



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**  
**SEDE: EDIFICIO DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL**

Informe año:	2019	Ciclo		
Fecha de elaboración:		DD	MM	AAAA
		09	08	2019

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR						
PROCESO(S) AUDITADO(S) <u>VIGENCIA ANTERIOR:</u>	RELACIONE LOS PROCESOS:		Informe No.			
			Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
				14	08	2018
<b>ESTRATÉGICOS:</b>						
<b>MISIONALES:</b>	<b>MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA</b>					
<b>APOYO:</b>						
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>						
Nombre del Auditor Interno:	<b>DORIS SARMIENTO SANTANDER</b>		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Nombre del Auditado:	<b>WILSON FERNANDO MUÑOZ ESPITIA</b>			<b>X</b>		
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa- Auditoria del ICONTEC-	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
	<b>X</b>			<b>X</b>		
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoria realizada en la vigencia anterior.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
	<b>X</b>			<b>X</b>		
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
	<b>X</b>			<b>X</b>		
<b>OBSERVACIONES:</b>						

GN BLANCO.



**INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL**

PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.			
ESTRATÉGICOS:		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Mejoramiento de la Infraestructura Física		02	07	2019
APOYO:					
EVALUACIÓN Y MEJORA:					

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		02	07	2019		02	07	2019

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Carlos Adolfo Castro Coll	3166349475	ccastroc@cendoj.ramajudicial.gov.co	Carolina Rodríguez Estupiñán	3175162518	crodrige@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 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):**

Unidad de Infraestructura Física, Edificio Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Calle 72 No 7 - 96 piso 4

**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 19011:2018 , 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	<p><b>Descripción:</b> No se realiza el seguimiento y revisión a la información sobre las cuestiones internas y externas pertinentes al proceso.</p> <p><b>Evidencia:</b> No se encuentra información documentada que evidencie el seguimiento y revisión realizado a la información sobre las cuestiones internas y externas identificadas en el análisis del contexto.</p>	MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA	X		<p>NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015, Numeral 4.1. <i>Comprensión de la Organización y de su Contexto.</i></p> <p>(...) La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas (...).</p>
2	<p><b>Descripción:</b> El objetivo de la actividad de sensibilización dirigida al personal de la Unidad de Infraestructura Física sobre temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente, no se cumplió.</p> <p><b>Evidencia:</b> A partir de las entrevistas realizadas a profesionales de la Unidad de Infraestructura Física, se identificaron debilidades en el conocimiento de los temas relacionados con los sistemas de calidad y medio ambiente, (políticas, objetivos, manuales, guías).</p> <p>Los entrevistados no tienen claridad respecto de su contribución a la eficacia de los sistemas de gestión y la buena marcha del proceso; tampoco respecto de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001:2015 y ambiental NTCISO 14001:2015.</p>	MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA	X		<p>NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015, Numeral 7.3. <i>Toma de Conciencia.</i> La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>las políticas de calidad y ambiental.</li> <li>los objetivos de calidad pertinentes; los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo.</li> <li>su contribución a la eficacia de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;</li> <li>las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y ambiental, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos establecidos por la organización.</li> </ol>



3	<p><b>Descripción:</b> No se encuentra documentada la existencia del "Plan Maestro de Infraestructura" como instrumento de planeación que permita orientar la toma de decisiones en materia de infraestructura física para la Rama Judicial; afectando la ejecución del proceso misional de "Mejoramiento de Infraestructura Física", integrado en la estructura de procesos del SIGCMA<sup>1</sup>, puesto que en la planificación de la prestación del servicio se identifica el "Plan Maestro de Infraestructura Física", como uno de los productos asociados al ya referido proceso misional<sup>2</sup> y da inicio a su ciclo PHVA<sup>3</sup>.</p> <p><b>Evidencia:</b> Al indagar al líder del proceso sobre la existencia del mencionado documento, manifestó que la Unidad de Infraestructura Física (UIF), aún no cuenta con el Plan Maestro de Infraestructura.</p>	MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA	X		NTC ISO 9001:2015, numeral 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.
4	<p><b>Descripción:</b> Incumplimiento de requisitos legales relacionados con la operación de los ascensores en la Sede de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.</p> <p><b>Evidencia:</b> El día 2 de julio de 2019, la Alcaldía Local de Chapinero impuso la medida de suspender la actividad de los dos (2) ascensores por no contar con la certificación de calidad para el funcionamiento emitido por una persona natural o jurídica calificada y acreditada por la ONAC, en cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo 470 de 2011, el Decreto Distrital 663 de 2011 y la Resolución 742 de 2018 de la Secretaría Distrital de Gobierno.</p>	MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	X		<p>NTC ISO 9001:2015, numeral 4.2. Compresión de las Necesidades y expectativas de las partes interesadas, literal b) los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Numeral 7.1.3. Infraestructura, La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Numeral 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios. Literal a) 1)</p>

NC: No conformidad.

### 3.2 FORTALEZAS

1. La adecuada coordinación de roles, responsabilidades y autoridades establecidas para la operación del sistema de gestión de calidad, así como la disposición del equipo humano para atender la Auditoría Interna.
2. El compromiso del líder del proceso de Mejoramiento de la Infraestructura Física y del equipo de trabajo que atendió la auditoría, orientado al fortalecimiento y mejora del SigCMA.

<sup>1</sup> Manual de Calidad SIGCMA, numeral 1.3 Enfoque por procesos, Pag. 19 y, numeral 4.1 Requisitos generales, Pags. 37 y 38.

<sup>2</sup> Manual de Calidad SIGCMA, numeral 7.1 Planificación de la Prestación del Servicio. Pag. 61.

<sup>3</sup> Numeral 11. DESCRIPCIÓN PROCESO (Ciclo PHVA), (Primera actividad de la Etapa de Planear), contenida en la Caracterización del Proceso de Mejoramiento de Infraestructura Física.



3. La gestión adelantada desde la Dirección de la Unidad de Infraestructura Física, orientada a la actualización de la caracterización del proceso, sus procedimientos y formatos.
4. La gestión orientada a la verificación y cumplimiento de los requisitos legales ambientales desde la fase de contratación para la ejecución de actividades relacionadas con la elaboración de estudios y diseños, incluyendo la obtención de las licencias y permisos requeridos para la ejecución de las obras.

### 3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Realizar el seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas pertinentes al proceso, y; de los factores positivos y negativos que lo impactan, utilizando para ello el instrumento denominado "matriz de contexto de la organización", el cual se encuentra publicado en la página web de la Rama Judicial, micrositio del SIGCMA,
2. Identificar a partir del análisis del contexto las necesidades y expectativas de las partes interesadas que afecten o puedan afectar el desarrollo de los proyectos de Infraestructura Física a nivel nacional, generando posibles incumplimientos de los requisitos ambientales.
3. Identificar a partir del análisis del contexto, los requisitos ambientales, aplicables a la ejecución de las obras de mejoramiento y mantenimiento que se desarrollen en el nivel central y seccional.
4. Construir y mantener actualizada una matriz de requisitos legales relacionados la ejecución del proceso, ya que actualmente solo se cuenta con una matriz de requisitos legales ambientales.
5. Construir y mantener actualizado un listado maestro de documentos internos y externos relacionados con el proceso, a partir de la base existente en el aplicativo ITS.
6. Realizar la identificación de los riesgos asociados al proceso, determinando sus causas con base en las cuestiones internas y externas analizadas para la organización y que pueden afectar el logro de los objetivos.
7. Generar acciones encaminadas a la mejora en la gestión de los riesgos identificados, a partir de la implementación de controles efectivos y la asignación de responsables para su seguimiento.
8. Fortalecer el análisis de los indicadores mediante una descripción más amplia.
9. Documentar una acción de gestión orientada a la inclusión de indicadores ambientales, que permitan medir el desempeño ambiental del proceso.
10. Acometer acciones orientadas a la implementación de las tablas de retención documental aprobadas mediante Acuerdo No. PCSJA19-11303 de 2019.
11. Actualizar la identificación de las salidas no conformes asociadas al proceso, documentando la naturaleza de la no conformidad, acciones tomadas, las concesiones obtenidas y la autoridad que decide las acciones sobre la no conformidad, en cumplimiento de lo previsto en la *NTC ISO 9001:2015, numeral 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES*.
12. Implementar un instrumento que permita realizar el seguimiento a los proyectos de infraestructura física durante su fase de operación y medir la satisfacción de los usuarios.

### 3.4 CONCLUSIONES

En concepto del auditor líder se observa que el proceso de Mejoramiento de la Infraestructura Física en la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial cumple de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001:2015 y ambiental NTCISO 14001:2015.

### 4. NOMBRES Y FIRMAS

#### AUDITADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA
WILSON FERNANDO MUÑOZ ESPITIA		15/08/2019

#### AUDITOR LIDER

NOMBRE	FIRMA	FECHA
CARLOS ADOLFO CASTRO COLL		15/08/2019