



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE RISARALDA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE PEREIRA

Informe año:	Ciclo		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	27	07	2018

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR

PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	1		
		Fecha Realización Auditoria:	DD	MM	AAAA
			25	07	2018
ESTRATÉGICOS:	Planeación Estratégica y Comunicación Institucional				
MISIONALES:	Reordenamiento Judicial, Formación Judicial, Administración de la Carrera Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia				
APOYO:	Gestión Humana, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Adquisición de Bienes y Servicios				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA				
Nombre del Auditor Interno:	William Espinosa	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Miembros Seccional de Pereira		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 realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	SI	NO	
	X		X		
OBSERVACIONES:					



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:	Planeación Estratégica y Comunicación Institucional	Fecha Realización Auditoria:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Reordenamiento Judicial, Formación Judicial, Administración de la Carrera Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia y Mejoramiento de la Infraestructura Física	03,04 y 05 de julio de 2019	03 04 y 05	07	2019
APOYO:	Gestión de Información Estadística, Gestión Documental, Gestión Humana, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión de la Seguridad, Asistencia Legal, Gestión Financiera y Presupuestal, Gestión Tecnológica.				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Auditoría Interna, Mejoramiento del SIGCMA				

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	1	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			03	07	2019		05	07	2019

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
SANDRA PAOLA CASTILLO HERNÁNDEZ	3005687148	scastillh@cendoj.ramajudicial.gov.co	JULIAN ALFONSO CHAVES SILVA	3107649976	jchavess@deaj.ramajudicial.gov.co
			RODRIGO BATANERO	3163973548	rbataneu@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.



ALCANCE:

Verificación de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 a las sedes y 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.

COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):

CONSEJO SECCIONAL DE RISARALDA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE PEREIRA

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, NTC ISO 19011:2018, los documentos propios de cada SIG y los de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORIA 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	<p>Descripción: Falta de actualización y aplicabilidad de los criterios y métodos establecidos por la organización</p> <p>Evidencia: Se evidencia la falta de actualización en los formatos de acciones de gestión establecidos por la organización en los procesos</p> <p>De: Planeación estratégica Comunicación Institucional, Mejoramiento de la Infraestructura, Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, Gestión Tecnológica, Asistencia Legal y Gestión Humana</p>	<p>Planeación estratégica,</p> <p>Comunicación Institucional,</p> <p>Mejoramiento de la Infraestructura,</p> <p>Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo,</p> <p>Gestión Tecnológica,</p> <p>Asistencia Legal y Gestión Humana</p>		X	Numeral 4.4.1 c NTCISO 9001:2015
2	<p>Descripción: Falta de actualización para determinar las competencias necesarias del personal para tomar las acciones para adquirir la competencia necesaria y así evaluar la eficacia de la acción tomada.</p> <p>Evidencia: En el proceso de Gestión Humana se evidencio la falta de actualización 2019 en los lineamientos propios de la organización en el desarrollo de las competencias y evaluación de las mismas.</p>	Gestión Humana		X	Numeral 7.2 NTCISO 9001:2015
3	<p>Descripción: No se identificó claramente el análisis e identificación de los riesgos y oportunidades de acuerdo a los requisitos enunciados en el numeral 6.1 ISO 9001:2015</p>	<p>Adquisición de Bienes y Servicios y Gestión Financiera y</p>		X	Numeral 4.4.1 f y 6.1 NTCISO 9001:2015



	Presupuestal			
Evidencia: Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios y Gestión Financiera y Presupuestal.				
NC: No conformidad.				
3.2 FORTALEZAS				
<ol style="list-style-type: none">1. El alto compromiso y liderazgo de la Alta Dirección con el mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA.2. El trabajo estratégico realizado y las buenas relaciones entre el Consejo y la Dirección Seccional.3. La profundidad demostrada en el análisis de los indicadores de gestión asociados a cada uno de los procesos de la organización.4. En el Proceso de Planeación Estratégica se destaca el diseño creado referente al Manual de Calidad que se integró con Calidad y Gestión Ambiental, al igual que la articulación de los pilares del Nuevo Plan Sectorial 2019-2022 con los objetivos de calidad dentro del formato creado para el Plan Operativo, además se resalta el nuevo diseño del Informe de Revisión por la Dirección, igualmente sobresale la semana SIGCMA realizada los días 25,26,27 y 25 de junio de 2019, donde se enfatizó en temas de Gestión Ambiental, las encuestas de satisfacción realizadas en google y las encuestas para determinar las necesidades y expectativas de las partes interesadas realizadas y por último se destaca el video institucional donde se expone el Contexto de la Organización.5. Se destaca la articulación entre el Proceso de Comunicación y el Proceso de Gestión Tecnológica en los medios de Comunicación adoptados como los son: Carteleros, Boletines Informáticos, comunicación establecida por medio de las pantallas de los ascensores, la Convocatoria Estado Joven Adjudicante, la gran estrategia creada por el Infonet sistema de comunicación interna instalada en los computador donde se instruye temáticas diferentes referentes a la Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y de Calidad entre otras, además la creación por medio de Instagram el Ramafit gran fortaleza de comunicación generando agilidad, veracidad y oportunidad de la información de los eventos y comunicación importante generada por la Seccional.6. Sobresale el diagnóstico y estudios internos realizados por la seccional para el fortalecimiento de las competencias y el plan de capacitación realizado, además los recursos utilizados para establecer la alianza estratégica para el desarrollo de las competencias.7. Las buenas practicas establecidas por medio de la digitalización de los documentos y carpetas compartidas establecidas en los Procesos de Gestión Documental y Gestión Tecnológica y en concientización del uso interno de las comunicaciones y ambiental de cero papel en todos los procesos, además del buen manejo del archivo de la codificación establecida para una búsqueda fácil y la gran conservación de la documentación referente a la higiene, luz, temperatura fumigación y amplio espacio de almacenamiento físico obtenido para salvaguardar la documentación.8. Se resalta las actividades lúdicas realizadas desde el área de Bienestar Social como la de Servidores Judiciales más Felices, recreación, lúdicas convenios con la caja de compensación, entrenamiento en gimnasia, rumbaterapia, natación, yoga entre otras.9. Se destaca en el Proceso de Asistencia Legal la excelente utilización de las herramientas Office 365 y del Outlook donde por medio del cronograma se programan todas las audiencias y se realiza el seguimiento respectivo.10. En el Proceso de Gestión Tecnológica se destaca la plantilla diseñada por el Outlook para dar pronta respuesta a los usuarios.11. Se resalta en el Proceso de Gestión Humana la inducción realizada a todos los servidores judiciales en el envío de la información por medio del correo electrónico referente a Código de Ética y Buen Gobierno, Cartilla Laboral, Plan de Vida Asesoría Psicosocial, Información de Atención ARL Positiva, Identificación de Peligros, acoso laboral, Video Institucional Rama Judicial Pereira, Acuerdos PSAA15-10346 Comités Paritarios, PSAA16-10558, Comités de Convivencia Laboral, PSAA16-10560 Políticas SST, además se destaca la digitalización de las hojas de vida.				



3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Planeación Estratégica : En el informe de revisión por la dirección se sugiere colocar un pequeño análisis de cada entrada y salida del informe, todo para conocer el resultado y determinar el grado de cumplimiento, visualizando más claramente los resultados obtenidos en este informe y evidenciar las debilidades y fortalezas en aras de facilitar la pronunciación y comentarios realizados por la Alta Dirección, referente a las partes interesadas no solo identificar las necesidades y expectativas por medio de las encuestas establecidas sino analizarlas y saber cuantas se van a suplir o a satisfacer cada año para generar mejora y satisfacción de estas partes interesadas.
2. Mejoramiento de la Infraestructura: Se propone adaptar el Plan de Mantenimiento en un archivo Excel donde se establezca un cronograma con las actividades de mantenimiento realizadas, porcentaje de avance y el seguimiento respectivo para visualizar más fácilmente el cumplimiento de los objetivos establecidos, además se sugiere realizar una matriz para establecer el criterio para priorizar las obras o mantenimiento para justificar el presupuesto emitido a la seccional dando transparencia en la justificando de la prioridad emitida para cada obra y la urgencia en la realización de las obras.
3. Reordenamiento Judicial: Se sugiere organizar las propuestas emitidas en un archivo de Excel hipervinculando estas propuestas para generar más agilidad, veracidad, prontitud en la búsqueda de las mismas y el seguimiento realizado a cada una de ellas.
4. Revisar los riesgos de corrupción para todos los procesos y establecer controles en la divulgación y sensibilizar en temas el código de ética y buen gobierno, valores y principios de la entidad además de la Cultura Judicial por el Buen Trato o determinar la herramienta o el proyecto del plan anticorrupción idealizado como mejora para controlar y mitigar los riesgos dando cumplimiento a la Ley 1474 del 2011 ley anticorrupción y la Ley 1712 del 2014 Ley de Transparencia.
5. Revisar la calificación antes de controles de los mapas de riesgos los procesos de Administración de la Carrera Judicial y Formación Judicial ya que no se encuentran calificados acorde al alto grado de probabilidad e impacto de los riesgos asociados.
6. Evidenciar frente al SIGCMA las acciones realizadas referentes a las oportunidades o riesgos positivos realizadas por medio del Plan Operativo.
7. En el proceso de Mejoramiento del SIGCMA se sugiere que en el Plan de Manteniendo y Mejoramiento se incluyan actividades del sistema de gestión como semana SIGCMA, actividades de bienestar, Servidores Judiciales más Felices entre otras actividades que demuestran la calidad que se le brinda a los servidores judiciales.

3.4 CONCLUSIONES

En concepto del auditor líder se observa que la Seccional Risaralda integrada por el Consejo Seccional de Risaralda y Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira, cumplen de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001:2015.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Beatriz Angel Vélez		03,04 y 05 de julio de 2019
Jaime Robledo Toro		
Lucas Ignacio Arbeláez		
AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Sandra Paola Castillo Hernández		03,04 y 05 de julio de 2019