

El Proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia cumple con los requisitos de las Normas NTC ISO 9001: 2015 y NTC ISO 14001: 2015, así como las directrices establecidas por la Organización, manteniendo así la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad: SIGCMA-SGC.

### 4. NOMBRES Y FIRMAS

#### AUDITADO

NOMBRE

FIRMA

FECHA

Dra. Martha Esperanza Cuevas

05-07-2019

#### AUDITOR LIDER

NOMBRE

FIRMA

FECHA

Ricardo Molina

*Ricardo Molina*

05-07-2019