



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**  
**SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE CAUCA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE POPAYÁN**

Informe año:	Ciclo		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:			

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
ESTRATÉGICOS:					
MISIONALES:					
APOYO:					
EVALUACIÓN Y MEJORA:					
Nombre del Auditor Interno:			Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO
Nombre del Auditado:					
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
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI	NO	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoría realizada en la vigencia anterior.	SI	NO
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
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		
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	Planeación Estratégica y Comunicación Institucional	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
<b>MISIONALES:</b>	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	18 y 19 de julio de 2019	18 y 19	07	2019
<b>APOYO:</b>	Gestión de Información Estadística, Gestión Documental, Gestión Humana, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Presupuestal y Gestión Tecnológica.				
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	Auditoría Interna, Mejoramiento del SIGCMA				

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Auditoría No.	1	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			18	07	2019		19	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	scastilh@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 CAUCA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE POPAYÁN

**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 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>Descripción: Falta determinar y aplicar los criterios y métodos establecidos por la organización.</p> <p>Evidencia: No se evidencia el registro de las acciones de gestión realizadas frente al SIGCMA en los formatos de acciones de gestión establecidos por la organización en todos los procesos.</p>	Todos los Procesos	X		Numeral 4.4.1 c NTCISO 9001:2015

NC: No conformidad.

**3.2 FORTALEZAS**

1. La profundidad demostrada en el análisis de los indicadores de gestión asociados a cada uno de los procesos de la organización.
2. Se destaca el conocimiento del SIGCMA del nuevo personal allegado a la seccional.
3. Se resalta la recursividad en la búsqueda de nuevas alianzas estratégicas como el Sena, Escuela de la Administración Pública, Caja de Compensación Comfacauca y al ARL con el propósito de brindar las capacitaciones necesarias en aras de fortalecer las competencias de los servidores judiciales.
4. En el Proceso de Gestión de la Información Estadística se resalta la publicación de los manuales generados por la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico al igual que en los oficios se expone el paso a paso de la manera de reportar las estadísticas todo con el propósito de generar información oportuna y aclarar antes del reporte trimestral y reducir las consultas de los usuarios internos.
5. Se destaca en Gestión Tecnológica la encuesta realizada sobre la prestación del servicio de 2018 referente a la satisfacción obtenida por los usuarios internos en temas tecnológicos atendidos oportunamente, realizar para el 2019.



6. En el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios se resalta que todos los contratos y documentos se encuentran digitalizado minimizando notoriamente el uso del papel.
7. Se destaca el control de los archivos de los documentos de Auditoría Interna además de la digitalización y seguimiento de toda la información referente a la auditoría realizada en la seccional.
8. Las capacitaciones de Seguridad y Salud en el trabajo se resalta en la parte psicosocial las capacitaciones de programas más amables más humanos, programa más felices más resilientes, prevención de desórdenes musculoesqueléticos, capacitaciones de brigada simulacros de emergencia y de evacuación, en la parte de bienestar social la semana de salud, encuentro de servidores y baile deportivos.

### 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 profundizar más en las que estas asociadas a la seccional y no solo identificar las necesidades y expectativas establecidas sino además analizarlas y saber cuantas se van a suplir o a satisfacer cada año para generar mejora y satisfacción de estas partes interesadas el cual se pueden realizar por medio encuestas, por ultimo consolidar los planes operativos y articular los pilares del Nuevo Plan Sectorial 2019-2022 con los objetivos de calidad al Plan Operativo y establecer los seguimientos para determinar el cumplimiento de los mismos.
2. Fortalecer el compromiso y liderazgo de la Alta Dirección con el mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA y trabajar conjuntamente con el Coordinador de Calidad en todos los temas referentes al SIGCMA.
3. Mejoramiento de la Infraestructura: Se propone adaptar el Plan de Mantenimiento en un archivo de 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.
4. 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 con las aprobaciones obtenidas por parte de la UDAE.
5. Revisar los riesgos de transparencia para todos los procesos y establecer calificaciones más altas frente al grado de probabilidad e impacto y establecer controles como 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 dando cumplimiento a la Ley 1474 del 2011 Ley anticorrupción y la Ley 1712 del 2014 Ley de Transparencia.
6. Revisar la calificación antes de controles y después de controles de los mapas de riesgos los procesos de Administración de la Carrera Judicial y Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Humana, Auditoría Interna y Gestión Tecnológica ya que no se encuentran calificados acorde al alto grado de probabilidad e impacto de los riesgos asociados.
7. En el Proceso Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia levantar la acción correctiva referente a la tardanza de envío de las Tarjetas Profesionales al nivel central.
8. En la matriz de comunicaciones establecer porcentaje de avance de las actividades para determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados y se realice un seguimiento más cualitativo y el resultado y medición aseguren los resultados validados. En el registro y archivo de las PQR discriminarlas las Peticiones, Quejas y Sugerencias y revisar las más reiterativas y tener en cuenta los índices de menor satisfacción para establecer acciones de mejora.
9. Actualizar y adecuar mejor el plan de capacitación con el tema, fechas de realización, lugar, nivel avance, cumplimiento lugar, número de servidores citados y número de servidores que asistieron todo en aras de realizar un mejor seguimiento para el desarrollo de las competencias de los servidores judiciales.



10. Evidenciar frente al SIGCMA las acciones realizadas referentes a las oportunidades o riesgos positivos.
11. En el proceso de Mejoramiento del SIGCMA se sugiere que se actualice 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 y se realice el seguimiento de cumplimiento frente a los objetivos, que se le brinda a los servidores judiciales además se actualicen los indicadores y mapa de riesgos.
12. Continuar gestionando el proyecto de contar con un solo archivo en la seccional en aras de salvaguarda y conservar los documentos y se sugiere realizar una excelente planeación del espacio físico en el cual se establezca un control documental por orden de fechas especialidad y que cuenta con amplio almacenamiento adecuado, contando con buena iluminación, temperatura, ventilación, higiene, fumigación todo en aras de la buena conservación, preservación y disposición de los documentos archivados.
13. Se sugiere crear carpetas compartidas con toda la información transversal del Sistema de Gestión de Calidad como Plan Operativo, Contexto de la Organización, Informe de Revisión de la Alta Dirección. Indicadores, Mapa de Riesgos, Acciones de Gestión entre otras, todo en aras de tener más ágilmente y oportuna la información y se pueda actualizar y consolidar fácilmente la información además se sugiere realizar las encuestas por la herramienta Office 365 donde se pueden consolidar y tabular fácilmente las encuestas realizadas y utilizar igualmente el one drive para almacenar los archivos propios de la gestión.

**3.4 CONCLUSIONES**

En concepto del auditor líder se observa que la Seccional de Cauca integrada por el Consejo Seccional de Cauca y Dirección Seccional de Administración Judicial de Popayán, 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
Mario Alberto Valderrama Yague Olga Cecilia Posso Mendoza Deyanira Guerra Villabon		18 y 19 de julio de 2019

**AUDITOR LIDER**

NOMBRE	FIRMA	FECHA
Sandra Paola Castillo Hernández		18 y 19 de julio de 2019

