



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD  
SEDE: Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá**

Informe año:	Ciclo 2018		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	06	08	2018

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR					
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.		01	
		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
			15	08	2017
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	Planeación Estratégica y Gestión de Calidad; Comunicación Institucional				
<b>MISIONALES:</b>	Reordenamiento Judicial; Mejoramiento Infraestructura Física; Administración de la Carrera Judicial; Gestión de la Formación Judicial; Gestión de la Información Judicial; Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia.				
<b>APOYO:</b>	Gestión Documental; Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional; Gestión Tecnológica; Administración de la Seguridad; Gestión de la Información Estadística; Gestión Humana; Adquisición de Bienes y Servicios; Gestión Financiera y Presupuestal; Asistencia Legal.				
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	Auditoría Interna; Mejoramiento del SIGCMA				
Nombre del Auditor Interno:		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna desarrollado por Auditado.		SI	NO
Nombre del Auditado:					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
<b>OBSERVACIONES:</b>	Importante atender las oportunidades de mejora registradas en el informe de auditoría interna 2017 y evidenciar las acciones de gestión correspondiente.				



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA PRESENTE VIGENCIA					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	06		
		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	Comunicación Institucional		24	07	2018
<b>MISIONALES:</b>	Mejoramiento de la Infraestructura Física Registro y Control de Abogados Reordenamiento Judicial Administración de la Carrera Judicial Gestión de la Información Estadística Formación Judicial		24	07	2018
<b>APOYO:</b>					
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	Mejoramiento del SIGCMA		24	07	2018

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Auditoría No.	1	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			24	07	2018		29	08	2018

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
ÁLVARO GARZÓN DÍAZ (AGD)	3114589575	agarzond@cendoj.ramajudicial.gov.co	DORIS SARMIENTO (DS)	3014539472	dsarmies@cendoj.ramajudicial.gov.co
			SANDRA CASTILLO (SC)	3005687148	scastilh@cendoj.ramajudicial.gov.co
			Observador(a) RAFAEL ANTONIO MOLANO (EJRLB) (RM)	3117081468	rmolanoe@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.



**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.

**COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):**

Consejo Seccional de la Judicatura de Cundinamarca (Edificio Hernando Morales Molina)  
Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá (Edificio Plaza 85)  
Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial Bogotá – Cundinamarca (Edificio Hernando Morales Molina)

**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	CONFORMIDAD		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA (anotar el numeral de los requisitos auditados)
1	No se evidenció conocimiento del Sistema por parte de los colaboradores del proceso de Comunicación Institucional. <b>Evidencia:</b> Se solicita información del SIGCMA a los auditados, quienes demuestran conocimiento acerca del tema, sin embargo, los colaboradores no tienen conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad ni en donde se encuentran disponibles los documentos.	Comunicación Institucional.		4.4 7.3	4.4
2	Se evidenció que no se tomaron los insumos obligatorios para la medición del indicador de Quejas, Reclamos y Sugerencias. Medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos en la evaluación del desempeño. <b>Evidencia:</b> ausencia de información o datos en el indicador "Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidos oportunamente" solo contemplan solicitudes recibidas por medio escrito y correo electrónico, dejando por fuera las recibidas por la página web (software de calidad) y por correspondencia oficial (SIGOBius)	Comunicación Institucional	9.1.1		9
3	Falta socializar y divulgar el Contexto de la Entidad a todos los servidores judiciales del proceso, y evidenciar el contexto específico del Consejo Seccional de Bogotá, teniendo en cuenta la oportunidad de mejora sugerida por la auditoría interna 2017 "Fortalecer el	Gestión de la formación Judicial Administración de la Carrera Judicial	7.5.3.1		4.1



	<p>conocimiento del contexto de la organización, así como el análisis de riesgos basados en las expectativas de las partes interesadas.”</p> <p><b>Evidencia:</b> No se identifica la información documentada sobre el documento Contexto organizacional de la Entidad.</p>	Mejoramiento del SIGCMA.			
4	<p>La Auditoria interna evidencia que la Entidad establece, implementa y mantiene el Sistema de Gestión de Calidad a Nivel Central y Seccional. Falta interacción y empoderamiento del líder del proceso de Gestión de la Formación Judicial sobre los procedimientos establecidos por la Entidad y sobre las actividades y productos determinados en la caracterización para el proceso en el Consejo Seccional como lo determina el SIGCMA.</p>			6.1.2(b)	4.4
	<p><b>Evidencia:</b> Mecanismos de Seguimiento y Medición: Indicadores de la Seccional Bogotá: Reporte de Registros Académicos BOGOTA. Gestión Académica Seccional BOGOTA Nivel de Coordinación Seccional BOGOTA Indicadores SIGCMA: Cumplimiento de los Programas de Formación Judicial Eficacia de la formación impartida Riesgos de la Seccional 2017: Desacierto. Ausentismo.</p> <p>Riesgos SIGCMA 2017 Y 2018: Tardanza Incumplimiento Demora Cese de Actividades Anticorrupción</p> <p>Los auditados manifiestan que el Líder del proceso participa habitualmente en reuniones mensuales en la EJRLB y la gestión del proceso de formación judicial en la Seccional Bogotá la asume directamente la Escuela Judicial.</p> <p>La Gestión del proceso en el Consejo Seccional se direcciona como apoyo a la EJRLB; a identificar necesidades de formación transmitiendo al Consejo Seccional de Bogotá las actividades asignadas por la Escuela Judicial desde donde se mantiene el control y seguimiento de las mismas. Los mecanismos de Seguimiento y Medición del proceso aplicados para el proceso por el</p>	<p>Gestión de la Formación Judicial de la EJRLB</p> <p>Mejoramiento del SIGCMA Nivel Central.</p>		4.4.2	4.4.1



	Consejo Seccional son asumidos por la coordinación de Calidad de la Seccional Bogotá con la participación del líder del proceso, los cuales se encuentran medidos y difieren de los determinados por la Entidad para el SIGCMA				
5	La Matriz de Indicadores denominada "Plan Operativo", la cual referencia sólo los indicadores del proceso, no contiene los elementos que le permita denominarse como tal. Evidencia: Plan Operativo/Matriz de Indicadores.	Proceso de Administración de la Carrera Judicial. Nivel Seccional.		6.1 8.1	4
6	Los documentos del SIGCMA presentados a la Auditoría Interna 2018 se encuentran desactualizados y se desconoce el aula de Formación SIGCMA EN LINEA. <b>Evidencia:</b> Lista de Asistencia. Matriz de Riesgos 2017 Seccional Bogotá. Matriz de Indicadores denominada "Plan Operativo" Acta de Riesgos con fecha 04/08/2017 Seccional Bogotá. Los documentos del proceso presentados a la Auditoría Interna son los alojados en el Software de ITS.	Proceso de Gestión de la Formación Judicial Consejo Seccional.  Proceso de Administración de la Carrera Judicial del Consejo Seccional de Bogotá.  Mejoramiento del SIGCMA.	7.5.3.2		6.1.2
7	A fecha de la auditoría interna 2018, el líder del proceso desconoce el informe de las Auditorías 2017 (interna y externa). Al líder del proceso se deja el informe de la Auditoría Interna 2017 con la finalidad que se tengan en cuenta las oportunidades de mejora dentro del respectivo Plan de Mejora del proceso. <b>Evidencia:</b> El informe de Auditoría Interna 2017 se encuentra sin firma de los auditados y no fue socializado en los Procesos de Gestión de la Formación Judicial y Administración de la Carrera Judicial del Consejo Seccional de Bogotá.	Mejoramiento del SIGCMA del Nivel Central y Seccional.	10.2.1		10.2.1
8	La Matriz de Riesgos 2017 del proceso de Administración de la Carrera Judicial del Consejo Seccional de Bogotá identifica los siguientes riesgos: Inexactitud, Tardanza Déficit, Error, Demora, Error, Omisión de la información.  En tanto que la Matriz de Riesgos del Nivel Central vigencia 2017 identifica a nivel general los riesgos de Déficit en la cobertura, Inconsistencias, Suspensión del proceso de selección, incumplimiento, Dilación, Inexactitud, Inexactitudes.  La auditoría interna de calidad 2018 evidencia que la identificación de los riesgos del proceso en el Consejo Seccional difiere en 5 riesgos de	Proceso de Administración de la Carrera Judicial Nivel Seccional.  Mejoramiento del SIGCMA.	7.5.2		6.1.2





<p>la matriz general y los riesgos de Déficit en la cobertura y de Inexactitud que están incluidos en las dos matrices, difieren en la descripción del riesgo.</p> <p>La Auditoría Interna evidencia que el formato de Acta de reunión de análisis de Riesgos del proceso en el Consejo Seccional se encuentra incompleto y desactualizado (acta del 04/08/2017)</p> <p>El Acta de riesgos del proceso con fecha 04/08/2017 presenta dos situaciones contrarias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. "Se revisaron todos los riesgos, y se acordó no realizar modificaciones al respecto"</li> <li>2. "Se acordó modificar la descripción del riesgo para incluir a funcionarios y empleados" (Según Análisis del Riesgo 1: Errores en los datos relacionados en la calificación integral de servicios de los funcionarios).</li> </ol> <p>Se evidencia que se deben unificar criterios para la identificación y descripción de los Riesgos del Proceso de Administración de la Carrera Judicial- Nivel Central y Seccional Bogotá, lo cual permitirá planificar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades hacia la mejora del proceso y la integración del Sistema de Calidad.</p>			
<p><b>Evidencia:</b> Matriz de Riesgos 2017 Nivel Central y Matriz de Riesgos 2017 Seccional Bogotá Acta de Riesgos con fecha 04/08/2017 Seccional Bogotá.</p>			

NC: No conformidad.

### 3.2 FORTALEZAS

El liderazgo y compromiso de la Alta Dirección y de los líderes de proceso para el mantenimiento y mejora del SIGCMA. La buena disposición del equipo humano garantizando la entrega de resultados y la calidad de los mismos. Las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios internos para el conocimiento de las necesidades y el mejoramiento continuo.

La organización y disponibilidad de los documentos propios del proceso de Gestión de la Información Estadística, de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia y de Reordenamiento Judicial.

En el proceso de Reordenamiento se resalta la acción realizada para dar respuesta oportuna a la encuesta de percepción del usuario, la cual fue realizada conjuntamente con las llamadas realizadas a los despachos judiciales que no realizaron el reporte del sistema SIERJU BI, igualmente en este proceso se resalta el conocimiento frente a los cambios presentados por la Norma ISO 9001:2015.

Se resalta la recursividad en la obtención de la encuesta de satisfacción realizada en el proceso de Reordenamiento Judicial, para lo cual se optimizaron los tiempos aprovechando las llamadas realizadas a los juzgados para el reporte de las estadísticas. Las capacitaciones eventuales presenciales para el manejo del SIERJU BI, para el reporte de las estadísticas y capacitaciones telefónicas que se realizan mensualmente.

El control presentado de la base de datos creada para realizar el seguimiento de los juzgados faltantes en el reporte de las estadísticas trimestralmente por el sistema SIERJU BI.

El Consejo Seccional cuenta con el seguimiento y medición del proceso establecido por Sistema Integrado de Gestión de Calidad; se debe alinear la gestión del proceso de Administración de Carrera Judicial, con todos los parámetros establecidos por la Entidad para el SIGCMA, en especial con la matriz de riesgos del Nivel Central y los documentos del SIGCMA.



**3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Complementar el documento del Contexto Organizacional de la Entidad con el anexo correspondiente al Contexto específico del Consejo Seccional de Bogotá.

Propiciar espacios de capacitación para la debida aplicación y socialización de los temas y documentos relacionados con el SIGCMA, lo cual asegurará que los procesos se realicen según lo planificado. (Caracterización, procedimientos, formatos actualizados, Matriz de Riesgos, Indicadores, Manual de Calidad).

Fortalecer el análisis de los indicadores frente a las metas propuestas para el desarrollo de los procesos, empoderando a los integrantes de cada proceso en los resultados obtenidos según los tiempos propuestos para el seguimiento y análisis de los mismos.

En los siguientes procesos tener en cuenta un control existente para mitigar el riesgo de corrupción frente al cumplimiento de la ley anticorrupción 1474 de 2011 y la ley antisoborno 1778 del 2016 y solicitar al proceso de Gestión Humana divulgación y sensibilización en temas de Código de Ética y Buen Gobierno, valores y principios de la Entidad, cultura Judicial por el buen trato, realizando la identificación previa y análisis de riesgos.

- Gestión de la Información Estadística: Se presentan datos errados en las estadísticas reportadas con impacto en la creación de cargos. En el mapa de riesgos revisar la calificación del riesgo de pérdida de la información ya que debe estipularse como alta puesto que el riesgo impacta notoriamente el objetivo del proceso. Realizar un análisis frente a los riesgos teniendo en cuenta acciones preventivas con el fin de evitar que se materialicen y establecer acciones de mejora frente a las circulares emitidas a 31 de Diciembre para la comunicación impartida a los juzgados para el reporte a tiempo de las estadísticas del trimestre.
- Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia: Mitigar el riesgo de corrupción frente a que se presente conveniencia en la inmediatez y entrega de las tarjetas profesionales solicitadas. Se recomienda establecer un mecanismo para realizar el seguimiento desde el momento de la solicitud realizada por el usuario hasta la entrega de la tarjeta profesional, todo en aras de ver la respuesta óptima y oportuna a las solicitudes realizadas y generar acciones correctivas o de mejora. Igualmente se sugiere realizar una acción de mejora frente a la gestión de deshabilitar el acta de entrega de las tarjetas profesionales y proponer el remplazo por el lápiz óptico y cámara para evidenciar la entrega de las mismas.
- Reordenamiento: Mitigar el riesgo de corrupción frente a que se presente conveniencia en la inmediatez a las propuestas de reordenamiento en la creación, transformación de los despachos judiciales. Igualmente se recomienda tabular y evidenciar los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción realizada en el 2018 y de los resultados desfavorables establecer acciones correctivas o de mejora. Dentro de la Identificación de los riesgos debe contemplarse el riesgo de Paro Judicial, ya que presenta un gran impacto frente al logro del objetivo del proceso.

Velar por el cumplimiento de las directrices de la Norma ISO 19011:2012 y el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, en especial el numeral 9.2.2. (d y f); el Acuerdo PSAA12-10161, PSAA12-10160; la Circular 30 de 2012 PSAC12-30 Igualmente velar por la aplicación de los formatos y documentos establecidos por la Entidad para el SIGCMA.

**3.4 CONCLUSIONES**

El Auditor considera que se deben tomar acciones urgentes para armonizar los procesos que hacen parte del SIGCMA, una vez se realicen los respectivos planes de mejoramiento se cumplirá 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
Emilia Montañez de Torres		

**AUDITOR LIDER**

NOMBRE	FIRMA	FECHA
Doris Sarmiento Santander(e)		

