

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

RAMA JUDICIAL- CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

1.2. SITIO WEB: www.ramajudicial.gov.co

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Edificio Bolsa de Bogotá: Carrera 8 No. 13 - 82 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia

Esta columna se debe diligenciar solamente en los casos en que la organización está conformada por varias razones sociales. Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance	
	Ver Anexo Seccionales- Direcciones			

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:

Alcance 1:

Administración de la Carrera, Gestión de la Formación, Gestión del Conocimiento, Gestión de la Infraestructura Física y Tecnológica, Reordenamiento y Modernización de la Gestión Judicial y Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia.

Requisitos no aplicables/Exclusiones

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Administration of the Judicial Career ,Training Management, Knowledge Management, Physical and technological infrastructure management, Restructuring and Modernization of the Judicial and Registration Management and Control of lawyers and judicial officers.

Alcance 2:

Administración de Justicia en Materia Civil, Penal, Laboral, Familia, Contencioso Administrativo , Civil Especializada en Restitución de Tierras y Acciones Constitucionales.

Requisitos no aplicables/Exclusiones

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios

7.3- Diseño y Desarrollo

Nota: Este alcance tuvo modificación para incluir " Civil Especializada en Restitución de Tierras".

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

Administration of Justice in Civil, Criminal, labour, family, administrative, Administrative Civil Law Specialized in Land Restitution and constitutional Actions.

1.5. CÓDIGO IAF: 36

1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: NA

1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015 – NTCGP 1000-2009

1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	Magistrada Martha Lucia Olano de Noguera
Cargo:	Presidenta del CSJ y Líder del SIGCMA
Correo electrónico	coornacalidbta@cendoj.ramajudicial.gov.co/wespinosasantamaria@gmail.com

1.9. TIPO DE AUDITORIA:

- Inicial o de Otorgamiento
- Seguimiento
- Renovación (Alcance 1 y 2)
- Ampliación
- Reducción
- Reactivación
- Extraordinaria
- Actualización (Alcance 2)

Aplica toma de muestra por multisitio: Si x No

Auditoría combinada: Si x No

Auditoría integrada: Si x No

1.10. Tiempo de auditoria	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)		
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2017-09- 9, 14 y 15	3.0
Auditoría en sitio	2017-10-02 a 13	66.00

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	DORA MARINA ROJAS- DMR
Auditor	DAVID BARAHONA P – DBP
Auditor	IVAN ARTURO LOPEZ T- IAL
Auditor	NANCY CONSUELO MORENO – NCM
Auditor	LUIS GERARDO MARTINEZ -LGM
Auditor	EDUARDO RONDEROS B- ERB
Auditor	FERNANDO ANGEL - FA
Auditor	JAIME LANCHEROS
Auditor	SANDRA LILIANA BECERRA – SLB
Auditor	ERIKA RUGE-
Auditor	MONICA ISAZA JARAMILLO- MIJ
Experto Técnico	NA

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN- ALCANCE 1

Código asignado por ICONTEC	SCS- 5780-4	GP-059- 1- 4
-----------------------------	-------------	--------------

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27
DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN- ALCANCE 2		
Código asignado por ICONTEC	SCS- 5780-1	GP-059- 1
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA X

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: NA

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si xNo NA

Alcance 1:

Requisitos no aplicables/Exclusiones

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009 Durante la realización del servicio no se requiere hacer mediciones que impliquen la utilización de equipos para cuya trazabilidad se requieran patrones nacionales y/o internacionales.

Alcance 2

Requisitos no aplicables/Exclusiones

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Debido a que no utilizan equipos de seguimiento y medición alguna para evidenciar la conformidad del Servicio de Administrar Justicia con los requisitos determinados

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios

7.3- Diseño y Desarrollo

Debido a que la prestación del servicio esta reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector judicial y no se realiza ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.

3.10. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?
Si No x

3.11. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA x

3.12. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No x NA Proceso de origen externo:

NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.13. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No

1- La Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia, no planificó ni recibió la auditoria.

3.14. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)		¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	<p>Se presentan incumplimientos en la ejecución de actividades por parte de las Regionales y no se formulan las acciones correctivas según se ha establecido en el numeral 1.15 del Plan de Trabajo para la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>2016.. Eje. Resultados Seccional Florencia. (Proceso de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional del Consejo Superior de la Judicatura Nivel Central)</p> <p>Req.: Req. 10.2 – ISO 9001:2015: Req. 8.5.2 NTCGP 1000:2009.</p>	<p>Se definen metas de cumplimiento del plan de trabajo para cumplimiento anual.</p> <p>Se revisa el procedimiento de mejora del sistema de gestión de calidad - SGCMA y se adopta como herramienta del sistema de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Se realiza videoconferencia para capacitación en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas a los coordinadores del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en las seccionales. Registro mediante acta del 26 de enero del 2017 con participación de las 23 seccionales y tres coordinaciones administrativas.</p> <p>Se evidencian acciones correctivas derivadas de la no conformidad en las seccionales de Florencia, Cúcuta y Villavicencio del 23 de noviembre del 2016 con planes de acción ejecutados y cierre del nivel central.</p> <p>Se evidencia seguimiento en el 2017 al cumplimiento del plan de acción de las seccionales y acción correctiva generada por la</p>	SI

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
		regional Quibdó por incumplimiento en la meta del primer semestre. Se evidencian acciones de contingencia dentro del plan de acción y verificación de la eficacia de la acción.	
2	<p>No se evidencia análisis, acciones, o correcciones para los resultados de encuestas de satisfacción del cliente interno sobre canales de comunicación, reporte sistema de información SIERJU, medidas de descongestión y desarrollo actividades correspondientes administración carrera judicial que presentan resultados en promedio 66% entre excelente y bueno frente una meta de 80%</p> <p>(Proceso de Comunicación Institucional del Consejo Seccional de la Judicatura)</p> <p>Req. 10.2 ISO 9001:2015 Req. 8.5.2 NTCGP 1000:2009</p>	Se reformularon encuestas, se aplicaron y se toman acciones	SI
3	<p>No se encontró evidencia de que los documentos generados por los procesos del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira estén siendo controlado en cuanto a su identificación, protección, almacenamiento y retención tal como lo establece la tabla de retención documental definida por la entidad.</p> <p>(Proceso de Gestión Documental del Consejo Seccional de la Judicatura de la Guajira)</p> <p>Req.7.5.3 ISO 9001:2015 Req. 4.2.3 NTCGP 1000:2009</p>	Se evidenció la formulación del Proyecto Nacional de TRD.	SI
4	No se encontró evidencia de que se haya realizado la encuesta de satisfacción del usuario para la vigencia del año 2016, para la seccional de La Guajira.	Se reformularon encuestas, se aplicaron y se toman acciones	SI

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS				
	<p>(Proceso de Comunicación Institucional del Consejo Seccional de la Judicatura de la Guajira)</p> <p>Req. 9.1.2 ISO 9001:2015</p> <p>Req. 8.2.1 NTCGP 1000:2009</p>			
5	<p>No se encontró evidencia de que se haya realizado proceso de capacitación necesario para desempeñar las funciones relativas al Sistema de Gestión de calidad al Dr. Jose Luis Ortiz del Valle Valdivieso como Magistrado del consejo seccional de la Judicatura de la Guajira.</p> <p>(Proceso de Gestión Humana de la Coordinación Administrativa de Riohacha)</p> <p>Req. 7.2 ISO 9001:2015</p> <p>Req. 6.2.2 NTCGP 1000:2009.</p>	<p>Se evidenciaron los planes de capacitación de la Escuela Rodrigo Lara Bonilla</p>	SI	
6	<p>No se encontró evidencia de que se haya ejecutado el plan de mantenimiento definido para el control de la infraestructura que corresponde a la seccional de la Guajira.</p> <p>(Proceso de Mejoramiento de la Infraestructura de la Coordinación Administrativa de Riohacha)</p> <p>Req. 7.1.3 ISO 9001:2015</p> <p>Req. 6.3 NTCGP 1000:2009</p>	<p>Se evidencio en las Seccionales la formulación de estos planes y su ejecución a partir del segundo semestre.</p>	SI	
7	<p>No se evidencia la comunicación al peticionario con relación el estado se su petición , al estar en trámite y el tiempo de respuesta se haya culminado (15 días hábiles).</p> <p>Queja No. 10504 de 21 de octubre de 2016 de José Fernando Zuluaga Marín</p> <p>Queja NO. 11049 del 21 de octubre de 2016 de Ingrid Teresa González Muñoz</p>	<p>En las seccionales se evidencio oportunidad en las respuestas.</p>	SI	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

	Req 9.1.2 ISO 9001:2015 Req 7.2.3 NTCGP 1000:2009		
8	<p>No se evidencia la aplicación del procedimiento para el desarrollo de competencias en los servidores judiciales para la vigencia de 2016 al no encontrar:</p> <ul style="list-style-type: none">• El desarrollo del diagnóstico de competencias comportamentales de los servidores judiciales a través de los formatos F-AGH-20 Formato de diagnóstico de competencias, F-AGH-11 Formato Matriz de Verificación de Competencias Específicas, F-AGH_10 Formato Matriz de Competencias Generales por cargo y F-AGH Formato Cronograma de Capacitación de Competencias.• Se evidencia que para la evaluación individual de las capacitaciones realizadas con vigencia 2016 se aplicó fue el formato de satisfacción de la capacitación. <p>Req 7.2 ISO 9001:2015 Req. 6.2.2 NTCGP 1000:2009</p>	<p>Diagnóstico de competencias de personal</p> <p>Expedientes auditados que cumplen con los requisitos.</p>	SI

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- 4.1.1 La participación y compromiso de los líderes de los procesos, Magistrados Seccionales y funcionarios, en las actividades requeridas para el mejoramiento del sistema, evidenciada en las entrevistas por su conocimiento y participación a nivel nacional.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.1.2 Las acciones que se han desplegado a nivel de la dirección del SIGMA, para lograr la apropiación y mejora del sistema a nivel nacional.

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA – NIVEL CENTRAL

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- 4.1.3 La construcción del Plan Estratégico con base en siete políticas que están alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo, porque para su formulación se consultaron diversos actores y mediante mesas de trabajo se determinaron las acciones a seguir buscando enfocarse en aquellos aspectos de mayor criticidad para la Rama.
- 4.1.4 La orientación a seguir la metodología de proyectos del Departamento Nacional de Planeación porque se capitalizan experiencias y se adoptan buenas prácticas ya probadas.
- 4.1.5 El análisis de contexto que se desarrolló y que sirvió a cada una de las seccionales como base para realizar el específico de cada región.
- 4.1.6 Revisión por la Dirección: La publicación en línea a través del Aula SIGMA , de los resultados de la revisión por la Dirección del nivel central, para que con base en este modelo las Seccionales ejecuten su revisión y se pueda consolidar Esta estrategia permitirá identificar específicamente la problemática regional o las buenas prácticas susceptibles de replicar.

ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL -

- 4.1.7 Las acciones que se tomaron para que las convocatorias puedan desarrollarse de manera más ágil con el fin de buscar proveer en forma oportuna el personal de los despachos a nivel nacional.
- 4.1.8 El objetivo de atraer, seleccionar y retener el personal de la Rama , porque para dar cumplimiento se desplieguen planes y convocatorias que buscan incentivar la permanencia y motivación de los funcionarios.

REGISTRO Y CONTROL DE AUXILIARES DE LA JUSTICIA.

- 4.1.9 Este proceso ha diseñado una cadena de producción que soportada con el sistema de información SARUS, permite la atención oportuna del elevado número de solicitudes que se reciben en un periodo. Eje. A la fecha se han tramitado 10300 consultas y derechos de petición, dentro de los tiempos.
- 4.1.10 Las facilidades que se brindan a los solicitantes para que reclamen sus resoluciones de práctica jurídica. El sistema produce las resoluciones. El nivel de cumplimiento es del 98%.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.1.11 La efectividad de la gestión al lograr la actualización y aprobación de las Tablas de Retención Documental del proceso, en forma prioritaria con relación al resto de la Entidad, paralelo al impulso que se ha dado a la contratación de un sistema para digitalizar y depurar y organizar los archivos.

GESTIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE LISTAS DE ALTAS CORTES

- 4.1.12 Las gestiones que realiza el proceso para suministrar en forma oportuna las listas de elegibles para los cargos de magistrados, cumpliendo su oferta de valor en el tema.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

- 4.1.13 El soporte que brinda el proceso a través de la información que recopila, y suministra a todos los procesos del sistema de la Rama, porque da un valor agregado al efectuar análisis de tendencias y entorno con el fin de coadyuvar en la búsqueda de soluciones

PROCESO MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL

- 4.1.14 Las acciones emprendidas para lograr a corto plazo la actualización de los documentos del Consejo Superior de la Judicatura en el sistema SIGOBIUS para dar cumplimiento del acuerdo 10559, buscando que al cierre del año 2016 se implemente en todas las seccionales a nivel administrativo publicación de una norma de gestión para la Rama.: MIUN.. (OPORTUNIDAD ESTRATEGIA).

- 4.1.15 La serie de análisis y estudios que se han desarrollado dentro de los marcos de cooperación tanto a nivel nacional como internacional y que han estado enfocadas a adoptar Modelo de Gestión como resultados la organización cita el Modelo Único de negocio, las Norma EA y la próxima

PROCESO DE GESTIÓN HUMANA

- 4.1.16 Las mejoras en los procedimientos internos con la participación de los responsables y el líder del proceso porque favorecen la dinamización del sistema de gestión a partir de una construcción real y objetiva producto de la aplicación y de los conocimientos prácticos en el área.

- 4.1.17 El liderazgo que ejerce la responsable del proceso y las personas de la organización que ejecutan roles en las áreas porque se evidencia el interés por la mejora continua, el acatamiento de las oportunidades de mejora y la disposición para desarrollar las actividades y tareas propias del proceso pese a las limitaciones existentes.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL-

- 4.1.18 El avance en la construcción del proceso con documentos generados a partir de la validación en las áreas producto de lecciones aprendidas y desarrollo conceptual acorde a las características de la población objetivo del proceso.
- 4.1.19 La gestión realizada a partir de las observaciones derivadas de la auditoría interna como oportunidades de mejora porque evidencia disposición para la mejora y utilización de los resultados de verificación como herramienta de soporte para la obtención de mejores resultados.

ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD

- 4.1.20 El análisis de los riesgos emitidos por la unidad nacional de protección (UNP) porque de acuerdo con el efecto y su impacto se emiten conceptos sobre las necesidades de los Distritos con respecto a traslados, asignación de esquemas de protección y medidas de protección de los funcionarios con alta vulnerabilidad.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-PQR

- 4.1.21 El seguimiento trimestral del nivel de satisfacción, a nivel nacional de los usuarios, considerando las respuestas de las encuestas de satisfacción, porque de manera detallada se analiza las que proceden al CSJ, se analizan tendencias y se abordan las debilidades detectadas.

MEJORAMIENTO DEL SIGMA

- 4.1.22 El programa de auditoría de acompañamiento a la Rama, se realizó dando cubrimiento al 100% de los sistemas. En el caso del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, se efectuó un Plan Especial que cubrió 144 Juzgados. Esta actividad representa un gran esfuerzo de coordinación y para el cual el CSJ logró la colaboración de los funcionarios de las Altas Cortes.
- 4.1.23 La capacitación que se brindó a los auditores a través de los talleres de auditoría realizados el 10 y el 26 de julio.
- 4.1.24 El soporte que el Consejo brinda a todos los sistemas de calidad de la Rama, acompañándolos o realizando auditorías, porque a más de convertirse en una mirada externa objetiva de estos sistemas, contribuye a fortalecer los perfiles y el conocimiento de los auditores, enriqueciendo el conocimiento del Consejo sobre sus clientes y partes interesadas.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

ASISTENCIA LEGAL

- 4.1.25 El orden y completitud de los expedientes de los diferentes procesos de defensa que se llevan a cabo, facilitan la verificación del cumplimiento de los requisitos del SG y demuestran la aplicación de controles para hacer accesible la información.

GESTIÓN TECNOLÓGICA

- 4.1.26 Los niveles de satisfacción de los usuarios (encuesta) de administración de justicia han presentado muy elevados niveles en los dos últimos años, lo que demuestra el cumplimiento de sus expectativas.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

- 4.1.27 La iniciativa de recurrir a recursos internos para adelantar regularmente el plan de capacitación y evitar el efecto de la falta de contratación al inicio del año.

GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

- 4.1.28 El software desarrollado para el cobro coactivo es una herramienta útil que permite registrar operaciones y controlar su adecuado desarrollo para el cumplimiento de las metas del proceso..

ESCUELA JUDICIAL RODRIGO LARA BONILLA

- 4.1.29 La implementación de aula virtual para el VII curso de formación judicial inicial para jueces y magistrados que permitió mayor accesibilidad y seguridad en el manejo de información individual de cada participante y permite registrar los resultados académicos con agilidad.

SECCIONAL META

GENERAL

- 4.1.30 La presentación de informes de gestión que hacen todos los procesos a su par en el nivel central porque con ello se fortalecen las actividades de autoevaluación y permite a la Seccional, identificar proponer acciones de mejora.

- 4.1.31 Plan Operativo: Los análisis de entorno que realiza la Seccional para formular los Planes de Reordenamiento Judicial, con los cuales buscan atender a los principios de oportunidad, celeridad y acceso a la justicia.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.1.32 La Campaña realizada por la Seccional a través de la cual logró recaudar \$ 2700 millones de la fuente Depósitos Judiciales dinero que sirve para apalancar las finanzas de la Rama.
- 4.1.33 El orden de los documentos que soportan las diferentes actividades. Se observa la aplicación de las prácticas de archivo de acuerdo con la normatividad establecida y los lineamientos de las Tablas de Retención Documental.
- 4.1.34 La estrategia que utiliza la Seccional para hacer circuitos de apelación en segunda instancia a través de uso de medios virtuales entre los Juzgados de la Seccional con lo cual se generan experiencias exitosas que podrían constituirse en buenas prácticas ..

REORDENAMIENTO JUDICIAL

- 4.1.35 Los análisis y diagnósticos que finalmente se concretan en acuerdos de reordenamiento interno seccional como por ejemplo la redistribución de 331 procesos entre Despachos de la Región, nivelando con ello cargas de trabajo en busca de mejorar la oportunidad en la administración de justicia.
- 4.1.36 El desarrollo del proyecto de Implementación de medios tecnológicos para lograr que las audiencias virtuales con los detenidos se realicen desde las instalaciones del INPEC, con lo cual la Regional considera que a más de disminuir riesgos se generan economías en el presupuesto de la Nación y se facilita la gestión de los Despachos Judiciales.
- 4.1.37 Los estudios adelantados con otras entidades (Cámara de Comercio, Alcaldía, Gobernación, representante de los jueces, fiscalía, defensoría) y que tuvo como resultado la modificación de los horarios de los Despachos para ajustarlos a las condiciones de cada municipio y su población.

ADMINISTRACION DE LA CARRERA JUDICIAL

- 4.1.38 La oportunidad con que se responden las solicitudes de movimientos que están dentro de las atribuciones de la Seccional, , previo el análisis de la documentación y calificaciones de los aspirantes.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- 4.1.39 La realización de encuestas sobre el nivel de satisfacción de necesidades básicas a nivel interno y usuarios porque se segmentó en usuarios, personal interno, abogados y profesionales indagando sobre temas y aspectos como profundización, opinión y calificación sobre servicios , cumplimiento a nivel de suministro de elementos básicos.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

AUDITORIA INTERNA

- 4.1.40 La planeación detallada que desde el nivel central se efectúa de forma que orienta las actividades de sus representantes en las Seccionales y le facilita el control sobre las metas y resultados.

SECCIONAL RISARALDA

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- 4.1.41 El análisis de contexto que cubrió los 7 circuitos de Risaralda porque aporta para el reordenamiento judicial y muestra estadísticamente la situación de los municipios, así como el análisis (positivo y negativo) de los factores económicos, sociales, políticos y con esta información se aborda la situación del Distrito judicial de Pereira. En este análisis se destaca la conectividad del Distrito.

REORDENAMIENTO JUDICIAL

- 4.1.42 Las reuniones con los diferentes servidores judiciales para el análisis y determinación de las necesidades en materia de reordenamiento judicial con el fin de elaborar, por consenso, el documento proyecto integral de reordenamiento judicial.
- 4.1.43 El seguimiento y control de las salidas no conformes porque se verifican las diferencias de los procesos y se proponen medidas seccionales de reordenamiento para la descongestión de los despachos judiciales.

ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL

- 4.1.44 La conservación de información documentada del proceso relacionado con el concurso de méritos porque evidencia el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley desde la publicación de la lista de los elegibles hasta el nombramiento, posesión e ingreso al escalafón. El fácil acceso y control de esta información, facilita la trazabilidad.

REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA

- 4.1.45 La diligencia en el envío de las solicitudes de las tarjetas de profesional de abogado y el control de las entregas de las mismas.
- 4.1.46 El control de la conformidad o no conformidad de los documentos entregados al usuario que se encuentra en el acta de entrega al usuario así como los resultados de la satisfacción de los profesionales por la oportunidad y diligencia en el trámite

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-PQR

- 4.1.47 Las gestiones realizadas para lograr la respuesta de las encuestas de satisfacción de los despachos judiciales porque se incrementaron en 34 con respecto al año anterior, lo que permite conocer el nivel de satisfacción en una cobertura representativa del Distrito.

SECCIONAL CESAR

- 4.1.48 La articulación de los principios y valores a la Seccional ha permitido una comprensión de cada uno de ellos y su aplicabilidad dentro de las actividades de administración de justicia.
- 4.1.49 La articulación del decálogo Iberoamericano al contexto de la organización el cual es un documento de lineamientos internacionales referente para administración de justicia nacional.
- 4.1.50 El proceso de **reordenamiento de juzgado** de tal manera que se puede acceder a los juzgados de manera secuencial para una mejor orientación al ciudadano.
- 4.1.51 El diseño e implementación del formato de “visita general y de organización del trabajo” bajo el acuerdo 10618 del 7 de septiembre de 2016, por iniciativa de la seccional para la implementación de dichas actividades de forma oportuna.
- 4.1.52 El aplicativo de programación de audiencias con articulación a las agendas del despacho y personas detenidas (inicialmente para el sistema penal acusatorio), el cual una vez se programa, busca su efectividad y cumplimiento de la citación, suministra información sobre el número de audiencias programadas para los jueces lo que permite su seguimiento y oportunidad en dichas diligencias.
- 4.1.53 El mecanismo para la búsqueda de buenas prácticas en los juzgados, el cual permite identificar cual es la buena práctica y el impacto para el sistema judicial, como aspecto relevante en la gestión del conocimiento.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.2 Oportunidades de mejora

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

GENERALES:

- 4.2.1 La revisión de las partes interesadas/clientes del CSJ y la determinación de la necesidad de documentar acuerdos de nivel de servicio- ANS, con aquellas que por su relación funcional dependen de los servicios que brinda el Consejo con el fin de concertar aspectos críticos que puedan impactar en su funcionamiento y el cumplimiento de su misionalidad y que puedan con base en ellos establecer metas ajustadas a estas condiciones. Eje. Sistemas de Altas Cortes, Despachos Judiciales.
- 4.2.2 La articulación en la formulación y en la determinación de los mecanismos de seguimiento a los planes que los diferentes niveles y entidades que hacen parte del sistema de calidad de la Rama establecen, para que se puedan identificar aquellas metas o hitos que generan valor y que contribuyen en forma directa al cumplimiento de metas y objetivos estratégicos del Sector, por lo cual el CSJ debería considerar como punto a controlar.
- 4.2.3 El modelo de procesos del CSJ a) Para que se analice el tener procesos que brindan los mismos servicios y se miden con indicadores similares o iguales. b) la consolidación del concepto de proceso y sus alcances: Eje. Relación entre el proceso del CSJ y sus similares o participantes en las Seccionales b) en el caso de Despachos Judiciales y Altas Cortes sería igualmente importante definir estas relaciones entre “procesos” para mantener la alineación en torno a las políticas y aprovechar las sinergias. Eje. Administrativa. Tecnología y Sistemas, Gestión Documental y c) en el caso de la Escuela Rodrigo Lara Bonilla se incluye en el sistema su gestión misional, pero la Escuela es una Institución Educativa, que tiene internamente otros procesos tanto estratégicos como de apoyo que requiere para su funcionamiento y que merecen ser considerados y evaluados dentro del modelo de gestión, para lo cual se podría hacerlos visibles con un mapa de despliegue y analizarlos a la luz de todos los requisitos aplicables de la norma.
- 4.2.4 Analizar la pertinencia de concertar con los Líderes de los diferentes sistemas de gestión de calidad que se han estructurado en la Rama, la aplicación o no de algunos requisitos de la norma, con el fin de simplificar los modelos y de definir los puntos de control que aportarían valor. Eje. selección, evaluación y reevaluación de proveedores, teniendo en cuenta que el CSJ en forma directa o a través de contratación es quien suministra bienes y servicios.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.2.5 Considerar la estructuración de la función o de un área de Proyectos que sirva de soporte, orientación y establezca los parámetros para todos los niveles y entidades de la Rama, estableciendo las metodologías y los controles para que se desarrollen de una forma estandarizada. Esta actividad enriquecería la metodología para enfrentar los Cambios en la Organización.
- 4.2.6 Fortalecer el modelo de Gestión de los cambios y de conocimiento con temas propios de la Organización y de sus sistemas, para que unido al actual, enfocado al conocimiento judicial se constituya en una fuente de referencia para la administración
- 4.2.7 Los mecanismos para que los mapas de riesgos de proceso reflejen oportunamente las situaciones reales y se identifique cuando se presentan materializaciones analizando su impacto y si se requiere se tomen y documenten acciones de forma inmediata.
- 4.2.8 Las acciones para que los presupuestos sean tramitados con oportunidad de manera que las actividades de los proceso y sistemas nos se vean afectadas en gestión de sus planes eje. Escuela Rodrigo Lara Bonilla, Seccionales.
- 4.2.9 La consolidación de las actividades de atención al cliente y partes interesadas, con enfoque de constituir un sistema que sirva a la dirección como fuente para identificar y tomar acciones de mejora en forma integral y oportuna. Como referencia se pueden consultar: Sistema de Atención al Consumidor Financiero- SAC. Superintendencia Financiera de Colombia., Programa Nacional de Servicio al Ciudadano- Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano- COMPES , 3785 DE 2013 y la Norma ISO 10002- Gestión de Calidad.- Servicio al Cliente.
- 4.2.10 Indicadores: a) La revisión de los resultados y metas de los indicadores que cumpliendo las metas establecidas para los periodos se encuentran estáticos en los resultados, con el fin de poder identificar acciones que propicien avances y mejoras o en caso contrario se puedan neutralizar las variables que están enciendo en estos resultados en forma negativa, por regiones o seccionales: Eje. Planta provisional, b) la inclusión de la medición del atributo de “Oportunidad” en aquellos procesos o sistemas de cara al cliente y en los cuales el producto o servicio tiene como inherente este característica eje, prestación de justicia, respuestas. Actualmente los indicadores se enfocan a productividad.

PLANEACION ESTRATEGICA

- 4.2.11 Considerar alinear los objetivos estratégicos con los objetivos de calidad con el fin de centralizar los enfoques en los temas de relevancia para la Rama de acuerdo con su planeación y objetivos.
- 4.2.12 Con el fin de que las mediciones en el avance de planes operativos permitan centrarse en resultados, una buena práctica a implementar seria medir hitos o actividades y entregables que realmente aportan valor.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**

- 4.2.13 El fortalecimiento de los sistemas de información para que se evite la digitación de información que ya se encuentra en los aplicativos y que se solicita a los Despachos mediante el diligenciamiento de formularios, lo cual puede convertirse en una carga adicional para estos, a más de propiciar errores de digitación.
- 4.2.14 La revisión por parte de la Entidad frente a los resultados de las estadísticas que suministra este procesos, eje. Los resultados del indicador de congestión permanece en un 45% desde 2012 a 2017, Índice de evacuación total: 34%.. se comienza a acumular el 66%, Egreso efectivo: 37 a 33 promedio mensual

INTEGRACIÓN DE LISTAS DE LAS ALTAS CORTES

- 4.2.15 La búsqueda con otras entidades para identificar fuentes de información como listas de control y restrictivas que permitan aportar o validar datos adicionales de los candidatos con el fin de dar mayor seguridad a los procesos
- 4.2.16 Mejorar el registro de los controles que se ejecutan para validar la información de la documentación que suministran los candidatos
- 4.2.17 Frente a las situaciones que actualmente enfrenta la Rama sería conveniente la documentación de acciones que demuestren la reacción ante ellas.

ADMINISTRACION DE CARRERA JUDICIAL

- 4.2.18 La importancia de analizar y documentar las acciones de mejora frente a aquellas situaciones que superan los tiempos establecidos, y que se consideran de difícil solución.
- 4.2.19 Establecer los criterios de desempeño del proceso no solamente en número de cargos provistos. sino en tiempo para analizar la oportunidad.
- 4.2.20 Revisar los conceptos que se tienen de salidas no conformes para ir más allá de errores en la lista de elegibles ya que el proceso entrega varios productos y servicios
- 4.2.21 Formalizar las actividades que se desarrollan para elaborar las evaluaciones de desempeño y documentar los criterios que se usan para evaluar estas herramientas.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
PROCESO MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL

4.2.22 Sería importante que se tuvieran los análisis de impacto de las estrategias que se implementan eje. Extensión de la oralidad, con el fin de tomar acciones en el caso que se requiera además de convertirse en una fuente de conocimiento a partir de experiencias.

PROCESO GESTION HUMANA

4.2.23 Para las encuestas de satisfacción de las actividades propias de bienestar social, establecer los tiempos de entrega de los resultados al nivel central desde las áreas encuestadas, para asegurar mayor seguimiento y oportunidad en la toma de decisiones derivada de los resultados.

4.2.24 Revisar el instrumento de medición de la satisfacción del cliente de las actividades de bienestar social, así como, la concertación de otros mecanismos de participación que aseguren mediciones más eficaces y provean otros elementos para la toma de decisiones y mejora frente a la percepción del cliente.

4.2.25 Clarificar los roles y responsabilidades derivadas del acuerdo PECAA 10-161 frente al papel que ejerce el proceso de talento humano con respecto a las competencias de los servidores judiciales y su interrelación con la Escuela Judicial para favorecer las tareas propias de seguimiento y verificación al cumplimiento de los requisitos normativos y al alcance de dicho proceso.

4.2.26 Aprovechar el análisis de datos resultante de los resultados de medición de los indicadores como herramienta para la generación de oportunidades de mejora y toma de decisiones frente a los resultados.

4.2.27 Revisar los indicadores que por sus resultados satisfactorios y recurrentes se convierten en herramientas de seguimiento y monitoreo y no aportan resultados que permitan observar el impacto o avances frente a los resultados.

4.2.28 Revisar la formulación y pertinencia de los riesgos identificados para que de su claridad se derive el establecimiento de acciones de control pertinentes. En igual sentido prevenir que se establezcan riesgos que no se originan y controlan en el proceso.

GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL-

4.2.29 Agregar los documentos construidos, validados y aprobados como producto del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo a los documentos propios del proceso en términos del sistema de gestión de calidad, para aumentar el nivel de integración y favorecer el control documental.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.2.30 Cualificar el seguimiento que se realiza a los requisitos legales respecto de la vigencia de las normas y requisitos aplicables al proceso para facilitar la actualización documental y la identificación de su aplicabilidad por parte de los responsables en el proceso.
- 4.2.31 Articular los indicadores del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el proceso de gestión de calidad ya que dichos indicadores apuntan a la medición del cumplimiento del objetivo además de evitar duplicidad de tareas en la gestión.
- 4.2.32 Fortalecer el análisis de datos resultante de la medición de los indicadores con el fin de obtener elementos para la toma de decisiones o para la formulación de mejora en las seccionales.

ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD

- 4.2.33 Así como los riesgos ya fueron identificados y definidas las acciones para tratar los que pueden afectar la seguridad del palacio de justicia, las altas corte, y la seguridad de los funcionarios de la rama judicial, es conveniente abordar igualmente las oportunidades. Un riesgo puede estar asociado a eventos que pueden generar consecuencias positivas, por lo tanto es pertinente considerarlo para planear las oportunidades y las acciones para determinar la eficacia.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-PQR

- 4.2.34 En el procedimiento de atención quejas reclamos y sugerencias, considerar la inclusión, en las actividades del hacer y verificar, las solicitudes que llegan por el SIGOBUS pues solo se relacionan las del software del SIGCMA.

ASISTENCIA LEGAL

- 4.2.35 Es conveniente revisar la validez de la meta del indicador denominado “Fallos favorables a la Nación” ya que los resultados dependen de un tercero y no de las capacidades de la Entidad.

PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA

- 4.2.36 Es necesario considerar la provisión de recursos tanto humanos como tecnológicos para este proceso toda vez que, desde su creación en 1998, su planta de personal es la misma mientras que si ha crecido la demanda de asistencia en tecnología de la información. Es necesario que se apoye el fortalecimiento de este proceso con personal calificado y con herramientas de tecnologías e información modernas que apoyen el tanto el cubrimiento de sistemas informáticos (actualmente en 65%) así como el fortalecimiento y el crecimiento de los servicios del CSJ.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.2.37 La meta actual del indicador de nivel de satisfacción medido con la encuesta, se encuentra 15 puntos por debajo de los resultados de las dos últimas mediciones, por lo que resultaría conveniente considerar su incremento a niveles que representen un reto y una mejora.

PROCESO: DESARROLLO DE COMPETENCIAS

4.2.38 Sería útil hacer una verificación de la descripción del proceso para confirmar que su contenido corresponda con las prácticas y documentos actualmente usados de forma que refleje fielmente el modelo PHVA del proceso. Por ejemplo, en la descripción del proceso aparecen interacciones que no corresponden con la práctica actual y deberían ajustarse.

4.2.39 Se anima a la Entidad a apoyar el plan de acción definido a partir del análisis del resultado de sus indicadores en el periodo anterior; dichos planes se orientan a ganar autonomía y lograr mayor continuidad en los servicios.

4.2.40 Es conveniente revisar las metas o los parámetros de cálculo de los indicadores con el fin de hacer más retador el desempeño el proceso: los resultados de los indicadores muestran que las metas se han cumplido con holgura por lo que correspondería hacer esfuerzos de mejora.

ESCUELA JUDICIAL RODRIGO LARA BONILLA

4.2.41 Es necesario revisar el formulario empleado para la revisión, verificación y validación de los cambios en los diseños de los programas.

4.2.42 Es también importante brindar a la Escuela de mayor oportunidad en el suministro de los recursos presupuestales para que a su vez los servicios pueden ofrecerse con mayor oportunidad y efectividad.

4.2.43 Los planes de formación deberían ser aprobados con mayor oportunidad para facilitar el inicio de labores académicas al inicio de cada año.

MEJORAMIENTO DEL SIGMA-

4.2.44 Auditoría Interna: La capacitación que se brindó a los auditores a través de dos Talleres de auditoría realizados el 10 y el 26 de julio.

4.2.45 El soporte que el Consejo brinda a todos los sistemas de calidad de la Rama, acompañándolos o realizando auditorías, porque a más de convertirse en una mirada externa objetiva de estos sistemas, contribuye a fortalecer los perfiles y el conocimiento de los auditores, enriqueciendo el conocimiento del Consejo sobre sus clientes y partes interesadas.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

SECCIONAL META

GENERALES

- 4.2.46 La inclusión dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Rama de la Jurisdicción ya que el Consejo Seccional considera que tiene los recursos técnicos y de personal necesario para apoyar en este proyecto.

ADMINISTRACION DE LA CARRERA JUDICIAL

- 4.2.47 El análisis de los resultados recurrentes sobre el nivel de dificultad de llenar todas las plazas y/o disminuir el número de personal provisional que llega a un 77%. Y un 37% a nivel de la totalidad de la plana que son 577, Resultados que se han mantenido

MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA.

- 4.2.48 Revisar la formulación del riesgo deterioro de la infraestructura física, ya que se habla de generar acción preventiva indicador de efectividad, la cual sucedería después de presentado el riesgo, ya que el indicador es de medición anual. Esta misma acción se propone para el riesgo de atentado.
- 4.2.49 La planeación documentación de las actividades que se deben realizar para llevar a cabo las obras e infraestructura con el fin de garantizar que puedan desarrollarse dentro de los tiempos establecidos..

ADMINISTRACION DE LA CARRERA JUDICIAL

- 4.2.50 El registro de la trazabilidad de la información de traslado para que se pueda tener la trazabilidad en la atención de las solicitudes. Mientras se tramitan desde el solicitante hasta que se aprueban.

FORMACION JUDICIAL

- 4.2.51 Revisar que para el archivo de la documentación dentro de las carpetas de gestión se sigan los lineamientos de las TRD, con el fin de facilitar las actividades conservación y recuperación-

REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA

- 4.2.52 Es importante que se analice la demanda de auxiliares de la justicia para que se generen mecanismos para poder surtir oportunamente sin que los despachos judiciales tengan que adelantar estas labores.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

AUDITORIA INTERNA

- 4.2.53 Sería importante que dentro de los planes de la auditoria interna se considerara incluir juzgados o zonas diferentes a Villavicencio, ya que por la extensión del territorio sería una buen apoyo para la gestión del sistema..
- 4.2.54 Dentro de los planes de actualización a la norma la norma ISO 9001.2015 , es importante que se considera |Puntaje de actividades vencidas sobre plazo en semanas, verificar formula nombres de los variables.
- 4.2.55 Se evidencio que los funcionarios de Auditoria Integral no han sido incluidos en los planes de capacitación y formación sobre la Norma ISO 9001.2015 .

SECCIONAL RISARALDA

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- 4.2.56 El realizar ingentes esfuerzos para la asignación del personal que se requiere en la especialidad penal, civil, familia y laboral pues es la debilidad que se destaca debido al aumento de la demanda de justicia.
- 4.2.57 El aplicativo SIERJU, para que permita a la Seccional tomar la información y hacer consolidaciones parciales del reporte de la información estadística de los despachos pues esta gestión se hace a través de la unidad de la Unidad de Desarrollo y de Análisis Estadístico, UDAE y dilata la gestión.
- 4.2.58 Revisar el contexto considerando los cambios en la normativa que afecta en un momento determinado la prestación del servicio de justicia impactando la demanda.
- 4.2.59 Considerando que el Distrito de Pereira forma parte del engranaje del sistema de gestión de calidad, es pertinente considerar en las comunicaciones internas el desempeño del Distrito frente al cumplimiento de los objetivos de calidad.
- 4.2.60 Teniendo en cuenta que en diciembre se hará la revisión del sistema de gestión, es necesario abordar los temas relacionados con los cambios en las cuestiones internas y externas y el grado en que se han logrado los objetivos de calidad.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

REORDENAMIENTO JUDICIAL

- 4.2.61 Evaluar el aporte del indicador de la atención de propuestas de reordenamiento con el que se mide el proceso de reordenamiento judicial, pues se registra el cumplimiento al 100% de los envíos de las necesidades de reordenamiento judicial al nivel central pero estas necesidades no han sido atendidas.

MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

- 4.2.62 Para complementar el control del plan operativo de mejoramiento de infraestructura, es pertinente establecer y registrar la fecha del control con el fin de tener la certeza del porcentaje de avance de los proyectos en las fechas en que se realiza dicho control.
- 4.2.63 Revisar la fórmula que se tiene para el indicador *de número de despachos judiciales adecuados con los recursos asignados* pues se considera que el resultado depende de los despachos proyectados para la adecuación y no se realiza tal proyección, de manera que cualquier resultado en la adecuación depende de los recursos asignados para el despacho seleccionado.

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL

- 4.2.64 Dar celeridad al Plan Nacional de Formación Judicial de la escuela judicial Rodrigo Lara Bonilla en lo relacionado con el tema de la norma ISO 9001:2015 para los funcionarios y empleados del Distrito de Pereira.
- 4.2.65 Revisar la pertinencia del seguimiento del indicador de reporte de registros académicos enviados al nivel central en el Distrito de Pereira, considerando que en la actualidad los encargados de la inscripción, asistencia y realización del curso es la Escuela Rodrigo Lara Bonilla y en el Distrito no se conoce esta información.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-PQR

- 4.2.66 Considerando que en los referenciales aplicados se establece el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, es pertinente revisar la manera de abordar este requisito en la Seccional debido a que los resultados de la satisfacción se entienden si no se presenta ningún recurso de apelación o de reposición.

MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

- 4.2.67 Es conveniente registrar de manera clara y precisa la información sobre el análisis de los indicadores pues no reflejan la situación relacionada con los resultados numéricos.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.2.68 Es pertinente registrar en las actas de la reunión del Comité de Calidad, la gestión realizada en los temas de la agenda para poder hacer un seguimiento a su cumplimiento.

SECCIONAL CESAR

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- 4.2.69 Considerar dentro de las necesidades y expectativas aquellas que están relacionadas directamente con la Seccional, a fin de atender dicha comprensión de las partes interesadas.
- 4.2.70 Continuar dentro del análisis de necesidades y expectativas de las partes interesadas, aquellas que se puedan priorizar y así poder atender dicha comprensión. Igualmente evaluar los niveles de responsabilidad e influencia para las priorizaciones.
- 4.2.71 DOFA: es necesario que se documente el despliegue del DOFA, que permita identificar las cuestiones externas y externas propias de la seccional.
- 4.2.72 Adecuar el informe de la revisión por la dirección que realiza la seccional para la evaluación del año, en el cual se incluya los aspectos de la numeral 9.3 de la versión 2015 de la norma.

REORDENAMIENTO JUDICIAL

- 4.2.73 Revisar y fortalecer los indicadores en los siguientes aspectos:

La metodología de medición del indicador, que permita medir el cumplimiento del objetivo del proceso.

Los mecanismos de medición del indicador que permita generar datos fiables del resultado de seguimiento y medición del proceso.

- 4.2.74 Revisar la metodología empleada para la identificación y evaluación de riesgos, con el fin de que su gestión evite la materialización. Igualmente crear planes que atiendan la reacción frente a los riesgos que se materialicen.

MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

- 4.2.75 Considerar dentro de los planes estratégicos de infraestructura la situación actual esto con el fin de identificar necesidades propias de la infraestructura e implementar planes de sensibilización ante situaciones que sean causadas por mal uso de la infraestructura proporcionada.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL**

- 4.2.76 Gestión del conocimiento: adoptar mecanismos para la determinación de los conocimientos obtenidos y que se consideren necesarios para el desarrollo de los procesos misionales. Esto permitirá garantizar la conservación del conocimiento al servicio de la Entidad.

SECCIONAL CORDOBA

- 4.2.77 Mejorar la identificación del contexto organizacional y el seguimiento permanente a los aspectos significativos del entorno que impactan la misión y la estrategia de la organización, de tal manera que sirva de gran utilidad para identificar fortalezas y debilidades de la Entidad permitiendo conocer situaciones generadoras de riesgos.
- 4.2.78 Mejorar la planificación para el logro de los objetivos definiendo cada paso con el fin de cumplir pequeños beneficios encaminados a cumplir una meta más grande las cuales permiten prevenir problemas que se pudieran presentar o, en su defecto, tener tiempo para solucionar y sobreponerse ante cualquier contratiempo que surja fuera de lo establecido por ejemplo identificar la fecha de Finalización y sus responsables
- 4.2.79 Fortalecer el informe de Revisión , en lo relacionado con conclusiones y cambios que pueden afectar el sistema; planteándolos de manera estratégica para contribuir al mejoramiento de acciones entorno a los resultados teniendo en cuenta las necesidades de los recursos a utilizar para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4.2.80 Evaluar la posibilidad de trabajar el tema de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos desde el punto de vista de Gestión del Riesgo, bajo el enfoque de la norma ISO 31000:2011, pues esta ayudaría al mejoramiento continuo de la organización
- 4.2.81 Realizar la actualización de la caracterización de reordenamiento con el fin de poder identificar los recursos necesarios para la aplicación de las actividades, además los requisitos aplicables al proceso.
- 4.2.82 Es importante que el Informe de congestión de las salas de los despachos Sea detallado de tal manera, que se conozca cual despacho es que necesita mayor atención.
- 4.2.83 Realizar un estudio detallado de la descongestión, de tal manera que se pueda dar respuesta oportuna a los Procesos de mínima cuantía los cuales van en aumento.
- 4.2.84 Los indicadores constituyen una herramienta para medir el cumplimiento de los objetivos de los procesos por lo que se invita a reevaluar los indicadores actuales o diseñar nuevos indicadores de gestión con los cuales se buscaría obtener una medición de la efectividad en la gestión permitiendo analizar y estudiar la situación y las tendencias de cambio generadas por un fenómeno determinado, respecto a unos objetivos y metas previstas (Cobertura de despachos judiciales. -12.5% tasa anual

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

de ingresos 0,03% meta de 5. %) Cumplimiento de los programas de formación meta de 80% y en la actualidad llevan 0% inicio el 13 de febrero de 2017 porque se tenía ocupada la sala en formación judicial) .

- 4.2.85 En los programas de formación, fortalecer la metodología de evaluación de la eficacia a las capacitaciones considerando la planificación, estableciendo metodologías orientadas a los objetivos planteados, de manera que además de entendimiento, se oriente a identificar el impacto en el desempeño de las labores (acuerdos 10218 de 2014 que reglamenta la evaluación de servicio de empleados y funcionario de la rama judicial el 10 de agosto de 2017. A magistrados y jueces, Capacitación sistema de evaluación de servicios de funcionarios y empleados de cartera de la rama judicial 6 de julio de 2017).

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- 5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
Seccional- Meta	No se han registrado contra la Seccional	
Seccional Risaralda-4	Las 4 reclamaciones tiene causas puntuales (queja contra servicios profesionales, falta de competencia, por fallos que se consideran dudosos – No son contra la Seccional	Las quejas son enviadas a la sala disciplinaria quien se encarga el trámite correspondiente
Quejas que proceden 416 y reclamos que proceden 186. CSJ	Gestión de la información judicial habiéndose presentado 70 casos. Vigilancias judiciales habiéndose presentado 47 casos	Se adecuan las herramientas tecnológicas para mejorar la consulta de los usuarios. Se realiza investigación disciplinaria en cada seccional.

- 5.1.2. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Si No

5.1.3. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
Si No .

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	8 ISO 9001 7 NTCGP 1000	ISO 9001:2015- 8.7, 8.5.1, 9.3.2, 8.2.1, 4.2.4, 7.2.3 c, 8.5.2, 8.2.2 a y b NTCGP 1000:2009 8.3, 7.5, 7.2.3, 7.5.3, 8.2.1 c., y 10.2 b y c, 9.2.1 a y b
1 ^a de seguimiento del ciclo		
2 ^a de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	-	-

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si No NA

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se ha documentado el procedimiento Auditoría Interna de Calidad versión, el cual acoge los lineamientos de la norma ISO 19011.

El Consejo cuenta con 25 auditores calificados que cumplen con los perfiles establecidos.

Se elabora un programa anual que cubre todos los procesos del sistema y 8 Seccionales por muestreo. Los criterios de muestreo fueron: Informes internos de auditoría, informe del Icontec del año anterior y las que por autoevaluación se considera requieren mayor apoyo.

Para el presente período la realización de las auditorías a los procesos del Consejo y sus Seccionales se realizó entre el 24 de julio y 29 de septiembre.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El informe consolidado se encuentra en elaboración y se presentará en la próxima Revisión por la Dirección que se realizará la primera semana de 2018.

Seccional Risaralda: El 22 de agosto de 2017 se realizó la auditoría interna con un auditor interno que enviaron de la Rama Judicial de Bogotá. El objetivo de la auditoría fue la verificación del cumplimiento de la NTCGP 1000:2009 y la NTCISO 9001:2015. Fueron auditados los procesos de Planeación Estratégica, reordenamiento judicial, gestión humana, adquisición de bienes y servicios, mejoramiento del SIGMA y mejoramiento de la infraestructura física.

Se reporta en el informe fortalezas relacionadas con el sistema ambiental y tres relacionadas con calidad. Se detectaron dos oportunidades de mejora relacionadas con el sistema ambiental.

Seccional Meta: La auditoría a la Seccional se realizó el día 24 y 25 de agosto, fue realizada por personal por funcionarios del CSJ

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se tiene como política la realización de una revisión anual en la primera quincena del mes de enero.

Los informes son realizados por la coordinación del SIGMA y se presenta a Magistrada Representante y luego se socializa en el Comité de Líderes y Comité de profesionales.

A la fecha de esta auditoría se había realizado la revisión del año 2016 y una revisión parcial sobre requisitos nuevos de la versión 2015.

En esta revisión se analizaron los objetivos de calidad.

Seccionales Risaralda, Meta, Cesar: La Revisión por la Dirección se realizó en los tres últimos meses del año 2016 y culmina con el análisis de los indicadores a 31 de diciembre.

Las Seccionales aportan información a Bogotá para que se consolide la información y se analice el grado en el que se cumplen los objetivos de calidad.

La revisión se hizo considerando la información del año 2016

Se analiza el comportamiento de los procesos y se concluye con respecto al cumplimiento o no de los indicadores.

Se establecen acciones de mejora para mejorar los procesos que así lo requieran.

Se presentaron avances sobre cumplimiento de requisitos ISO: 2015.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si No NA .

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Si No NA .

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No NA x

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?
Si No .

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO x

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO x

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO x

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: DORA MARINA ROJAS	Fecha	2017
	10	30

NOTA: se recomienda suspender el certificado de la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA- SALA LABORAL. – VER NOTA 3.13

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso que no aplique indicar en el cuadro N/A)	
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

EMPRESA:	RAMA JUDICIAL - CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA		
Dirección del sitio :	Edificio Bolsa de Bogotá: Carrera 8 No. 13 - 82 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia Ver Anexo de Direcciones		
Representante de la organización:	Magistrada Martha Lucia Olano de Noguera-		
Cargo:	Presidenta del CSJ y Líder del SIGCMA	Correo electrónico	coornacalidbta@cendoj.ramajudicial.gov.co/we spinosasantamaria@gmail.com
Alcance	1 : Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Gestión de la información judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia, Asesoría para la Mejora de la Gestión Judicial, Reordenamiento Judicial, Gestión de la Infraestructura (física y tecnológica).		
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001: 2015, NTCGP 1000:2009 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría :			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> X No		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2017-10-27 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2017-10-30 .

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 8
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015 NTCGP 1000: 2009	Requisito(s): 8.7 8.3
Descripción de la no conformidad: La Organización no se asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional- SECCIONAL META		
Evidencia: No se evidenciaron registros ni información sobre los productos/salidas no conforme de los procesos durante el ciclo 2016-2017.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Identificar el producto no conforme y controlar para prevenir su uso o entrega no intencional del ciclo 2016 – 2017 y darles el tratamiento debido	Registros con la información sobre los productos/salidas no conforme de los procesos durante el ciclo 2016-2017.	Enero 12 del 2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
<ol style="list-style-type: none">1. Desconocimiento en la identificación del producto no conforme y su tratamiento.2. Falta de consolidación de los productos no conformes.3. Desconocimiento del procedimiento de producto no conforme		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Divulgar el link en el aula virtual de la EJRLB del procedimiento de identificación de producto no conforme y el tratamiento.	Aula Virtual	Septiembre 27 del 2017
2. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la identificación de producto no conforme y su tratamiento a nivel nacional, tanto administrativo como judicial	Registro de asistencia	Noviembre 20 y 21 del 2017
2. Realizar el informe de revisión para la alta dirección dentro del primer trimestre de del año siguiente contemplando la consolidación del producto no conforme por cada seccional.	Informe de Revisión para la Alta Dirección.	Marzo 30 del 2018).
3. Evaluar la eficacia de la acción tomada.	Evaluación de eficacia de la acción.	Abril 6 de 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 8
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015 NTCGP 1000: 2009	Requisito(s): 8.5.1 7.5
Descripción de la no conformidad: <p>En el caso mencionado no se llevó a cabo la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. SECCIONAL META</p>		
Evidencia: <p>No se evidencia dentro de la base de datos de Registro de Auxiliares de la Justicia, la información de la resolución DESAJVIO 17-1114 de marzo 30 de 2017. Ejm C:C 40391206- 19016.345 - SECCIONAL META</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Registrar en la base de datos de Registro de Auxiliares de la Justicia, la información faltante de la resolución DESAJVIO 17-1114 de marzo 30 de 2017.	Registro en la base de datos de Registro de Auxiliares de la Justicia, la información faltante	Octubre 31 del 2017
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
1. Excesiva carga laboral. 2. Desconocimiento del procedimiento		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Divulgar el link en el aula virtual de la EJRLB, en el que se encuentra los procedimientos del proceso de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia.	Aula Virtual.	Septiembre 27 del 2017.
2. Seguimiento periódico del registro en la base de datos de Registro de Auxiliares de la Justicia de toda la documentación responsable el líder de proceso de la seccional.	Registro en la base de datos de Registro de Auxiliares de la Justicia de toda la documentación.	Octubre 17 del 2017.
3. Evaluar la eficacia de la acción tomada.	Evaluación de eficacia de la acción.	Noviembre 24 de 2017.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 8
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.3.2
Descripción de la no conformidad: <p>Como entrada de la revisión por la Dirección no se considera el análisis de tendencias relativo al desempeño de los procesos, los resultados de seguimiento y medición. CSJ</p>		
Evidencia: <p>Acta Revisión por la Dirección del año 2016. .</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar el análisis de tendencias relativo al desempeño de los procesos en el informe de la revisión por la Dirección del año 2016.	Informe de Revisión para la Alta Dirección	Noviembre 30 del 2017
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de la realización del análisis de desempeño de los procesos en el informe de revisión por la Dirección. 2. Falta de estandarización del informe de revisión de la alta dirección a nivel nacional. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Diseño del formato de informe de revisión para la alta dirección con la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección estandarizada a nivel nacional	Formato de informe de revisión para la alta dirección.	Noviembre 17 del 2017
2. Aprobación del formato de informe de revisión para la alta dirección por parte del Comité de Calidad	Acta de Aprobación por parte del Comité de Calidad.	Enero 31 del 2018
3. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección y del informe de revisión para la alta dirección, tanto administrativo como judicial y presentación del formato informe de revisión para la alta dirección nacional.	Registro de Asistencia	Noviembre 20 y 21 del 2017.
3. Divulgación del formato de informe de revisión para la alta dirección a nivel nacional.	Aula Virtual.	Febrero 9 del 2018
4. Evaluar la eficacia de la acción tomada en la próxima revisión por la dirección	Evaluación de eficacia de la acción.	Febrero 22 de 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 4 de 8
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015 NTCGP 1000: 2009	Requisito(s): 8.2.1 7.2.3
No se da cumplimiento a las condiciones de oportunidad establecidas para la comunicación con los clientes.- GESTIÓN DOCUMENTAL		
Evidencia: <p>En el Sistema Sigobius se evidenciaron comunicaciones en el estado pendiente vencidas (sin respuesta), con períodos mayores a 40 días , eje.: Escuela Rodrigo Lara B. 110, Administración de la Carrera Judicial 1086, Asistencia Legal 15,Vigilancia Judicial Seccional Bogotá 3 , incumplimiento las directrices de Obligatoriedad establecidas el Manual de Procedimiento de este sistema.</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Dar respuesta lo más pronto posible de las comunicaciones de la Escuela Rodrigo Lara B. 110, Administración de la Carrera Judicial 1086, Asistencia Legal 15,Vigilancia Judicial Seccional Bogotá 3	Terminación de la correspondencia por Sigobius	Diciembre 29 de 2017
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
1. Por la alta volumen de trabajo no se da respuesta oportuna a las comunicaciones 2. Falta de información para dar respuesta. 3. Falta de seguimiento a al vencimiento de respuesta oportunas. Desconocimiento de la gestión de la correspondencia.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la comunicación interna y externa a nivel nacional tanto administrativo como judicial.	Registro de asistencia	Noviembre 20 y 21 del 2017
2. Reiterar el memorando CDJMEM14-33 que hace referencia a la terminación de gestión de la correspondencia por parte de los usuarios del sistema Sigobius, disposiciones establecidas en los acuerdos PSAA11-8707 del 2011(manual del usuario SIGOBius) y PCSJA17-10784 del 2017	Memorando CDJMEM14-33.	Noviembre 30 del 2017
3. Envío de comunicación trimestralmente de las correspondencias pendientes de gestión de los usuarios de sigobius a nivel nacional.	Comunicación Trimestral.	Octubre 3 del 2018
4. Evaluar la eficacia de la acción tomada	Evaluación de eficacia de la acción.	Octubre 18 de 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 5 de 8
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015 NTCGP 1000: 2009	Requisito(s): 4.2.4 7.5.3
No se aplican las condiciones estipuladas para garantizar que la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y sus procesos se controle.		
Evidencia: No se evidencio la aplicación de las TRD en los procesos del sistema según lo dispuesto en el Acuerdo PSAA14-10137. No se cuenta con la infraestructura para el manejo de archivos centrales, base para poder hacer transferencias documentales.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Actualizar, unificar y estandarizar las tablas de retención documental a nivel nacional. Con el fin de dar aplicación a las TRD	Tablas de Retención Documental	Octubre 12 del 2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
1. Falta actualización de unificación y estandarización las tablas de retención documental. 2. Falta de recursos humanos y financieros.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Realización de estudios previos del proyecto actualización de unificación y estandarización las tablas de retención documental	Estudios Previos	Agosto 18 del 2017
2. Viabilidad jurídica del proyecto actualización de unificación y estandarización las tablas de retención documental para realización de la contratación	Aprobación Jurídica	Agosto 31 del 2017
3. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la Gestión Documental a nivel nacional tanto administrativo como judicial.	Registro de asistencia	Noviembre 20 y 21 del 2017
4. Ejecución del contrato actualización de unificación y estandarización las tablas de retención documental	Tablas de Retención Documental	Octubre 12 del 2018
5. Capacitación de las TRD, manejo de archivo y sigobuis	Registro de asistencia de la capacitación	Junio 15 del 2018
6. Realizar un estudio técnico por parte de la Unidad de Infraestructura Física, respecto a las necesidades de espacios o locaciones destinadas para los archivos de la institución	Estudio Técnico	Junio 6 del 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



7. Elaborar un plan que tenga por objeto definir la construcción o adecuación de espacio físicos destinados para el archivo.	Plan de adecuación	Junio 15 del 2018
7. Evaluar la eficacia de la acción tomada.	Evaluación de eficacia de la acción.	Agosto 02 de 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 6 de 8
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s):NTCGP 1000:2009 NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.2.3 c y 8.2.1 c
Descripción de la no conformidad: <p>No hay evidencia de la eficacia de las comunicaciones con los usuarios relacionadas con el tratamiento de las quejas y reclamaciones en los términos establecidos- PROCESO COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>		
Evidencia: <p>Caso 13555 recepcionado 4 de septiembre. No se ha redireccionado</p> <p>Caso 13509. Derecho de petición para la sala disciplinaria recepcionado el 4 de septiembre, no tiene respuesta y no se ha redireccionado</p> <p>Caso 13542 derecho de petición para la sala disciplinaria, recepcionado el 9 de septiembre. No se ha redireccionado</p> <p>Aplicativo en la ventana de tareas pendientes reporta 16 solicitudes fuera de términos</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Redireccionar y dar respuesta lo más pronto posible de los casos 13555, 13509 y 13542 y de los 16 casos reportados fuera de término.	Registro de las respuesta a las PQRS	noviembre 30 del 2017
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por la alta volumen de trabajo no se da respuesta oportuna de las Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias. 2. Falta de información para dar respuesta a las Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias 3. Falta de seguimiento a al vencimiento de respuesta oportunas de las PQR. 4. Problemas con el software de calidad para dar respuesta oportuna. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Divulgar los usuarios del sistema el procedimiento de PQRS por medio del aula virtual	Aula Virtual	Septiembre 27 del 2017
2. <u>Llevar a cabo prácticas del manejo del módulo de PQRS a los responsables de los procesos y grupos operativos.</u>	Módulo de PQRS	Marzo 30 del 2017
3. Seguimiento periódico de las PQRS por medio del software de calidad.	Software de calidad	Octubre 17 del 2017

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. Evaluar la eficacia de la acción tomada.	Evaluación de eficacia de la acción.	Abril 12 de 2017
---	--------------------------------------	------------------

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 7 de 8
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> X No - Conformidad Menor	Norma(s): NTCGP1000:2009 NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.5.2 y 10.2 b y c
Descripción de la no conformidad: No han sido eficaces las acciones tomadas para dar tratamiento al reordenamiento /descongestión en los despachos judiciales.-SECCIONAL RISARALDA		
Evidencia: Informe de análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción del primer trimestre de 2017 en el que el 57% de las respuestas fueron calificadas como de mala gestión. Proyecto integral de reordenamiento judicial de 2016 en el que se plantean las acciones propuestas para el reordenamiento		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Establecer el plan de mejoramiento adecuado para la eficacia de las acciones tomadas para el reordenamiento.	Plan de Mejoramiento	Diciembre 29 del 2017
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
1. Las actividades planificadas no son eficaces y no eliminan la no conformidad. 2. Falta de recursos para la creación de cargos de descongestión. 3. Falta de sustentación en la solicitud de propuestas de reordenamiento por parte de las seccionales.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Creación documento por parte de la UDAE del Análisis Técnico Estándar herramienta para la toma de decisiones en la creación de cargos o despachos judiciales para apoyar la descongestión en aquellos distritos que así lo requieran.	Metodología para la toma de decisiones en la creación de cargos o despachos judiciales.	Octubre 18 del 2017

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



2. Elaboración de la metodología de la matriz de prioridades para evaluar el desempeño y nivel de congestión de los despachos judiciales.	Matriz de Prioridades en las medidas de reordenamiento.	Octubre 18 del 2017
3. Elaboración de una guía para documentar la metodología del Análisis Técnico Estándar herramienta para la toma de decisiones en la creación de cargos o despachos judiciales.	Guía de medidas de reordenamiento	Junio 29 del 2018
4. Evaluar la eficacia de la acción tomada	Evaluación de eficacia de la acción.	Julio 12 de 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 8 de 8
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> X No - Conformidad Menor	Norma(s): NTCGP 1000:2009 NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.2.2 a y b y 9.2.1 a y b
Descripción de la no conformidad: <p>El informe de auditoría interna no suministra información relacionada con la conformidad con los requisitos y la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad- SECCIONAL RISARALDA.</p>		
Evidencia: <p>En el Informe de 22 de agosto de 2017 se registra en el objetivo el determinar si el sistema de gestión y control de la calidad y medio ambiente SIGCMA se encuentra conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de las normas GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2015 y en las conclusiones del numeral 3.4 del informe se registra que el sistema se ha mantenido eficaz, eficiente y efectivo toda vez que el mismo se encuentra ampliamente documentado con metodologías y herramientas que están siendo utilizadas y que muestran la dedicación por mantener la mejora continua, el alto trabajo y compromiso por preservar el medio ambiente.</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir en el informe de auditoría interna información relacionada con la conformidad con los requisitos y la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad	Informe de Auditoria Interna 2017.	Noviembre 30 del 2017
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
1. Falta de capacitación a los auditores internos. 2. Desconocimiento de la presentación del informe de auditoría		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Realización de estudios previos del proyecto Diplomado en Formación de auditores HSEQ.	Estudios Previos	Junio 30 de 2017
2. Envío de etapa precontractual a la Dirección Ejecutiva de Administración para realización de la contratación	Sigobuis	Julio 28 del 2017
3. Ejecución del contrato Diplomado en Formación de auditores HSEQ	Asistencias del Diplomado	abril 13 del 2018
4. Evaluar la eficacia de la acción tomada	Evaluación de eficacia de la acción	mayo 3 de 2017

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: [www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link:
http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx](http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx)

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
-

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	DORA MARINA ROJAS – DMR	Correo electrónico	drojas@icontec.net Cel: 301 590 9919
Auditor:	DAVID BARAHONA P – DBP Cel 3212164643	Auditor	NANCY CONSUELO MORENO – NCM Cel : 3105750802
Auditor	IVAN ARTURO LOPEZ T- IAL Cel. 301 241 48 49		
Experto técnico:	Indicar el nombre y siglas		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
SECCIONAL META DORA MARINA ROJAS – DMR PLAZA DE BANSERAS PALACIO DE JUSTICIA					
2017-10-02	08:00	08:30	Reunión de apertura		Magistrado Romelio Elías Daza Molina- Presidente del Consejo Seccional; Mag.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Lorena Rojas Roa, Dr. Rodrigo Suarez Giralkd Director Seccional: 3131322269
	08:30	10:00	Planeación Estratégica Revisión por la Dirección NTCGP 1000:2009: Req.5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	DMR	Consejo Seccional; Mag. Lorena Rojas Roa, Dr. Rodrigo Suarez Giralkd Director Seccional: 3131322269
	10:00	11:30	Reordenamiento Judicial NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	Magistrado Romelio Elías Daza Molina- Cel: 3153587502; Presidente del Consejo Seccional; Mag. Lorena Rojas Roa.
	11:30	01:00	Mejoramiento de la Infraestructura Física NTCGP 1000:2009 Req. : 5.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4 ISO 9001:2015 : Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	Dr. Rodrigo Suarez Giralkd Director Seccional: 3131322269
	01:00	02:00	RECESO		
	02:00	03:30	Administración de la Carrera Judicial NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	Magistrado Romelio Elías Daza Molina- Cel: 3153587502; Presidente del Consejo Seccional; Mag. Lorena Rojas Roa.
	03:30	04:30	Gestión de la Formación Judicial NTCGP 1000:2009: Req. 5.2, 6.2.2, 6.4, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015	DMR	Magistrado Romelio Elías Daza Molina- Cel: 3153587502; Presidente del Consejo

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Req. , 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		Seccional; Mag. Lorena Rojas Roa.
	04:30	05:00	Balance	DMR	
2017-10-03	08:00	09:30	Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	Magistrado Romelio Elías Daza Molina- Cel: 3153587502; Presidente del Consejo Seccional; Mag. Lorena Rojas Roa.
	09:30	10:30	Auditoría Integral NTCGP 1000:2009 Req.: 8.2.2 ISO 9001 .2015 Req.: 9.1	DMR	Dr. Jesús Antonio Carrillo.
	10:30	12:00	Comunicación Institucional Satisfacción del Cliente-PQR NTCGP 1000:2009 Req.: 5..2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1.2	DMR	Magistrado Romelio Elías Daza Molina- Cel: 3153587502; Presidente del Consejo Seccional; Mag. Lorena Rojas Roa.
	12:00	01:00	RECESO		
	01:00	03:00	Mejoramiento del Sistema integrado de Gestión y Control de la Calidad Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado NTCGP 1000:2009 Req. 4.0-8.0 ISO 9001.2015: Req. 9.0- 10	DMR	Magistrado Romelio Elías Daza Molina- Cel: 3153587502; Presidente del Consejo Seccional; Mag. Lorena Rojas Roa.
	03:00	04:00	Preparación Información	DMR	

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	04:00	05:00	Reunión de Cierre	DMR	
SECCIONAL VALLEDUPAR EDIFICIO CAJA AGRARIA PISO 12					
	NOMBRE Y CELULAR DEL FUNCIONARIO DE LA SEDE CON QUIEN PUEDE CONTACTARSE EL AUDITOR: Dra. CECILIA EDILMA ARTEAGA				
2017-10-05	08:00	08:30	Reunión de apertura		Todas las personas a entrevistar
	08:30	10:00	Planeación Estratégica Revisión por la Dirección NTCGP 1000:2009: 5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	DBP	Magistrada Edilma Cecilia Arteaga, Cel: 3006542396; Mag. Hilda Isabel Benavides Rojas; Cel 3167431141; Dr. Carlos Echeverry Cuello Director Seccional; Cel.: 3157809060.
	10:00	11:30	Reordenamiento Judicial NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DBP	Magistrada Edilma Cecilia Arteaga, Cel: 3006542396; Mag. Hilda Isabel Benavides Rojas; Cel 3167431141; Dr. Carlos Echeverry Cuello Director Seccional; Cel.: 3157809060.
	11:30	01:00	Mejoramiento de la Infraestructura Física NTCGP 1000:2009 Req. : 5.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4 ISO 9001:2015 : Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DBP	Magistrada Edilma Cecilia Arteaga, Cel: 3006542396; Mag. Hilda Isabel Benavides Rojas; Cel 3167431141; Dr. Carlos Echeverry Cuello Director Seccional; Cel.: 3157809060.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	01:00	02:00	RECESO		
	02:00	03:30	Administración de la Carrera Judicial NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DBP	Magistrada Edilma Cecilia Arteaga, Cel: 3006542396; Mag. Hilda Isabel Benavides Rojas; Cel 3167431141; Dr. Carlos Echeverry Cuello Director Seccional; Cel.: 3157809060.
	03:30	04:30	Gestión de la Formación Judicial NTCGP 1000:2009: Req. 5.2, 6.2.2, 6.4, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, , 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DBP	Magistrada Edilma Cecilia Arteaga, Cel: 3006542396; Mag. Hilda Isabel Benavides Rojas; Cel 3167431141; Dr. Carlos Echeverry Cuello Director Seccional; Cel.: 3157809060.
	04:30	05:00	Balance		
2017-10-06	08:00	09:30	Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DBP	Magistrada Edilma Cecilia Arteaga, Cel: 3006542396; Mag. Hilda Isabel Benavides Rojas; Cel 3167431141; Dr. Carlos Echeverry Cuello Director Seccional; Cel.: 3157809060.
	09:30	10:30	Auditoría Integral NTCGP 1000:2009 Req.: 8.2.2 ISO 9001 .2015 Req.: 9.1	DBP	Magistrada Edilma Cecilia Arteaga, Cel: 3006542396; Mag. Hilda Isabel Benavides Rojas; Cel 3167431141; Dr. Carlos Echeverry Cuello Director Seccional; Cel.: 3157809060.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	10:30	12:00	Comunicación Institucional Satisfacción del Cliente-PQR NTCGP 1000:2009 Req.: 5..2, 5.2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1.2	DBP	Magistrada Edilma Cecilia Arteaga, Cel: 3006542396; Mag. Hilda Isabel Benavides Rojas; Cel 3167431141; Dr. Carlos Echeverry Cuello Director Seccional; Cel.: 3157809060.
	12:00	01:00	RECESO		
	01:00	03:00	Mejoramiento del Sistema integrado de Gestión y Control de la Calidad Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado NTCGP 1000:2009 Req. 4.0-8.0 ISO 9001.2015: Req. 9.0- 10	DBP	Magistrada Edilma Cecilia Arteaga, Cel: 3006542396; Mag. Hilda Isabel Benavides Rojas; Cel 3167431141; Dr. Carlos Echeverry Cuello Director Seccional; Cel.: 3157809060.
	03:00	04:00	Preparación Información		
	04:00	05:00	Reunión de Cierre		
	04:30	05:00	Reunión de Cierre		Todos los participantes en la Auditoria.
SECCIONAL RISARALDA Palacio de Justicia: Calle 41 carreras 7a y 8a					
	NOMBRE Y CELULAR DEL FUNCIONARIO DE LA SEDE CON QUIEN PUEDE CONTACTARSE EL AUDITOR: Dr. LUCAS IGNACIO ARBELAEZ CIFUENTES: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA; Tel. 3108495362				
2017-10-02	08:00	08:30	Reunión de apertura	NCM	
	08:30	10:00	Planeación Estratégica Revisión por la Dirección NTCGP 1000:2009: 5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	NCM	Magistrado JAIME ROBLEDO TORO; Magistrada BEATRIZ EUGENIA ANGEL VELEZ, Dr. LUCAS IGNACIO

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					ARBELAEZ CIFUENTES: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA; Tel. 3108495362; E-mail: larbelac@cendoj. ramajudicial.gov. co:
	10:00	11:30	Reordenamiento Judicial NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	NCM	Magistrado JAIME ROBLEDO TORO; Magistrada BEATRIZ EUGENIA ANGEL VELEZ, Dr. LUCAS IGNACIO ARBELAEZ CIFUENTES: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA; Tel. 3108495362; E- mail: larbelac@cendoj. ramajudicial.gov. co:
	11:30	01:00	Mejoramiento de la Infraestructura Física NTCGP 1000:2009 Req. : 5.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4 ISO 9001:2015 : Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	NCM	Dr. LUCAS IGNACIO ARBELAEZ CIFUENTES: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA; Tel. 3108495362; E- mail: larbelac@cendoj. ramajudicial.gov. co:
	01:00	02:00	RECESO	NCM	
	02:00	03:30	Administración de la Carrera Judicial NTCGP 1000:2009:	NCM	Magistrado JAIME ROBLEDO

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			<p>Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4</p> <p>ISO 9001 .2015</p> <p>Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7</p>		<p>TORO; Magistrada BEATRIZ EUGENIA ANGEL VELEZ, Dr. LUCAS IGNACIO ARBELAEZ CIFUENTES: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA; Tel. 3108495362; E-mail: larbelac@cendoj. ramajudicial.gov. co:</p>
	03:30	04:30	<p>Gestión de la Formación Judicial</p> <p>NTCGP 1000:2009:</p> <p>Req. 5.2, 6.2.2, 6.4, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4</p> <p>ISO 9001 .2015</p> <p>Req, , 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7</p>	NCM	<p>Magistrado JAIME ROBLEDO TORO; Magistrada BEATRIZ EUGENIA ANGEL VELEZ, Dr. LUCAS IGNACIO ARBELAEZ CIFUENTES: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA; Tel. 3108495362; E-mail: larbelac@cendoj. ramajudicial.gov. co:</p>
	04:30	05:00	Balance	NCM	
2017-10-03	08:00	09:30	<p>Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia</p> <p>NTCGP 1000:2009:</p> <p>Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4</p> <p>ISO 9001 .2015</p> <p>Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7</p>	NCM	<p>Magistrado JAIME ROBLEDO TORO; Magistrada BEATRIZ EUGENIA ANGEL VELEZ, Dr. LUCAS</p>

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					IGNACIO ARBELAEZ CIFUENTES: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA; Tel. 3108495362; E-mail: larbelac@cendoj.ramajudicial.gov.co:
	09:30	10:30	Auditoría Integral NTCGP 1000:2009 Req.: 8.2.2 NCM ISO 9001 .2015 Req.: 9.1	NCM	Magistrado JAIME ROBLEDO TORO; Magistrada BEATRIZ EUGENIA ANGEL VELEZ, Dr. LUCAS IGNACIO ARBELAEZ CIFUENTES: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA; Tel. 3108495362; E-mail: larbelac@cendoj.ramajudicial.gov.co:
	10:30	12:00	Comunicación Institucional Satisfacción del Cliente-PQR NTCGP 1000:2009 Req.: 5..2, 5.2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1.2	NCM	Magistrado JAIME ROBLEDO TORO; Magistrada BEATRIZ EUGENIA ANGEL VELEZ, Dr. LUCAS IGNACIO ARBELAEZ CIFUENTES: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA; Tel.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					3108495362; E-mail: larbelac@cendoj.ramajudicial.gov.co:
	12:00	01:00	RECESO		
	01:00	03:00	Mejoramiento del Sistema integrado de Gestión y Control de la Calidad Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado NTCGP 1000:2009 Req. 4.0-8.0 ISO 9001.2015: Req. 9.0- 10	NCM	Magistrado JAIME ROBLEDO TORO; Magistrada BEATRIZ EUGENIA ANGEL VELEZ, Dr. LUCAS IGNACIO ARBELAEZ CIFUENTES: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA; Tel. 3108495362; E-mail: larbelac@cendoj.ramajudicial.gov.co:
	03:00	04:00	Preparación Información	NCM	
	04:00	05:00	Reunión de Cierre	NCM	
SECCIONAL CORDOBA Calle 27 N° 2-06 piso 7					
	NOMBRE Y CELULAR DEL FUNCIONARIO DE LA SEDE CON QUIEN PUEDE CONTACTARSE EL AUDITOR: Magistrada PAMELA GANEM BUELVAS: Dr. ALFONSO JAIRO DE LA ESPRIELLA BURGOS; Teléfonos: 3215383364/ 3126195257				
2017-10-09	08:00	08:30	Reunión de apertura	IAL	
	08:30	10:00	Planeación Estratégica Revisión por la Dirección NTCGP 1000:2009: 5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	IAL	Magistrada ISAMARY MARRUGO DIAZ; Magistrada PAMELA GANEM BUELVAS: Dr. ALFONSO

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					JAIRO DE LA ESPRIELLA BURGOS; Teléfonos: 3215383364/ 3126195257 E-mail: imarrugod@cendoj.ramajudicial.gov.co
	10:00	11:30	Reordenamiento Judicial NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	IAL	Magistrada ISAMARY MARRUGO DIAZ; Magistrada PAMELA GANEM BUELVAS: Dr. ALFONSO JAIRO DE LA ESPRIELLA BURGOS; Teléfonos: 3215383364/ 3126195257 E-mail: imarrugod@cendoj.ramajudicial.gov.co
	11:30	01:00	Mejoramiento de la Infraestructura Física NTCGP 1000:2009 Req. : 5.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4 ISO 9001:2015 : Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	IAL	Dr. ALFONSO JAIRO DE LA ESPRIELLA BURGOS; Teléfonos: 3215383364/ 3176700094 E-mail: aesprieb@cendoj.ramajudicial.gov.co
	01:00	02:00	RECESO		
	02:00	03:30	Administración de la Carrera Judicial NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	IAL	Magistrada ISAMARY MARRUGO DIAZ; Magistrada PAMELA GANEM BUELVAS: Dr. ALFONSO JAIRO DE LA ESPRIELLA BURGOS;

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2017-10-10					Teléfonos: 3215383364/ 3126195257 E-mail: imarrugod@cendoj.ramajudicial.gov.co
	03:30	04:30	Gestión de la Formación Judicial NTCGP 1000:2009: Req. 5.2, 6.2.2, 6.4, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. , 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	IAL	Magistrada ISAMARY MARRUGO DIAZ; Magistrada PAMELA GANEM BUELVAS: Dr. ALFONSO JAIRO DE LA ESPRIELLA BURGOS; Teléfonos: 3215383364/ 3126195257 E-mail: imarrugod@cendoj.ramajudicial.gov.co
	04:30	05:00	Balance		
2017-10-10	08:00	09:30	Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	IAL	Magistrada ISAMARY MARRUGO DIAZ; Magistrada PAMELA GANEM BUELVAS: Dr. ALFONSO JAIRO DE LA ESPRIELLA BURGOS; Teléfonos: 3215383364/ 3126195257 E-mail: imarrugod@cendoj.ramajudicial.gov.co
	09:30	10:30	Auditoría Integral NTCGP 1000:2009 Req.: 8.2.2 ISO 9001 .2015 Req.: 9.1	IAL	Magistrada ISAMARY MARRUGO DIAZ; Magistrada PAMELA GANEM BUELVAS: Dr.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					ALFONSO JAIRO DE LA ESPRIELLA BURGOS; Teléfonos: 3215383364/ 3126195257 E-mail: imarrugod@cend oj.ramajudicial.g ov.co
	10:30	12:00	Comunicación Institucional Satisfacción del Cliente-PQR NTCGP 1000:2009 Req.: 5.2, 5.2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1.2	IAL	Magistrada ISAMARY MARRUGO DIAZ; Magistrada PAMELA GANEM BUELVAS: Dr. ALFONSO JAIRO DE LA ESPRIELLA BURGOS; Teléfonos: 3215383364/ 3126195257 E-mail: imarrugod@cend oj.ramajudicial.g ov.co
	12:00	01:00	RECESO		
	01:00	03:00	Mejoramiento del Sistema integrado de Gestión y Control de la Calidad Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado NTCGP 1000:2009 Req. 4.0-8.0 ISO 9001.2015: Req. 9.0- 10	IAL	Magistrada ISAMARY MARRUGO DIAZ; Magistrada PAMELA GANEM BUELVAS: Dr. ALFONSO JAIRO DE LA ESPRIELLA BURGOS; Teléfonos: 3215383364/ 3126195257 E-mail: imarrugod@cend oj.ramajudicial.g ov.co
	03:00	04:00	Preparación Información	IAL	

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	04:00	05:00	Reunión de Cierre	IAL	
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL NIVEL CENTRAL					
2017-10- 04 Cra 8 No. 12 b - 82, piso 7	08:00	08:20	Reunión de Apertura		Dra. Ofelia Betancourth- Directora de la UDAE / Dr. Julián Mahecha Jefe División de Planeación y Control de la Calidad. 3015391256
	08:20	11:00	Planeación Estratégica Revisión por la Dirección NTCGP 1000:2009: 5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	DMR	Dra. Ofelia Betancourth- Directora de la UDAE / Dr. Julián Mahecha Jefe División de Planeación y Control de la Calidad. 3015391256
	11:00	01:00	Gestión de la Información Estadística -Piso 7 NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	Dra. Ofelia Betancourth- Directora de la UDAE/Dra. Clara Milena Higuera- Jefe de la División de Estadística.
	01:00	02:00	RECESO		
	02:00	04:00	Revisión por la Dirección NTCGP 1000:2009: 5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	DMR	Dra. Martha Lucia Olano de Noguera- Presidenta del CSJ y Líder del SIGCMA/ Dra. Ofelia Betancourth- Directora de la UDAE y Líder del Comité del SIGCMA/ Dr.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					William Espinosa Santamaria- Coordinador Nacional del SIGCMA.
	04:00	05:00	Análisis Información Balance	DMR	
2017-10-05	08:00	11:00	Administración de la Carrera Judicial - Piso 6 NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	Dra. Claudia Marcela Granados Romero- Directora de la Unidad. Profesional de Contacto: William Espinosa Santamaria: 322 217 84 74.
	11:00	01:00	Registro y Control de Auxiliares de la Justicia-Piso 5 NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	Dra. Martha Cuevas- Directora de la URNA.
	01:00	02:00	RECESO	DMR	
	02:00	04:00	Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes -Piso 6 NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	Dra. Claudia Marcela Granados Romero- Directora de la Unidad. Profesional de Contacto: William Espinosa Santamaria: 322 217 84 74.
	04:00	05:00	Análisis de Información-Balance	DMR	
2017-10-06	08:00	12:00	Modernización de la Gestión Judicial – Piso 7 NTCGP 1000:2009 Req. : 5.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4 ISO 9001:2015 :	DMR	Dra. Ofelia Betancourth- Directora de la UDAE / Dr. Julián Mahecha Jefe División de Planeación y

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		Control de la Calidad. 3015391256
	12:00	01:00	RECESO	DMR	
	01:00	04:00	Gestión Documental -Piso 8 NTCGP 1000:2009: Req.4.2.3, 4.2.4 ISO 9001 .2015 Req. , 7.1.3, 7.5	DMR	Dra. Paola Zuluaga- Directora de la Unidad. 3102344898
	04:00	05:00	Análisis de Información- Balance		
2017-10-09 Dirección Ejecutiva de Administración Judicial Calle 72 N° 7-96.	08:00	12:00	Gestión Humana -Piso 5 NTCGP 1000:2009: Req. 6.1.,6.2.2., 6.3 ISO 9001 .2015 Req. 7.2	SBL	Dra. Judith Morante García Directora de la Unidad de Recursos Humanos. Profesional de Contacto: Dr. Ricardo Molina: Cel. 3134396841
	12:00	01:00	RECESO		
	01:00	03:30	Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional Piso 4 NTCGP 1000:2009: Req. 6.1.,6.2.2., 6.3 ISO 9001 .2015 Req. 7.2	SBL	Dra. Judith Morante García Directora de la Unidad de Recursos Humanos/ Dr. Raúl Silva Marta/ Dra. Francisca Arévalo/ Profesional de Contacto Ricardo Molina Cel. 3131396841
	03:30	05:00	Análisis de la Información- Preparación Envío Informe		
2017-10-10 Escuela de Formación Judicial “Rodrigo Lara Bonilla: Calle 11 N° 9a - 24,	08:00	08:30	Reunión de Apertura	LGM	
	08:30	10:30	Gestión de la Formación Judicial -Planeación NTCGP 1000:2009: 5.0- 5.6, ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	LGM	Dra. Mary Lucero Novoa-Directora de la EJRLB/ Profesional de Contacto: Dra. Luz Marlen Lara Landinez: Cel: 3106777467

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	10:30	12:00	Gestión de la Formación Judicial Prestación del Servicio NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4, 5.2, 6.2.2, 6.4, ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	LGM	Dra. Mary Lucero Novoa-Directora de la EJRLB/ Profesional de Contacto: Dra. Luz Marlen Lara Landinez: Cel: 3106777467
	12:00	01:00	RECESO		
	01:00	04:00	Gestión de la Formación Judicial Prestación del Servicio NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4, 5.2, 6.2.2, 6.4, ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	LGM	Dra. Mary Lucero Novoa-Directora de la EJRLB/ Profesional de Contacto: Dra. Luz Marlen Lara Landinez: Cel: 3106777467
	04:00	05:00.	Análisis de Información-Balance		
2017-10-11	08:00	09:30	Gestión de la Formación Judicial Mejoramiento del Sistema integrado de Gestión y Control de la Calidad Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados Revisión certificado	LGM	Dra. Mary Lucero Novoa-Directora de la EJRLB/ Profesional de Contacto: Dra. Luz Marlen Lara Landinez: Cel: 3106777467
	09:30	11:00	Preparación Informe	LGM	
	11:00	12:00	Balance y Retroalimentación a Líder y funcionarios ERLB.	LGM	
	12:00	01:00	RECESO		
	01:00	04:00	Reordenamiento Judicial- Cra 8 No. 12 b - 82, piso 7 NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4, 5.2, 6.2.2, 6.4, ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	LGM	Dra. Ofelia Betancourth- Directora de la UDAE / Dra. Blanca Montañez Montañez. Jefe División de Planeación Estratégica y

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Control de la Calidad.3202711 594
	04:00	05:00	Reunión Avance de Cierre - CSJ	DMR LGM NCM	
2017-10-11 Cra 8 No. 12 b - 82,	08:00	10:00	Administración de la Seguridad NTCGP 1000:2009 Req. : 5.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4 ISO 9001:2015 : Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	NCM	
	10:00	01:00	Comunicación Institucional Satisfacción del Cliente-PQR Piso 8 NTCGP 1000:2009 Req.: 5..2, 5.2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1.2	NCM	
	01:00	02:00	RECESO	NCM	
	02:00	04:00	Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión Auditoría Interna Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. NTCGP 1000:2009 Req.: 8.2.2 ISO 9001 .2015 Req.: 9.1	NCM DMR	Dr. William Espinosa Santamaría- Coordinador Nacional del SIGCMA
	04:00	05:00	Reunión Avance de Cierre - CSJ	DMR LGM NCM	
2017-10-11	08:00	12:00	Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado y sedes cubiertas	DMR	Dr. William Espinosa Santamaría- Coordinador Nacional del SIGCMA
	12:00	01:00	RECESO		
	02:00		Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión	DMR NCM	Dr. William Espinosa

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2017-10-12 Dirección Ejecutiva de Administración Judicial en la Calle 72 N° 7-96,		04:00	Auditoria Interna Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior. NTCGP 1000:2009 Req.: 8.2.2 ISO 9001 .2015 Req.: 9.1		Santamaria- Coordinador Nacional del SIGCMA
	04:00	05:00	Reunión Avance de Cierre - CSJ	DMR LGM NCM	
2017-10-12 Dirección Ejecutiva de Administración Judicial en la Calle 72 N° 7-96,	08:00	10:00	Planeación Estratégica Dirección Ejecutiva NTCGP 1000:2009: Req.5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	LGM	
	10:00	12:00	Gestión Tecnológica -Piso 9 NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, 8.4,	LGM	Ing. Carlos Galindo Castro Contacto: Ricardo Molina Cel: 3134396841
	12:00	01:00	RECESO	LGM	
	01:00	04:00	Gestión Financiera y Presupuestal -Pisos 7 y 2 NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, 8.4	LGM	Dr. Elkin Gustavo Correa León. Dr. Santiago Alba Herrera Contacto: Ricardo Molina Cel:3134396841
	04:00	05:00	Análisis de Información-Balance	LGM ERB	
	08:00	12:00	Mejoramiento de la Infraestructura – Pisos 4 y 10 NTCGP 1000:2009 Req. : 5.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4 ISO 9001:2015 : Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERB	Dr,Iván Darío Cely Barajas Contacto Ricardo Molina Cel 3134396841
2017-10-12 Dirección Ejecutiva de Administración Judicial en la Calle 72 N° 7-96	12:00	01:00	RECESO		
	01:00		Adquisición de Bienes y Servicios Piso 3 NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4 ISO 9001.2015:	ERB	Dr. Pablo Enrique Huertas Porras Contacto Ricardo Molina Cel 3134396841

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
		04:00	Req.: 7.1.1, 7.1.3, 8.4		
	04:00	05:00	Análisis de Información-Balance	ERB LGM	
2017-10-13 Cra 8 No. 12 b - 82,	08:00	10:00	Gestión de la Información Judicial Piso 8 NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4, 5.2, 6.2.2, 6.4, ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	LGM	Dra. Paola Zuluaga. Directora del CENDOJ.
	10:00	12:30	Preparación Informe	LGM	
	12:30	01:30	RECESO		
Dirección Ejecutiva de Administración Judicial Calle 72 N° 7-96	02:00	04:00	Asistencia Legal -Piso 8 NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4, 5.2, 6.2.2, 6.4, ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	LGM	Dr. Pedro julio Gómez Rodríguez Contacto: Ricardo Molina Cel 3134396841
	04:00	05:00	Reunión Avance de Cierre - Dirección Ejecutiva	LGM	

OBSERVACIONES:

1) Agradecemos : a) Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos, b) para los desplazamientos dentro de las instalaciones o entre las sedes, asignar un funcionario de la Organización que acompañe al auditor.

2) Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 9.1-Seguimiento, Medición y 10 Mejora, se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes y 6.1.2 acciones para abordar los riesgos, se auditarán según la planificación de la Organización en los procesos que aplique.

3) Los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009: 4.1-Requisitos Generales, 4.2.3-Control de documentos, 4.2.4- Control de Registros, 8.2.3-Seguimiento y Medición de los procesos, 8.4-Análisis de Datos, 8.5.1- Mejora Continua, 8.5.2 .Acciones Correctivas, y 8.5.3 - Acciones Preventivas se auditarán en todos los

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
procesos. El cumplimiento del numeral 8.3 Control del Producto/Servicio No Conforme y 4.1g, se auditará según la planificación de la Organización en los procesos que apliquen.					
3) Se revisarán los planes de acción ejecutados para dar cierre a las no conformidades del ejercicio anterior de auditoria, si las hubo. Igualmente se verificará el uso de los certificados del Icontec, por lo cual solicitamos tener disponibles estos documentos					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					

Fecha de emisión del plan de auditoría: 2017-09-14

ANEXO SEDES

No.	DIRECCIÓN DEL SITIO PERMANENTE INCLUYENDO AL SITIO PRINCIPAL	LOCALIZACIÓN (CIUDAD - PAÍS)	ACTIVIDADES DEL ALCANCE O PROCESOS DESARROLLADOS EN ESTE SITIO	SEDES VISITADAS		
				2015	2016	2017

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

1	Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Calle 72 No. 7 – 96	Bogotá, D.C., Colombia	Adquisición de Bienes y Servicios, gestión Financiera y Presupuestal, Gestión de Seguridad y Salud ocupacional, Gestión Humana, Asistencia Legal, Gestión de la Infraestructura Física y Tecnológica	x	x	x
	Escuela de Formación Judicial -Rodrigo Lara Bonilla, Calle 11 No. 9 B 68	Bogotá, D.C., Colombia	Gestión de la Formación Judicial	x	x	x
	Edificio Bolsa de Bogotá, Carrera 8 No. 13 – 82	Bogotá, D.C., Colombia	Administración de la Carrera, Gestión del Conocimiento, Reordenamiento y Modernización de la Gestión Judicial y Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia. Planeación Estratégica, Comunicación Institucional, Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes, Gestión de la Información Estadística, Gestión Documental, Auditoría Interna, Administración de la Seguridad			
4	Seccional Antioquia, Palacio de Justicia, José Félix Restrepo- Carrera 52 No. 42 - 73	Medellín – Antioquia, Colombia		x		
5	Seccional Atlántico, Palacio de Justicia - Centro Cívico, Edificio Lara Bonilla, Calle 40 No. 44 –80	Barranquilla-Atlántico, Colombia		x		
6	Seccional Bogotá, Calle 85 No. 11- 96, Carrera 10 No. 14 - 33 Bogotá, D.C. Colombia	Bogotá, D.C., Colombia	Administración de la Carrera, Gestión de la Formación,	x		
7	Seccional Bolívar, Calle de la Inquisición No. 3 - 53	Cartagena – Bolívar, Colombia	Gestión del conocimiento, Gestión de la infraestructura física y tecnológica, Reordenamiento y	x		
8	Seccional de Boyacá y Casanare - Calle 19 No. 8 – 11	Tunja – Boyacá, Colombia		x	x	

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

9	Seccional Caldas., Edificio Consejo de la Judicatura, Calle 27 No. 17 - 19	Manizales – Caldas, Colombia	Modernización de la Gestión Judicial y Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia.	XX		
10	Seccional Caquetá, Avenida 16 No. 6 - 47	Florencia – Caquetá, Colombia		X	X	
11	Seccional Cauca, Palacio de Justicia - Calle 8 No. 10 – 00	Popayán- Cauca- Colombia		X		Programada Modificada por Transporte
12	Seccional Cesar, Calle 16 No. 9 – 44 Piso 12	Valledupar – Cesar, Colombia		X		x
13	Seccional Córdoba, Palacio de Justicia, Calle 27 No. 3 - 00	Montería – Córdoba, Colombia		X		X
14	Seccional Chocó, Palacio de Justicia, Calle 24 No. 1 - 30	Quibdó – Chocó, Colombia		X		
15	Seccional Guajira, Palacio de Justicia - Calle 2 No. 7 - 54	Riohacha- Guajira- Colombia			X	
16	Seccional Huila, Palacio de Justicia, Carrera 4 - No. 6 - 99	Neiva – Huila, Colombia				X
17	Seccional Magdalena- Santa Marta			X	X	
18	Seccional Meta, Vichada, Vaupés - Guanía y Guaviare, Palacio de Justicia, Carrera 20 No. 33 B 79	Villavicencio – Meta, Colombia		X		x
19	Seccional Nariño, Palacio de Justicia, Calle 29 No. 23 - 00	Pasto – Nariño, Colombia		X		
20	Seccional Norte de Santander - Palacio de Justicia, Avenida Gran Colombia entre, Avenida 2E y 3E	Cúcuta – Norte de Santander, Colombia				Programada Modificada por transporte
21	Seccional Quindío - Palacio de Justicia, Fabio Calderón Botero, Carrera 12 No. 20 - 63	Armenia, Quindío, Colombia		X		
22	Seccional Risaralda, Palacio de Justicia, Calle 41 Carrera 7 y 8 Piso 1	Pereira – Risaralda, Colombia				X
23	Seccional Santander, Carrera 11 No. 34 - 52	Bucaramanga – Santander - Colombia		X		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



24	Seccional Tolima Palacio de Justicia, Carrera 2 No. 8 - 90	Ibagué – Tolima, Colombia		X		
25	Seccional Valle del Cauca, Palacio Nacional –	Cali – Valle del Cauca, Colombia		X		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (-) Mayores (8) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) menores (-)
N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : NA

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique NA

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____NA_____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.

Nombre Representante de la dirección:	Firma:
OFELIA BETANCOURT	<i>Ofelia Betancourt L.</i>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

RAMA JUDICIAL - CORTE SUPREMA DE JUSTICIA-SALA DE CASACIÓN CIVIL
VER ANEXO DESPACHOS

1.2. SITIO WEB:

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Palacio de Justicia Calle 12 No. 7-65 piso 1, 2, 3 y 4- Bogotá- Colombia

Esta columna se debe diligenciar solamente en los casos en que la organización está conformada por varias razones sociales.	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Razón social			
NA	VER ANEXO DESPACHOS		

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:

Administración de justicia y gestión de conocimiento jurisprudencial en materia civil

Requisitos no aplicables/Exclusiones

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015
7.6 - Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015
7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

Justice Administration and knowledge management in civil jurisprudential

1.5. CÓDIGO IAF: 36

1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: NA

1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: NTCGP 1000:2009- ISO 9001:2015

1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	DR. LUIS ALONSO RICO PUERTA
Cargo:	PRESIDENTE
Correo electrónico	luzo@cortesuprema.ramajudicial.gov.co

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.9. TIPO DE AUDITORIA:

- Inicial o de Otorgamiento**
- Seguimiento**
- X Renovación**
- Ampliación**
- Reducción**
- Reactivación**
- Extraordinaria**
- Actualización**

Aplica toma de muestra por multisitio: Si No DESPACHOS JUDICIALES

Auditoría combinada: Si No

Auditoría integrada: Si No

1.10. Tiempo de auditoria

Etapa 1 (Si aplica)	FECHA	Días de auditoría)
	NA	
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	-	-
Auditoría en sitio NOTA: Esta auditoría hace parte de la Auditoría de la Rama Judicial- Consejo Superior de la Judicatura.	2017-10-09 y 10	3.0

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	DORA MARINA ROJAS- DMR
Auditor	LUIS GERARDO MARTINEZ -LGM
Experto Técnico	NA

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC5780-5	SC. GP- 059-5
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: 2017-10- 09- Y 2017-10-10. Se aplicó muestreo a los Despachos de los Magistrados. Se auditaron los Despachos DR. ÁLVARO FERNANDO GARCÍA RESTREPO, DR. LUIS ARMANDO TOLOSA VILLABONA y DR. LUIS ALONSO RICO PUERTA
- 3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?
Si No NA

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015 7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

La prestación del servicio está reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector judicial por lo tanto no se realiza ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001:2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Debido a que no se requiere utilizar equipos de seguimiento y medición alguna para evidenciar la conformidad del Servicio de Administrar Justicia con los requisitos determinados

3.10. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

3.11. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.12. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?
Si No

3.13. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

3.14. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

SI No NA X

3.15. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

- 4.1.1 El compromiso de la Dirección con el sistema de calidad, evidenciado en la participación y conocimiento que los Magistrados tienen de él. Es de resaltar la participación activa de todos ellos en el proceso de auditoría y su colaboración en el suministro y presentación de la información de sus Despachos.
- 4.1.2 Los espacios que la Sala ha abierto a nivel nacional a través de encuentros con los funcionarios de la Rama en los cuales ha sido vocera de los sistemas de gestión y ha fortalecido el tema de liderazgo.
- 4.1.3 El apoyo que la Sala brindo a los juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Paloquemao para la revisión y capacitación en el sistema, porque significa una motivación para estos Despachos y apoya la credibilidad en los sistemas de gestión.
- 4.1.4 La práctica de formular un Plan Operativo Anual que se está desarrollando como piloto para orientar de forma programada la acción de todos los procesos del sistema.
- 4.1.5 La colaboración y compromiso de los funcionarios encargados del sistema de gestión de calidad de la Sala porque desarrollan este rol, adicional a las funciones de sus cargos.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL- PQR

- 4.1.6 Las herramientas tecnológicas que se han venido utilizado para la divulgación de la gestión de la Corporación, lo que permite una excelente articulación con todas las dependencias, lo cual garantiza el éxito en la comunicación Institucional.

ADMINISTRACION DE JUSTICIA-

- 4.1.7 Los controles que al interior de los Despachos se han implementado porque permiten establecer la trazabilidad de los expedientes y controlar su estado y ubicación en las diferentes etapas.
- 4.1.8 El orden, conservación y control de los expedientes, facilitando su fácil recuperación y la integridad de la información y su consulta.
- 4.1.9 La revisión de los proyectos de documentos antes de su publicación ha permitido tener muy bajos niveles de índices de productos no conformes.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

TRAMITES JUDICIALES

4.1.10 Las mejoras en la operación del proceso a través de desarrollos adicionales a sus sistemas de información con los cuales ha logrado disminuir el número de errores en la radicación, generar y enviar comunicaciones sin tener que duplicar la digitación de la información de destinatario, ni imprimir los mensajes.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL

4.1.11 La iniciativa e interés de la Sala por gestionar y compartir conocimiento con los integrantes de la Rama y las partes interesadas partir de estrategias como:

- El proyecto de divulgación de la Información jurisprudencial a nivel nacional, que se adelantó en el año 2016 porque logra el acercamiento de la Sala con los funcionarios de todas las regiones despertando su interés.
- La realización de boletines diarios con noticias sobre la jurisprudencia logrando con ello mayor reconocimiento, evidenciado en el incremento en la participación en las redes sociales
- Las publicaciones que ha desarrollado la Sala y que se encuentran disponibles en la página web para consulta general.

GESTIÓN DE RECURSOS

4.1.12 Se resalta la orientación del proceso hacia el control del gasto y de la utilización de papel generando eficiencia en el manejo de los recursos

4.2 Oportunidades de mejora

PLANEACION ESTRATEGICA

- 4.2.1 Analizar el enfoque de proceso de planeación para que se incluyan a más de las actividades del sistema de gestión, las propias de la Planeación Institucional y sus resultados.
- 4.2.2 EL análisis de las partes interesadas y sus expectativas de forma más específica para que se puedan identificar aquellos aspectos que al gestionarlos aportarían valor al sistema.
- 4.2.3 La revisión de los mapas de riesgos para garantizar que las identificaciones que se realizaron y las acciones que se desarrollan si contribuyen efectivamente a preservar el sistema

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- 4.2.4 El análisis de la información que se presenta como entrada de la revisión por la Dirección para que sustenten más en los datos y resultados que en las consideraciones y actividades que se desarrollan. Analizar de forma metodológica esta información permitirá identificar oportunidades de mejora del sistema o lecciones aprendidas para enriquecer el conocimiento de la Organización.

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

- 4.2.5 En la determinación de las salidas no conformes y como un mecanismo para medir el atributo de oportunidad apoyando la transparencia es importante que se considere monitorear aquellos expedientes que presentan más tiempo o más antiguos en su trámite para determinar si obedece a cuestiones externas a la Corporación o no.
- 4.2.6 Es necesario revisar el cálculo del indicador de “Eficiencia en la Administración de Justicia”, con el fin de validar su fórmula y las fuentes de información usadas.
- 4.2.7 Es igualmente necesario revisar el software del Sistema de Gestión Judicial con el fin de adoptar medidas para evitar que permita registrar fechas anteriores a la actual en los casos que se fijan términos para los procesos.

ASISTENCIA LEGAL

- 4.2.8 Es conveniente revisar la validez de la meta del indicador denominado “Fallos favorables a la Nación” ya que los resultados dependen de un tercero y no de las capacidades de la Entidad.

GESTIÓN DE RECURSOS

- 4.2.9 Considerar medir la satisfacción de los usuarios con relación con la calidad, oportunidad y adecuación de los servicios que el proceso presta de manera que se puedan para medir los resultados de la gestión.
- 4.2.10 Coordinar lo pertinente para tener Tablas de Retención de Apoyo o en su defecto poder crear carpetas electrónicas como consulta, evitando el duplicar información que al final del periodo no se requerirá conservar.

AUDITORIA INTERNA

- 4.2.11 La descripción de las no conformidades para que sean de fácil comprensión para los auditados y les permitan realizar un buen análisis de causas.
- 4.2.12 Considerar no manejar dentro de la auditoría interna la connotación de no conformidad mayor o menor, ya que para la Sala el trámite no difiere y si puede generar

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.2.13** Profundizar en los informes es la en los requisitos que tuvieron cambio en la norma ISO 9001:2015, con el fin de que la Alta Dirección conozca su nivel de desarrollo y pueda si se requiere impulsar acciones de mejora.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- 5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones 2016	Principal causa	Acciones tomadas
0		

- 5.1.2. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :

Si No

- 5.1.3. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	NA
1 ^a de seguimiento del ciclo		
2 ^a de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si No NA

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Se documentó el procedimiento Auditorías Integrales del SIG.

La Sala cuenta con 12 auditores internos certificados.

La auditoría del período fue realizada el día 27 de julio de 2017 con la participación de auditores de la Sala y del Consejo Superior de la Judicatura.

Se elaboran informes por proceso y un informe general.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se realiza una vez al año, con la participación de los líderes de proceso. La correspondiente a este período se realizó el 13 de julio de 2017.

Se consideran todas las entradas establecidas como reglamentarias.

Con base en los resultados del ejercicio se formulan y ejecutan acciones de mejora.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si No NA

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?

Si No NA

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?

Si No

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	x	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: DORA MARINA ROJAS	Fecha	2017
	10	30

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso que no aplique indicar en el cuadro N/A)	
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



EMPRESA:	RAMA JUDICIAL - CORTE SUPREMA DE JUSTICIA-SALA DE CASACIÓN CIVIL		
Dirección del sitio :	Palacio de Justicia Calle 12 No. 7-65 piso 1, 2, 3 y 4- Bogotá- Colombia VER ANEXO DESPACHOS		
Representante de la organización:	DR. LUIS ALONSO RICO PUERTA		
Cargo:	PRESIDENTE	Correo electrónico	
Alcance: Administración de justicia y gestión de conocimiento jurisprudencial en materia civil			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001: 2015, NTCGP 1000:2009 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. • <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	DORA MARINA ROJAS – DMR	Correo electrónico	drojas@icontec.net Cel: 301 590 9919
Auditor:	LUIS GERARDO MARTINEZ LGM	Auditor	NA
Experto técnico:	Indicar el nombre y siglas		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2017-10-09	08:00	08:30	Reunión de Apertura	DMR/LGM	PRESIDENTE DR. LUIS ALONSO RICO PUERTA
	08:30	10:30	Direccionamiento Estratégico Revisión por la Dirección NTCGP 1000:2009: Req.5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	DMR	PRESIDENTE DR. LUIS ALONSO RICO PUERTA
	10.30	11.30	Administración de justicia Despacho Magistrado NTCGP 1000:2009 Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	PRESIDENTE DR. LUIS ALONSO RICO PUERTA
	11:30	01:00	Gestión de los Recursos NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, 8.4,	DMR	PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 33 MAURICIO LARROTA SILVA
	01:00	02:00	RECESO	DMR	
	02:00	04:00	Gestión del conocimiento jurisprudencial NTCGP 1000:2009 Req. : 5.2, 7.1, , 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2,7.1.6, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	RELATORA DRA. NUBIA CRISTINA SALAS SALAS
	04:00	05:00	Análisis de Información - Balance	DMR	
	08:00	08:30	Reunión de Apertura	DMR/LGM	
	08:30	11:00	Administración de justicia Despacho Magistrado NTCGP 1000:2009 Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	LGM	MAGISTRADO DR. LUIS ARMANDO TOLOSA VILLABONA
	11:00	01:00	Desarrollo de Competencias	LGM	PROCESO COMPARTIDO

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			NTCGP 1000:2009: Req. 6.2.2, 6.4, ISO 9001 .2015 Req, , 7.1.2, 7.1.4, 7.1.5,7.2, 7.3, 7.4,		
2017-10-10	01:00	02:00	RECESO	LGM	
	01:00	02:30	Gestión Tecnológica NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, 8.4,	LGM	PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 33 ASENETH QUINTERO BERNATE
	03:00	04:00	Comunicación Institucional NTCGP 1000:2009 Req.: 5.2, 5.2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1.2	LGM	PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 33 DR. GERMAN GÓMEZROJAS
	04:00	05:00	Ánalisis de Información-Balance	DMR/LGM	
	08 :00	09:30	Administración de justicia Despacho Magistrado NTCGP 1000:2009 Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	MAGISTRADO DR. ÁLVARO FERNANDO GARCÍA RESTREPO
2017-10-10	09:30	11:30	Trámites Judiciales NTCGP 1000:2009 Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	SECRETARIA DRA. LUZ DARY ORTEGA ORTIZ
	11:30	12:30	PQR- Satisfacción del Cliente NTCGP 1000:2009 Req.: 5.2, 5.2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1.2		PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 33 DR. GERMAN GÓMEZROJAS
	12:30	01:30	RECESO	DMR	
	01:30	03:00	Mejoramiento y Evaluación del sistema Auditoría Interna Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado	DMR	COORDINADOR SIG, HENRY RAÚL OSORIO GALEANO

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			NTCGP 1000:2009 Req. 4.0-8.0 ISO 9001.2015: Req. 9.0- 10		
	03:00	04:00	Balance- Preparación Informe	DMR	
	04:00	05:00	Reunión de Cierre-	DMR	

OBSERVACIONES:

- 1) Agradecemos : a) Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos, b) para los desplazamientos dentro de las instalaciones o entre las sedes, asignar un funcionario de la Organización que acompañe al auditor.
- 2) Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, 7.4 Comunicación , 7.5 Información documentada, 9.1-Seguimiento, Medición y 10 Mejora , se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes y 6.1.2 acciones para abordar los riesgos, se auditarán según la planificación de la Organización en los procesos que aplique.
- 3) Los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009: 4.1-Requisitos Generales, 4.2.3-Control de documentos, 4.2.4- Control de Registros, 8.2.3-Seguimiento y Medición de los procesos, 8.4-Análisis de Datos, 8.5.1- Mejora Continua, 8.5.2 .Acciones Correctivas, y 8.5.3 - Acciones Preventivas se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.3 Control del Producto/Servicio No Conforme y 4.1g, se auditará según la planificación de la Organización en los procesos que apliquen.
- 3) Se revisarán los planes de acción ejecutados para dar cierre a las no conformidades del ejercicio anterior de auditoria, si las hubo. Igualmente se verificará el uso de los certificados del Icontec, por lo cual solicitamos tener disponibles estos documentos

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	Indicar la fecha en la cual se llena el formato.
---	--

RAMA JUDICIAL - CORTE SUPREMA DE JUSTICIA-SALA DE CASACIÓN CIVIL

ANEXO SEDES- DESPACHOS

Administración de justicia y gestión de conocimiento jurisprudencial en materia civil

No.	DIRECCION DEL SITIO PERMANENTE	LOCALIZACION-CIUDAD- PAIS	ACTIVIDADES DEL ALCANCE O PROCESOS DESARROLLADOS EN ESTE SITIO
1	Oficina de Relatoría de la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia	Cra 8 N. 12 A - 19 Oficina 301	Gestión de conocimiento jurisprudencial en materia civil Gestión Desarrollo de Competencias
1	Despacho 1 Sala de Casación Civil Corte Suprema de Justicia	Calle 12 No 7-65	Administración de justicia y gestión de conocimiento jurisprudencial en materia civil
2	Despacho 2 Sala de casación Civil Corte Suprema de Justicia		
3	Despacho 3 Sala de Casación Civil Corte Suprema de Justicia		
4	Despacho 4 Sala de Casación Civil Corte Suprema de Justicia		
5	Despacho 5 Sala de Casación Civil Corte Suprema de Justicia		
6	Despacho 6 Sala de Casación Civil Corte Suprema de Justicia		
7	Despacho 7 Sala de Casación Civil Corte Suprema de Justicia		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA: SALA CIVIL

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (-) Mayores (-) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (-) menores ()
N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : NA

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique NA

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____NA _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.

Nombre Representante de la dirección:

Firma:

William Espieh

W.G.W.P.
F.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
RAMA JUDICIAL -SISTEMA PENAL ACUSATORIO BUCARAMANGA			
1.2. SITIO WEB: www.ramajudicial.gov.co			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 11 34-52, Bucaramanga, Santander, Colombia			
Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
NA	Ver Anexo		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:			
Administración de justicia en materia penal.			
Requisitos no aplicables/Exclusiones			
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015			
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009			
8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015			
7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009			
Administration of justice in criminal actions.			
1.5. CÓDIGO IAF: 36			
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: No aplica.			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015, NTCGP1000:2009			
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Mayra Juliette Gómez Galvis		
Cargo:	Directora Ejecutiva – Seccional de Administración Judicial		
Correo electrónico	direjecsecbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co		
1.9. TIPO DE AUDITORIA:			
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización (ISO 9001:2015)			
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
1.10. Tiempo de auditoria		FECHA	Días de auditoría)

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

Etapa 1 (Si aplica)		
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	-	-
Auditoría en sitio NOTA: Esta auditoría hace parte de la Auditoría de la Rama Judicial- Consejo Superior de la Judicatura.	2017-10-02 a 13	4.0
1.11. EQUIPO AUDITOR		

Auditor Líder	Dora Marina Rojas
Auditor	Fernando Ángel Botero
Experto Técnico	No aplica

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC5780-1-1	GP059-1-1
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas:

2017-10-10: Juzgados: 9 Penal Municipal de Garantías, 9 Penal Circuito Conocimiento

2017-10-11: Juzgados 15 Penal Municipal de Garantías, 1 Penal Circuito Conocimiento, 1 Penal Municipal Garantías.

2017-11-12: Juzgado 5 Penal Municipal Conocimiento

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

Debido a que la prestación del servicio esta reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector judicial y no se realiza ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Debido a que no utiliza equipos de seguimiento y medición alguna para evidenciar la conformidad del Servicio de Administrar Justicia con los requisitos determinados

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.11. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (¿Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?
Si No

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA

3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No En caso afirmativo, cuáles:

Por retraso en el vuelo de llegada a la ciudad de Bucaramanga se vio la necesidad de revisar el plan de la auditoria y se acordó con la alta dirección no realizar la auditoría al Juzgado 9 Penal Municipal de Garantías, considerando que se tenía programado otros juzgados similares.

3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No

3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.19. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces. No se tenían no conformidades pendientes de la auditoría anterior

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

DIRECCIÓN INSTITUCIONAL

- 4.1.1 El compromiso de la dirección, Consejo Seccional de la Judicatura de Santander, por su activa participación en la implementación y actualización del sistema de gestión de la calidad.
- 4.1.2 El análisis realizado del contexto de la organización para la identificación de los factores internos y externos, tanto de tipo positivo como negativo que pueden afectar la capacidad de la entidad para el logro de sus propósitos, porque dan claridad a las personas y facilitan la identificación de las acciones correspondientes para el fortalecimiento de la organización.
- 4.1.3 El diplomado de sistema de gestión de la calidad finalizado en diciembre de 2016, con 25 personas de la seccional, 12 de ellos del sistema penal acusatorio de Bucaramanga, con formación como auditores internos de calidad, porque favorece el entendimiento, divulgación y aplicación de los nuevos conceptos de la norma ISO 9001:2015.

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

- 4.1.4 El incremento en la realización de audiencias virtuales, en que el SPA-B/manga es pionero desde hace 4 años, y cuenta actualmente con 4 salas habilitadas, Durante el 2016 se realizaron menos de 100 audiencias virtuales y en el primer semestre de 2017 se realizaron 998, generando beneficios importantes en la descongestión de los despachos, con la mitigación de riesgos de seguridad y con reducción de los costos de logística y seguridad.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

CENTRO DE SERVICIOS

- 4.1.5 La implementación, desde hace aproximadamente 1 año, de la “Carátula” que acompaña el “Escrito de Acusación” en la recepción de solicitudes de audiencia por la fiscalía, porque incluye el Código Único de Identificación, CUI de manera preimpresa, lo que ha repercutido en una reducción significativa de reprocesos por errores de digitación del CUI.
- 4.1.6 La buena práctica implementada desde el 2015 de escanear las boletas de libertad, de detención y las actas de reparto, para favorecer la satisfacción mediante la oportunidad de acceso a las partes interesadas externas Fiscalía, Inpec y Policía

4.2 Oportunidades de mejora

DIRECCIÓN INSTITUCIONAL

- 4.2.1 La precisión en la identificación de los requisitos de las partes interesadas, adicional a las necesidades y expectativas para facilitar la planificación del cumplimiento.

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

- 4.2.2 La revisión de los conceptos asociados a las salidas no conformes, para evitar la confusión entre el tratamiento de la salida no conforme para eliminar la condición de no conforme y las acciones correctivas tendientes a evitar la recurrencia, asegurando que se conserven todas las evidencias de la verificación de la eficacia del tratamiento realizado.
- 4.2.3 La unificación de metodologías y criterios para el análisis de los indicadores, tomando como referencia el enfoque que aplica el Juzgado 9 Penal Circuito de Conocimiento, y complementando los análisis con la identificación de las acciones necesarias para reducir o eliminar las causales de las audiencias no realizadas para mejorar la eficacia en la descongestión.
- 4.2.4 La revisión de la definición del indicador de Productividad, ya que se mide como número absoluto de los procesos tramitados, pero no hay un comparativo contra los procesos que se deberían tramitar para realmente determinar la productividad.
- 4.2.5 Ante el alto volumen de audiencias que se aplazan, es conveniente profundizar más en los análisis de causalidad para identificar las causas que podrían ser eliminadas o tratadas, con el fin de lograr mayor efectividad en la realización de las audiencias.
- 4.2.6 Realizar las gestiones necesarias para asegurar que las decisiones del Tribunal o despacho de segunda instancia se informen al despacho judicial para el conocimiento y la toma de acciones

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

correspondientes.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 4.2.7 Dar celeridad al proceso contractual actualmente en estudio, de comodato de las impresoras para asegurar la unificación de los tipos de impresora y la permanente provisión de los toner requeridos.
- 4.2.8 La identificación y organización de la información documentada relacionada con el mantenimiento de bienes muebles, inmuebles, infraestructura y equipos, para facilitar el control y seguimiento de las actividades realizadas.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- 4.2.9 La revisión de la metodología aplicada para asegurar la Toma de Conciencia del personal en especial por las implicaciones del incumplimiento de los requisitos, considerando que la capacitación y/o sensibilización no necesariamente garantizan la conducta correcta.

GESTIÓN DE ARCHIVO

- 4.2.10 Fortalecer los controles en la organización de las carpetas en el archivo de Penas, ya que se evidenció el no riguroso almacenamiento en el orden consecutivo establecido, lo que puede repercutir en dificultad de acceso a la información.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 4.2.11 Para los Riesgos y oportunidades identificados, fortalecer la planificación de las acciones determinadas para el tratamiento de los riesgos y para asegurar el aprovechamiento de las oportunidades resultantes de los análisis, incluyendo los responsables, fechas de cumplimiento y las verificaciones de la eficacia.
- 4.2.12 Revisar el criterio establecido en el instructivo P-GC-03, versión 03 de implementar acciones correctivas cuando se identifique recurrencia en las salidas no conformes, para favorecer la toma de acciones de manera oportuna.
- 4.2.13 Asegurar que todos los resultados generados en las actividades del sistema de gestión de la calidad se analicen con el objetivo de entender cómo se llegó a ese resultado y que acciones se pueden implementar para lograr mejores resultados en las siguientes mediciones, tales como en

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

seguimiento al desempeño de proveedores, encuestas de satisfacción y los resultados de los indicadores.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
7 en total en lo corrido del año 2017	Todas corresponden a mala atención	En todos los casos respuesta oportuna al usuario, ofreciendo disculpas y asegurando la toma de acciones internas, las cuales se han realizado mediante reuniones de sensibilización y actividades lúdicas "Ángel y Diablo", para fortalecer el enfoque en el cliente.

5.1.2. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No NA

5.1.3. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:

Si No

5.1.4. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	ISO 9001:2015: 3 NTCGP1000:2009: 1	ISO 9001:2015 6.2.2, 7.5.3.2, 9.3.2, NTCGP1000:2009: 7.5.5
1 ^a de seguimiento del ciclo		
2 ^a de seguimiento del ciclo		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		
<p>¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/></p> <p>NOTA: En la auditoria se declararon 5 no conformidades. En la reunión de cierre con el CSJ, se determinó que las NC, atribuibles al nivel central se consolidarían, razón por la cual solo se dejaron 3 para este sistema específico.</p>		
5.3 Análisis del proceso de auditoría interna		
Las auditorías internas son programadas, planificadas y realizadas por la sede central de Bogotá. Se evidencia un programa de auditorías elaborado en el primer trimestre de cada año para la realización anual de las auditorías internas. El proceso de auditoría se auditó por el certificador de manera simultánea con la presente auditoría. Se verificaron los resultados obtenidos y registrados en un informe.		
5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección		
La última revisión por la dirección se realizó en enero de 2017 y no se cubrieron todas las entradas de información que indica la norma ISO 9001:2015, lo que generó la declaración de una no conformidad. Se identifican las decisiones y acciones para la mejora.		

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?	
Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)	
Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	
6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?	
Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	
6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>	
6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?	
Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Dora Marina Rojas/Fernando Ángel B.	Fecha	2017 10 19

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2017-10-28 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2017-10-31

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 6.2.2
Descripción de la no conformidad: <p>En la planificación de cómo lograr los objetivos de la calidad, la organización no ha determinado qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.</p>		
Evidencia: <p>No se cuenta con una planificación para asegurar el logro de los objetivos de la calidad.</p> <p>SPA Bucaramanga</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Divulgar a los despachos judiciales el despliegue por objetivos que se ve reflejado en el informe de revisión para la alta dirección 2016 y en el Plan de mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA 2016	Informe de revisión para la alta dirección 2016 y en el Plan de mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA 2016	Noviembre 30 del 2017
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc.). <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de los documentos del SIGCMA. 2. Falta de comunicación a los despachos judiciales del Sistema Penal Acusatorio del direccionamiento estratégico impartido por la Seccional y por nivel central 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Divulgar y reiterar los documentos (Plan Sectorial de Desarrollo, informe de revisión para la alta dirección 2016 y Plan de mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA 2016 de nivel central) haciendo énfasis en el despliegue de los	Aula Virtual	Noviembre 30 del 2017

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



objetivos de calidad y la medición a todos los servidores judiciales del Consejo Seccional y a los despachos judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga.		
2. Incluir el despliegue de objetivos de calidad dentro del informe de revisión para la alta dirección y en el Plan de mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA de la seccional.	Informe de revisión para la alta dirección y en el Plan de mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA de la seccional.	Febrero 16 del 2018
3. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en el despliegue de objetivos y en el direccionamiento estratégico de la organización teniendo en cuenta (Plan Sectorial de Desarrollo e informe de revisión para la alta dirección y en el Plan de mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA de nivel central y seccional) tanto en la parte administrativa y judicial.	Registro de Asistencia	Noviembre 20 y 21 del 2017
4. Articular los objetivos del plan sectorial de desarrollo con los objetivos de calidad y validar la pertinencia de los indicadores actuales.	Plan sectorial de desarrollo 2019 -2022 y los objetivos de calidad	Abril 27 del 2018
5. Divulgación de la actualización del despliegue de objetivos de la organización a todos los servidores judiciales por medio del aula virtual.	Aula Virtual	Mayo 18 del 2018
6. Evaluar la eficacia de la acción tomada.	Evaluación de eficacia de la acción	Junio 8 de 2017

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 3																		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.3.2																		
Descripción de la no conformidad: <p>En la revisión por la dirección no se incluyen todas las consideraciones requeridas.</p>																				
Evidencia: <p>En los registros de la última revisión por la dirección realizada en enero de 2017 no se incluyeron consideraciones sobre las tendencias relativas al desempeño de los proveedores externos y la adecuación de los recursos.</p>																				
SPA Bucaramanga <table border="1"> <thead> <tr> <th>Corrección</th> <th>Evidencia de Implementación</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Incluir en el informe de revisión para la alta dirección del 2017 las tendencias relativas al desempeño de los proveedores externos y la adecuación de los recursos</td> <td>Informe de revisión para la alta dirección</td> <td>Diciembre 29 del 2017</td> </tr> </tbody> </table>			Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha	Incluir en el informe de revisión para la alta dirección del 2017 las tendencias relativas al desempeño de los proveedores externos y la adecuación de los recursos	Informe de revisión para la alta dirección	Diciembre 29 del 2017												
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha																		
Incluir en el informe de revisión para la alta dirección del 2017 las tendencias relativas al desempeño de los proveedores externos y la adecuación de los recursos	Informe de revisión para la alta dirección	Diciembre 29 del 2017																		
Descripción de la (s) causas (s) <p>(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc.).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de la realización tendencias relativas al desempeño de los proveedores externos y la adecuación de los recursos. 2. Falta de estandarización del informe de revisión de la alta dirección a nivel nacional 																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Acción correctiva</th> <th>Evidencia de Implementación</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Diseño del formato de informe de revisión para la alta dirección con la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección estandarizada a nivel nacional.</td> <td>Formato de informe de revisión para la alta dirección</td> <td>Noviembre 17 del 2017</td> </tr> <tr> <td>2. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección y del informe de revisión para la alta dirección, tanto administrativo como judicial y presentación del formato informe de revisión para la alta dirección</td> <td>Registro de asistencia.</td> <td>Noviembre 20 y 21 del 2017</td> </tr> <tr> <td>3. Aprobación del formato de informe de revisión para la alta dirección por parte del Comité de Calidad.</td> <td>Acta de aprobación.</td> <td>Enero 31 del 2018</td> </tr> <tr> <td>4. Divulgación del formato de informe de revisión para la alta dirección a nivel nacional por medio del aula virtual.</td> <td>Aula Virtual</td> <td>Febrero 9 del 2018</td> </tr> <tr> <td>5. Evaluar la eficacia de la acción tomada por medio del informe de revisión por la dirección.</td> <td>Evaluación de eficacia de la acción.</td> <td>Febrero 22 de 2018</td> </tr> </tbody> </table>			Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha	1. Diseño del formato de informe de revisión para la alta dirección con la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección estandarizada a nivel nacional.	Formato de informe de revisión para la alta dirección	Noviembre 17 del 2017	2. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección y del informe de revisión para la alta dirección, tanto administrativo como judicial y presentación del formato informe de revisión para la alta dirección	Registro de asistencia.	Noviembre 20 y 21 del 2017	3. Aprobación del formato de informe de revisión para la alta dirección por parte del Comité de Calidad.	Acta de aprobación.	Enero 31 del 2018	4. Divulgación del formato de informe de revisión para la alta dirección a nivel nacional por medio del aula virtual.	Aula Virtual	Febrero 9 del 2018	5. Evaluar la eficacia de la acción tomada por medio del informe de revisión por la dirección.	Evaluación de eficacia de la acción.	Febrero 22 de 2018
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha																		
1. Diseño del formato de informe de revisión para la alta dirección con la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección estandarizada a nivel nacional.	Formato de informe de revisión para la alta dirección	Noviembre 17 del 2017																		
2. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección y del informe de revisión para la alta dirección, tanto administrativo como judicial y presentación del formato informe de revisión para la alta dirección	Registro de asistencia.	Noviembre 20 y 21 del 2017																		
3. Aprobación del formato de informe de revisión para la alta dirección por parte del Comité de Calidad.	Acta de aprobación.	Enero 31 del 2018																		
4. Divulgación del formato de informe de revisión para la alta dirección a nivel nacional por medio del aula virtual.	Aula Virtual	Febrero 9 del 2018																		
5. Evaluar la eficacia de la acción tomada por medio del informe de revisión por la dirección.	Evaluación de eficacia de la acción.	Febrero 22 de 2018																		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 3
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> X No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015 NTCGP 1000:2009	Requisito(s): 7.5.3.2 7.5.5
Descripción de la no conformidad: <p>La organización no cuenta con los controles para el almacenamiento y la preservación de la información documentada que se requiere conservar.</p>		
Evidencia: <p>No se cuenta con controles tales como de temperatura, humedad, sensores de humos, para asegurar la preservación de los expedientes en el Archivo de Penas.</p> <p>SPA Bucaramanga</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Por parte de la Dirección Seccional de Bucaramanga se emitirá una comunicación a la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial donde se informe la necesidad de verificar y mejorar la infraestructura física para preservar los expedientes en el Archivo de Penas	Oficio a la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.	Noviembre 30 del 2017
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.). 1. Falta de recurso para la administración judicial. 2. Falta de espacios físicos y adecuado para preservar la información documentada del Sistema Penal Acusatorio		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Realizar un estudio técnico por parte de la Unidad de Infraestructura Física nivel central, respecto a las necesidades de espacios o locaciones destinadas para los archivos de la institución.	Estudio Técnico.	Junio 6 del 2018.
2. Elaborar un plan que tenga por objeto definir la construcción o adecuación de espacio físicos destinados para el archivo.	Plan de adecuación.	Junio 15 del 2018.
3. Evaluar la eficacia de la acción tomada.	Evaluación de eficacia de la acción.	Agosto 02 de 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA: BUCARAMANGA

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (-) Mayores (3) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (-) menores () N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : 2017-10-27

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique NA

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ NA _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.

Nombre Representante de la dirección:

William Espino

Firma:

WGCR

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
RAMA JUDICIAL- SISTEMA PENAL ACUSATORIO BUGA.		
1.2. SITIO WEB: No reporta		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 7a No. 14-32, Buga, Valle del Cauca, Colombia		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION: Administración de justicia en materia penal		
Requisitos no aplicables/Exclusiones 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009 8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015 7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009		
Administration of justice in criminal matters		
1.5. CÓDIGO IAF: (CS-36-)		
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: N.A.		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015, NTC GP:1000 2009		
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Dr. José Álvaro Gómez Herrera	
Cargo:	Magistrado Representante por la Alta Dirección	
Correo electrónico	No reporta	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si X NO <		
Auditoría combinada: Si X No		
Auditoría integrada: Si X No		
1.10. Tiempo de auditoría		
Etapa 1 (Si aplica)		FECHA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan		-
Auditoría en sitio		-
NOTA: Esta auditoría hace parte de la Auditoría de la Rama Judicial- Consejo Superior de la Judicatura.		2017-10-02, 03, 04 y 05
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder		Dora Marina Rojas - DMR

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditor	Jaime Eduardo Lancheros Muñoz	
Experto Técnico	N.A.	

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC5780-1-2	GP059-1-2
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: Se auditaron : Despacho Tribunal Sala Penal Dra. Martha Liliana Bertín Gallego, Dr. José Jaime Valencia Castro- Despacho Tribunal Sala Penal, Dra Ana Julieta Arguelles Juzgado 2 Penal del Circuito, Juzgado 2 Penal del Circuito Especializado, Juzgado 2 Penal Municipal de Circuito, Juzgado 3 Penal Municipal de Garantías- Octubre 2 y 3 de 2017.

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

Debido a que la prestación del servicio esta reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector judicial y no se realiza ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Debido a que no utiliza equipos de seguimiento y medición alguna para evidenciar la conformidad del Servicio de Administrar Justicia con los requisitos determinados

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No NA

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

En caso afirmativo, cuáles: Se presenta cambio en el personal del cargo de Profesional Universitario- Coordinadora de Calidad

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No En caso afirmativo, cuáles: N.A.

3.18. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1.	No se evidencia que la organización realiza auditorías internas a intervalos planificados para determinar la conformidad del sistema de gestión de calidad, incumplimiento con lo establecido en el procedimiento GME-PD-03 Auditoría interna. Hallazgo: No se realizó auditoria para los despachos del sistema penal acusatorio de la ciudad de Buga en el año 2015 incumpliendo la directriz establecida en el procedimiento GME-PD-03 Auditoría interna que indica que el ejercicio se debe realizar una vez al año	Se selecciono el grupo de auditores internos y se capacito. Se solicito ante la coordinación nacional del SIGCMA incluir en la programación de las auditorías internas al Tribunal de Buga.	Si

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- 4.1.1 El tener una relación con partes interesadas como la Fiscalía lo que ha permitido tener en algunos casos un fiscal por Despacho.
- 4.1.2 La implementación de salas para Audiencias virtuales generando mejoras en relación con los traslados de las partes interesadas, disminución de tiempos, reducción de costos entre otras condiciones.
- 4.1.3 El consenso a que se llegó para la utilización de las salas asignado a cada juzgado una sala, lo que ha permitido optimizar el tiempo de su uso por Despacho.
- 4.1.4 Los grupos de estudio que se han venido desarrollando para la revisión de temas de conceptos Penales permitiendo estandarizar criterios en la Administración de la Justicia y la Calidad de la Administración de la Justicia.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.1.5 La utilización del software SARJ, (Siglo XXI), TYBA para la realización de las actividades del Sistema Penal.
- 4.1.6 La programación oportuna de las audiencias para que se realicen preacuerdos entre las partes interesadas.
- 4.1.7 Los proyectos de Aprendizaje y Crecimiento que se vienen realizando por medio de SIGMA (aula Virtual SIGMA) para el personal el Sistema Penal Acusatorio. Gestión de conocimiento .
- 4.1.8 El desarrollo de la “Guía para audiencias de control de garantías” permitiendo a los jueces el desarrollar las actividades de forma estandarizada.
- 4.1.9 La programación de varias audiencias en una misma sala que tienen procesos similares permitiendo disminuir tiempos de respuesta de éstos Juzgados.

4.2 Oportunidades de mejora.

- 4.2.1 Tener en cuenta en la revisión del contexto las diferencias entre las actividades y procesos para que se establezcan en el Mapa de Procesos.
- 4.2.2 Proporcionar las condiciones para la capacidad de trabajo de cada uno de los juzgados y así se pueda medir la efectividad de las audiencias realizadas.
- 4.2.3 Es oportuno que cada líder de procesos revise la información documentada asociada a las actividades que se tienen y se alinee bajo el enfoque del ciclo P-H-V-A para la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.
- 4.2.4 Para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos, tener en cuenta aplicar criterios y métodos para la definición de los indicadores que midan, además, el desempeño y la gestión de cada uno de los procesos.
- 4.2.5 Revisar las condiciones que se tienen establecidas en la realización de la(s) auditoria(s) internas, para que se pueda indicar las políticas y el enfoque que deben tener en cuenta las personas (SIGMA ó personal del Tribunal de Buga) que llevan a cabo dicha actividad.
- 4.2.6 Enfocar las conclusiones de la Revisión por la Dirección con análisis orientados a: el desempeño, el grado en que, decisiones tomadas con respecto a las mejoras y así se demuestre la Gestión realizada en el periodo evaluado.
- 4.2.7 En la medición de la satisfacción del cliente revisar el valor de la meta a cumplir ya que si se cumple, se da a entender que hay un 20% de insatisfacción en los usuarios.
- 4.2.8 Revisar si el proceso de Gestión de Comunicación Pública tiene claramente definida y establecida características como: objetivo, responsable, alcance, producto o servicio entre otras acorde con las actividades que desarrolla-

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.2.9 En los Centros de Servicio revisar los criterios para asegurar en los expedientes (físicos o digitales) de los procesos: la trazabilidad, el almacenamiento seguro de los registros, los tiempos de retención y los responsables de estas actividades.
- 4.2.10 Para los procesos de Gestión Humana y, Gestión Administrativa y Financiera es oportuno que se tenga en cuenta en su contexto la identificación de los factores que puedan determinar si son partes interesadas internas o externas.
- 4.2.11 Debe entenderse que el proceso Misional “Gestión Sistema Penal” es un Macro Proceso que contempla subproceso o despachos por lo que es necesario que se revise su interacción como partes interesadas.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- 5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
8	Se evidencian las quejas constantes de forma verbal y escrita de los funcionarios y empleados del SPOA de Buga, como también de usuarios como la procuraduría, por las deficiencias de los aires acondicionados de las salas de audiencia y adecuación de las salas existentes. Lo que genera insatisfacción del usuario.	Continuar con la gestión ante la Directora ejecutiva de administración judicial para que se de oportunamente el mantenimiento de los aires acondicionados de las salas, la adecuación y dotación de las salas de audiencias.

- 5.1.2. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No NA

- 5.1.3. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :

Si No

- 5.1.4. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento/ Renovación.	0	N.A.
1 ^a de seguimiento del ciclo		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

2 ^a de seguimiento del ciclo. ISO 9001:2015		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N.A.	N.A.
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>		

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

El Proceso de Mejoramiento y La Rama Judicial de Poder Público Consejo Superior de la Judicatura es el encargado de planear y realizar Auditorias Internas de calidad. Se planifica anualmente desde el programa SIGCMA. Se realizo auditoría interna en septiembre de 2017. Se auditaron todos los procesos. El responsable de la auditoria fue el Auditor Líder Ceferino Velásquez. El programa de auditoría se planifica cada año consolidado de auditorías internas de los sistemas de gestión de calidad de la rama judicial

Durante el ejercicio de la auditoria se presentaron 4 No conformidades las cuales se encuentran en proceso de implementación de los planes de acción.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se realiza una vez al año, se consolida la información y se genera un informe en el documento "Acta de Revisión por la Dirección". La revisión se realizo la alta Dirección (José Álvaro Gómez Herrera- Magistrado – Representante por la Alta Dirección, Martha Liliana Bertín Gallego- Magistrada Sala Penal del Tribunal Superior, María Eugenia Correa Restrepo- Jueza Juzgado Tercero Penal y Wilson Naranjo Tobón- Profesional Universitario- Coordinadora de Calidad el 20 de junio de 2017 para el periodo 2016-2017. 2016 - 2017, de acuerdo con lo señalado en el numeral 5.6. de la norma NTCGP 1000:2009 y el numeral 9.3 de la norma ISO 9001:2015.

El informe presenta y ratifica la Política de Calidad por lo que se mantiene los objetivos de calidad. Falta profundizar en las decisiones y acciones relacionadas con la asignación de recursos para las mejoras planteadas en la eficacia del SGC, sus procesos.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

- 6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)
Si No NA
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?
Si No NA
- 6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No NA
- 6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?
Si No

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Dora Marinra Rojas /Jaime Eduardo Lancheros M.	Fecha	2017 10 30

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N.A.
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	N.A.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

EMPRESA:	RAMA JUDICIAL -SISTEMA PENAL ACUSATORIO BUGA		
Dirección del sitio :	Calle 7a No. 14-32, Buga, Valle del Cauca, Colombia VER ANEXO DESPACHOS		
Representante de la organización:	Wilson Naranjo Tobón		
Cargo:	Coordinador Sistema de Gestión de Calidad	Correo electrónico	cserpbuga@cendoj.ramajudicial.gov.co
Alcance: Administración de justicia en materia penal y acciones constitucionales			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001: 2015, NTCGP 1000:2009 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría :			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. • <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	DORA MARINA ROJAS – DMR	Correo electrónico	drojas@icontec.net Cel: 301 590 9919
Auditor:	JAIME E LANCHEROS M_ - JLM Cel. 3168702526	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	NOMBRE Y CELULAR DEL FUNCIONARIO CON QUIEN PUEDE CONTACTARSE EL AUDITOR : Dr. José Álvaro Gómez Herrera 3176469351				
2017-10-02	08:00	08:30	Reunión de Apertura		
	08:30	10:30	Gestión Directiva Revisión por la Dirección NTCGP 1000:2009: Req.5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	JLM	Dr. José Álvaro Gómez Herrera 3176469351 (Contacto) Dr. Alirio Jiménez Cruz 3177003038 Magistrados Magistrada Martha Liliana Bertín Clara Inés Ramírez / Dr. Melquisedec Vela Gómez Se revisa en Buga.
	10:30	12:00	Gestión de Comunicación Publica NTCGP 1000:2009: Req.5.5.3, ISO 9001.2015: Req. 7.4	JLM	María Eugenia Correa Restrepo 3174401136 Se revisa en Buga.
	12:00	01:00	RECESO	JLM	
	01:00	02:30	Gestión Sistema Penal NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	JLM	Despacho Tribunal Sala Penal Dra. Martha Liliana Bertín Gallego Dra. Magistrada Sala Penal 3108274971
	02:30	04:00	Gestión Sistema Penal NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	JLM	Dr. José Jaime Valencia Castro- Despacho Tribunal Sala Penal Magistrado Sala Penal 3155956749
	04:00	05:00	Análisis de Información- Balance	JLM	
	08:00	09:30	Administración de Justicia para el Sistema Penal Acusatorio NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	JLM	Dra Ana Julieta Arguelles Juzgado 2 penal del circuito 3167828198
	09:30	11:00	Gestión Sistema Penal NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		Dr. Diego Chaves Bravo Juzgado 2 penal del circuito especializado 3117620009

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	11:00	01:00	Gestión Sistema Penal Juzgado NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	JLM	Dra Ligia Izquierdo Ochoa Juzgado 2 penal Municipal de Cto 3155594914
	01:00	02:00	RECESO		
	01:30	04:00	Centro de Servicios Juzgados Especializados NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	JLM	Dr. Wilson Naranjo – Profesional/Dra María Teresa Mendoza Tascón 3006274108
	04:00	05:00	Análisis de Información- Balance		
2017-10-04	08:00		Gestión Sistema Penal NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	JLM	Dr Henry Ramírez Castillo- Juzgado 3 Penal Municipal de garantías 3165790081
	09:30	11:00	Gestión Administrativa y financiera NTCGP 1000:2009: Req.; 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, 8.4	JLM	Dr. Melquicedec Vela Gómez 3173767824 / Dra Liliana Villareal Se revisa en Buga.
	11:00	01:00	Gestión de Talento Humano NTCGP 1000:2009: Req. 6.2.2, 6.4, ISO 9001 .2015 Req. , 7.1.2, 7.1.4,7.1.,6 7.2, 7.3, 7.4,	JLM	Dr. Melquicedec Vela Gómez / Dra Alba Miriam Ordoñez Sanchez 3173767824 Se revisa en Buga.
	01:00	02:00	RECESO		
	02:00	04:00	Gestión Centro de Servicios Judiciales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	JLM	Dr. Wilson Naranjo Tobón Dr. Melquicedec Vela Gómez 3165340799
	04:00	05:00	Preparación de información- Balance	JLM	
2017-10-05	08:00	09:30	Gestión de la Información NTCGP 1000:2009: Req.4.2.3, 4.2.4 ISO 9001 .2015 Req. , 7.1.3, 7.5	JLM	Dr. Wilson Naranjo Tobón Dr. Melquicedec Vela Gómez
	09:30	12:00	Gestión de Mejoramiento Auditorías Internas Satisfacción del Cliente- PQR NTCGP 1000:2009 Req.: 5.2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1, 8.2.2 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1, 9.2	JLM	Dra. Martha Liliana Bertín Gallego- Magistrada/Magistrado José Alvaro Gómez 3108274971

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	12:00	01:00	RECESO		
	01:00	02:00	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado y sedes cubiertas	JLM	Dr. Wilson Naranjo Tobón/Dr Mauricio Quintero Gutiérrez
	02:00	04:00	Preparación del Informe	JLM	
	04:00	05:00	Reunión de Cierre	JLM	

OBSERVACIONES:

- 1) Agradecemos : a) Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos, b) para los desplazamientos dentro de las instalaciones o entre las sedes, asignar un funcionario de la Organización que acompañe al auditor.
- 2) Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 9.1-Seguimiento, Medición y 10 Mejora, se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes y 6.1.2 acciones para abordar los riesgos, se auditarán según la planificación de la Organización en los procesos que aplique.
- 3) Los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009: 4.1-Requisitos Generales, 4.2.3-Control de documentos, 4.2.4- Control de Registros, 8.2.3-Seguimiento y Medición de los procesos, 8.4-Análisis de Datos, 8.5.1-Mejora Continua, 8.5.2 .Acciones Correctivas, y 8.5.3 - Acciones Preventivas se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.3 Control del Producto/Servicio No Conforme y 4.1g, se auditará según la planificación de la Organización en los procesos que apliquen.
- 3) Se revisarán los planes de acción ejecutados para dar cierre a las no conformidades del ejercicio anterior de auditoría, si las hubo. Igualmente se verificará el uso de los certificados del Icontec, por lo cual solicitamos tener disponibles estos documentos

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2017-09-14
---	------------

SISTEMA PENAL ACUSATORIO- BUGA
Alcance: Administración de justicia en materia penal y acciones constitucionales

ANEXO SEDES

Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Secretaría Sala Penal del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Buga		
Coordinación Administrativa Distrito Judicial de Buga		
Centro de Servicios Judiciales		
Centro de Servicios Juzgados Especializados		
Juzgado 1 Penal Municipal		
Juzgado 2 Penal Municipal		
Juzgado 3 Penal Municipal Control de Garantías		
Juzgado 4 Penal Municipal Control de Garantías		
Juzgado 5 Penal Municipal Control de Garantías		
Juzgado Penal Municipal Control de Garantías Ambulante		
Juzgado 1 Penal del Circuito		
Juzgado 2 Penal del Circuito		
Juzgado 1 Penal del Circuito Especializado		
Juzgado 2 Penal del Circuito Especializado		
Juzgado 3 Penal del Circuito Especializado		
Despacho 1 Sala Penal del Tribunal Superior de Buga		
Despacho 2 Sala Penal del Tribunal Superior de Buga		
Despacho 3 Sala Penal del Tribunal Superior de Buga		
Despacho 4 Sala Penal del Tribunal Superior de Buga		
Despacho 5 Sala Penal del Tribunal Superior de Buga		
	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal acciones constitucionales

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 2

No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

“Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades”

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA: JUZGADOS DE BUGA

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (-) Mayores () menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (-) menores ()
N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : NA

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique NA

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ NA _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.

Nombre Representante de la dirección:

Firma:

William Espinoza

ma:
Wgcf
f :.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

ANEXO SEDES

Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Secretaría Sala Penal del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Buga	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Coordinación Administrativa Distrito Judicial de Buga	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Centro de Servicios Judiciales	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Centro de Servicios Juzgados Especializados	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Juzgado 1 Penal Municipal	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Juzgado 2 Penal Municipal	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Juzgado 3 Penal Municipal Control de Garantías	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Juzgado 4 Penal Municipal Control de Garantías	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Juzgado 5 Penal Municipal Control de Garantías	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Juzgado Penal Municipal Control de Garantías Ambulante	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Juzgado 1 Penal del Circuito	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Juzgado 2 Penal del Circuito	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Juzgado 1 Penal del Circuito Especializado	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Juzgado 2 Penal del Circuito Especializado	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Juzgado 3 Penal del Circuito Especializado	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca, Colombia	Administración de justicia en materia penal
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	Despacho 1 Sala Penal del Tribunal Superior de Buga	Calle 7a No. 14, Buga, Valle del Cauca,	Administración de justicia en materia penal

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



EMPRESA:	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA SISTEMA PENAL ACUSATORIO BOGOTA		
Dirección del sitio :	PALOQUEMAO: Cra 28 A Nº 18 A – 67 – Bogotá. Cundinamarca- Colombia CONVIDA: Calle 16 Nº 7 – 39- Bogotá. Cundinamarca- Colombia PUENTE ARANDA: Cra. 40 Nº 10 A – 08 - Bogotá. Cundinamarca- Colombia TUNJUELITO - Av. Caracas-Calle 51 Sur Nº 7-74/76 - Bogotá. Cundinamarca- Colombia KENNEDY 2736048 Telefax Carrera 72 J N° 36-56 Sur - Bogotá. Cundinamarca- Colombia ENGATIVA 2518729 Telefax Carrera 78 Nº 77A-62_. Cundinamarca- Colombia VER ANEXO DESPACHOS		
Representante de la organización:	Dr. HORACIO GARCIA CUELLAR- JUEZ COORDINADOR		
Cargo:	Juez Coordinador	Correo electrónico	coorcserspabta@cendoj.ramajudicial.gov.co
Alcance: Administración de justicia en materia penal y acciones constitucionales			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001: 2015, NTCGP 1000:2009 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría :			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL											
1.1. ORGANIZACIÓN											
RAMA JUDICIAL - SISTEMA PENAL ACUSATORIO BOGOTA											
1.2. SITIO WEB: www.ramajudicial.gov.co											
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 28 No. 18 A – 67, Bogota, Cundinamarca, Colombia											
<table border="1"><tr><td>Razón social</td><td>Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)</td><td>Localización (ciudad - país)</td><td>Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</td></tr><tr><td>No aplica</td><td>Ver anexo</td><td></td><td></td></tr></table>				Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance	No aplica	Ver anexo		
Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance								
No aplica	Ver anexo										
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN: Administración de Justicia en materia penal y acciones constitucionales											
Requisitos no aplicables/Exclusiones 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009 8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios -- ISO 9001.2015 7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009											
Administration of Justice in Criminal and Constitutional Actions.											
1.5. CÓDIGO IAF: 36											
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: No aplica											
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015 / NTC GP 1000:2009											
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN											
Nombre:	Magistrada Emilia Montañez										
Cargo:	Presidenta Consejo Seccional de la Judicatura										
Correo electrónico	coorcserspabta@cendoj.ramajudicial.gov.co										
1.9. TIPO DE AUDITORIA:											
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización											
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>											
Auditoría combinada: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>											
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>											
1.10. Tiempo de auditoría		FECHA	Días de auditoría)								
Etapa 1 (Si aplica)		No aplica	---								

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	-	-
Auditoría en sitio		
NOTA: Esta auditoría hace parte de la Auditoría de la Rama Judicial- Consejo Superior de la Judicatura.	2017-10-03 a 08	7.0
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Dora Marina Rojas	
Auditor	Erika M. Ruge Cuellar	
Auditor	Nancy Consuelo Moreno Bernal	
Experto Técnico	No aplica	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	ISO 9001:2008	NTC GP 1000:2009
Código asignado por ICONTEC	SC5780-1-3	GP059-1-3
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas:

SITIO PERMANENTE	FECHA
Juzgado 68 de Garantías – Paloquemao	2017-10-03
Juzgado 2 de Garantías – Paloquemao	2017-10-03
Juagado 25 de Garantías – Paloquemao	2017-10-03
Juzgado 8 de Garantías – URI Engativa	2017-10-04
Juzgado 36 de Garantías – URI Engativa	2017-10-04
Juagado 11 de Garantías – URI Kennedy	2017-10-04
Juzgado 31 de Garantías – URI Kennedy	2017-10-04
Juagado 18 del Circuito – Paloquemao	2017-10-05
Juagado 34 del Circuito – Paloquemao	2017-10-05
Juzgado 18 Penal Municipal de Conocimiento – Paloquemao	2017-10-05
Juzgado 27 Penal Municipal de Conocimiento – Paloquemao	2017-10-05
Juzgado 33 Penal del Circuito – Paloquemao	2017-10-05
Juzgado 34 Penal de Circuito – Paloquemao	2017-10-05
Juzgado 36 Penal Municipal de Conocimiento – Paloquemao	2017-10-06

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?
Si No NA

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios -- ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

Debido a que la prestación del servicio esta reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector judicial y no se realiza ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Debido a que no utiliza equipos de seguimiento y medición alguna para evidenciar la conformidad del Servicio de Administrar Justicia con los requisitos determinados

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
Si No NA

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.11. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:
Si No NA
- 3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:
Si No NA X
- 3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?
Si No
- 3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?
Si No NA
- 3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?
Si No NA
- 3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
Si No
- 3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?
Si No
- 3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?
Si No NA
- 3.19. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	La Organización no proporcionó la formación o tomó otras acciones para lograr la competencia necesaria del personal EVIDENCIA: Para la Juez 21 Penal Municipal con función de control de Garantías que lleva 11 días en el cargo no se evidencia el conocimiento y manejo de producto no conforme al igual que las acciones para abordar los riesgos y oportunidades definidas para el proceso. (Proceso de Administración)	Como corrección se realizó la formación a la juez 21 penal municipal con función de control de garantías el 15 de febrero de 2017 en los temas del sistema de gestión de calidad. Se presenta el acta de la reunión del 15 de febrero. La Escuela Rodrigo Lara Bonilla realizó el diagnóstico de las competencias de los servidores judiciales. Acta con fecha 12 de enero de 2017 en la que se determinaron las estrategias respecto a la identificación, diagnóstico y gestión de las competencias del SPA.	SI

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

	de Justicia Penal – Garantías del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá) (6.2.2)	Documento del Plan de formación de los servidores judiciales de 2017. Programa de capacitación del SPA en el que se encuentra además de los temas jurídicos el sistema de gestión certificado para desarrollar en el segundo y tercer trimestre. Reporte de capacitaciones realizadas el 11 de julio de 2017 y conversatorio de calidad del 18 y 19 de septiembre de 2017 Creación del aula virtual para dar cobertura a la formación de los jueces en la que se incluye un campo para el SPA de Bogotá	
--	---	---	--

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- 4.1.1 Puesta en funcionamiento de las casas de justicia en Bosa, Usme, Barrios Unidos, San Cristobal Sur en temas civiles, con lo cual se busca acercar la justicia a la ciudadanía.
- 4.1.2 Puntos ecológicos ubicados en cada uno de los pisos del edificio de la Seccional, lo cual muestra la contribución al medio ambiente a través de la separación en a fuente.

GARANTÍAS Y ACCIONES CONSTITUCIONALES

PALOQUEMAO

- 4.1.3 Claridad en el concepto de salidas no conformes, lo que ayudará a que el servicio se preste dentro de los parámetros definidos.
- 4.1.4 Trabajar en función del los usuarios, definiendo acciones que ayuden a los usuarios a estar cerca de la justicia, es decir dar opciones a los usuarios para que se cumplan los parámetros.

KENEDY

- 4.1.5 El seguimiento a las audiencias no realizadas porque permite conocer las razones por las cuales éstas no se adelantaron de manera que de acuerdo con el aporte de las partes interesadas se establecen las razones asignables a cada una de ellas.

CONOCIMIENTO Y ACCIONES CONSTITUCIONALES

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

PALOQUEMAO - Juzgado 36 penal municipal de conocimiento

- 4.1.6 Las acciones tomadas para garantizar la realización de las audiencias mediante la concertación de días para que no se crucen las agendas de los fiscales en la programación de las audiencias de los diferentes despachos.

GESTIÓN DE SERVICIOS JUDICIALES

CORRESPONDENCIA Y TUTELAS

- 4.1.7 El sistema de control (Access) utilizado en el grupo de tutelas, ya que facilita la trazabilidad y minimiza el riesgo de pérdida de documentos, esto teniendo en cuenta el volumen de información que se maneja día a día.

MEJORAMIENTO DEL SGC

- 4.1.8 El aula virtual SICGMA porque se constituye en una estrategia pedagógica indispensable para formar y mantener actualizados a los funcionarios judiciales en el sistema con el fin de lograr el mejoramiento del SGC, así como el foro virtual para que los funcionarios consulten sus inquietudes con los formadores y los funcionarios del grupo de gestión de calidad

- 4.1.9 El aporte en los resultados de la auditoría debido a la participación de auditores de la Corte Suprema de Justicia, del Consejo Seccional de la Judicatura, de la Dirección Ejecutiva Seccional Bogotá- Cundinamarca, la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico, UDAE y del Sistema Penal Acusatorio por el enfoque de la auditoría y el acompañamiento en el juzgado.

- 4.1.10 El plan padrino porque considerando los resultados de la auditoría interna se planificó y se están realizando jornadas de acompañamiento en los juzgados para realizar formación en el sistema de gestión utilizando el aula virtual.

4.2 Oportunidades de mejora

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- 4.2.1 Gestión del riesgo, revisar la metodología definida para definir las acciones a tomar para evitar, aceptar, eliminar el riesgo entre otros, con el objetivo de tener claramente cuando son acciones de control ya existentes y cuando son acciones que se formulan para gestionar el riesgo.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- 4.2.2 Matriz de comunicaciones, para que se unifique el instrumento que se maneja a nivel directivo como a nivel operativo, lo cual dará mayor claridad de las responsabilidades y autoridades que se tienen los procesos de comunicación interna y externa.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.2.3 Oficina de Comunicación y Prensa, para que se formalicen los procesos que este nueva oficina realizará y de qué manera será su relación con los juzgados y cómo apoyara la gestión de estos ante los medios de comunicación.

GARANTÍAS Y ACCIONES CONSTITUCIONALES

PALOQUEMAO

4.2.4 Conservación documentos, para que se revise la metodología de conservación de los documentos que conforman los expedientes, buscando asegurar que en el tiempo el documento se conserve utilizando elementos no abrasivos como ganchos de legajar metálicos.

KENEDY

4.2.5 Con el fin de complementar la información del desempeño de los juzgados, es pertinente que en el link de noticias y boletines que se encuentra en la página de la Rama Judicial, se incluyan los resultados de los tres últimos semestres.

4.2.6 Es pertinente que los objetivos de calidad sean difundidos en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Organización con el fin de que los funcionarios conozcan el aporte al logro de estos, en la realización de las actividades propias del proceso.

ENGATIVA

4.2.7 Procedimiento para celebración de las audiencias preliminares inmediatas y programadas de control de garantías, código P1-G-00, para que se de claridad de las actividades que se realizan en las Unidades Descentralizadas caso de las actas de reparto individual, cual ayudara a tener mayor control en estas unidades.

4.2.8 Incidentes de desacato, para que:

- Para que se definan acciones a tomar con las entidades que afectan la prestación del servicio al no acatar las decisiones contundentes y que pueden llevar a incumplimientos por parte de la justicia.
- Se dé claridad en el procedimiento cuales son las actividades del trámite previo y trámite formal, y se defina claramente en qué momento se realiza la apertura del trámite de desacato, esto con el fin de que haya un criterio unificado en los juzgados y facilite el control de la gestión.
- Se revise en la matriz de salidas no conformes que se puede presentar en los trámites de incidente de desacato.

CONOCIMIENTO Y ACCIONES CONSTITUCIONALES - PALOQUEMAO

4.2.9 Para que la planilla de control y radicación de los procesos sea utilizada sistemáticamente y de la misma manera en todos los juzgados. Conviene incluirla en el sistema de gestión documental diseñada en el servicio de atención.

4.2.10 Considerando que en las carpetas de los procesos judiciales se encuentra información documentada relacionada con los motivos por los cuales una audiencia no pudo ser realizada es necesario replantear el uso del formato de control de producto no conformes que debe ser utilizado en los juzgados de garantías y de conocimiento pues el tratamiento al no conforme es la realización de una nueva audiencia.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.2.11 En los juzgados de conocimiento, conviene considerar un indicador que mida la salida de los procesos judiciales y no el número de audiencias realizadas considerando que en una audiencia se podría hacer solicitud de preclusión y resolver, o dictar sentencia en la misma audiencia en los casos de preacuerdos y allanamientos.
- 4.2.12 Es pertinente revisar la matriz de riesgos aplicable en los juzgados debido a que se establecen causas de los riesgos como riesgos. Un ejemplo de esta situación es la no realización de una audiencia y los errores en las comunicaciones, ambos identificados como riesgos pero por errores en las fechas, horas de la audiencia los fiscales, abogados defensores, jueces, entre otros podrían no llegar a la audiencia.
- 4.2.13 Revisar en las caracterizaciones del proceso de conocimiento y de acciones constitucionales, ya que el responsable del análisis de los indicadores según la información en los juzgados, es de la Unidad de Desarrollo de Análisis Estadístico y no del líder del proceso.
- 4.2.14 Conviene que cada despacho de los juzgados, analice en la estadística de los productos no conformes cuantos y cuales son asignables al despacho, con el fin de tomar acciones y verificar la eficacia de las acciones tomadas.
- 4.2.15 Radicar sistemáticamente las tutelas en SIGLO XXI, con el fin de que los interesados accedan a esta información. Lo anterior contribuirá a la descongestión en los juzgados y en el centro de servicios ya que los usuarios podrán acceder a esta información desde sus computadores.

ATENCIÓN AL USUARIO

CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES – KENNEDY / ENGATIVA

- 4.2.16 Es conveniente revisar el procedimiento para reparto de solicitudes de audiencia preliminar inmediata a juzgados penales municipales con función de control de garantías que se encuentra en el aplicativo de la Rama Judicial, debido a que en el objetivo se menciona que es para los servicios judiciales de Paloquemao. El procedimiento es aplicado en la URI pero en ésta no se realizan algunas actividades y el documento no establece alguna disposición al respecto.
- 4.2.17 Es importante complementar el mapa de riesgos con las acciones que se pueden tomar cuando se materializa un riesgo y dar a conocer el mapa de riesgos de servicios judiciales con el fin de que sean entendidos los riesgos de acuerdo con las acciones planteadas.
- 4.2.18 Producto no conforme, se tiene definido el documento Identificación salidas no conformes del proceso de atención al usuario, pero en dicho documento no se refleja las posibles salidas no conformes que se pueden presentar en la URI, lo cual no ayuda a que se tenga un correcto control a la prestación del servicio.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

GESTIÓN DE SERVICIOS JUDICIALES

TRIBUNAL Y PRECLUSIONES / CAPTURA Y LIBERTADES

4.2.19 Indicadores de gestión, para que se revise la metodología de medición puesto que actualmente están incluyendo la gestión que están realizando de la documentación represada que se tiene, lo cual no muestra la buena gestión que tienen los grupos mes a mes, porque siempre reflejan no cumplimiento, hasta que se tramiten estos documentos.

MEJORAMIENTO

- 4.2.20 Realizar actividades que permitan mejorar la redacción de los hallazgos detectados en la auditoría interna, de manera que sea claro el incumplimiento y la evidencia que respalda el hallazgo con el fin de que los auditados puedan hacer un buen análisis de las causas que permita llegar a la causa raíz y establecer así las acciones correctivas.
- 4.2.21 Conviene que el análisis de los indicadores y los resultados del desempeño del proceso sean de conocimiento de los despachos judiciales pues en los despachos solo se realiza el reporte de las estadísticas pero los resultados del proceso no son de su conocimiento.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Periodo	Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
2016	Quejas: 39 Reclamos: 88	<ul style="list-style-type: none">Demora en la notificación de órdenes del juez.Comportamiento de los notificadores de tutelas.	Se está trabajando en crear sistemas de información que ayuden a los diferentes grupos de trabajo a tener mayor control del documento que les allega para cumplir con los plazos dados por el juez.
A junio 2017	Quejas: 38 Reclamos: 43	<ul style="list-style-type: none">Demora en la notificación de órdenes del juez.Demora en la notificación de tutelas	Se realizan jornadas de descongestión y continúan con la acción del año anterior, se tiene previsto que para finales del 2017 se cuente con el sistema de información para iniciar su etapa de producción.

5.1.2. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1.3. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :

Si No

5.1.4. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	6	ISO 9001:2015 9.1.1, 8.7.2 b) y c), 8.6, 8.5.4, 6.1.1, 8.5.2 NTC GP 100:2009 8.2.3, 8.3, 8.2.4, 7.5.5, 7.5.3
1 ^a de seguimiento del ciclo		
2 ^a de seguimiento del ciclo		
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?
Si No NA

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La auditoría interna se realizó entre el 31 de julio y primero de agosto con 9 grupos de auditores calificados dando cubrimiento al 80% de los juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá. El objetivo de la auditoría fue determinar la conformidad, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de acuerdo con lo establecido en la ISO 9001:2015 y la NTC GP1000 de 2009. Se presenta el programa de la auditoría interna y el plan de la auditoría.

Cada equipo auditor realizó un informe y en reunión con los representantes de mejoramiento y evaluación se consolidó la información en un informe en el que se encuentran las fortalezas y oportunidades de mejora detectadas en la auditoría.. Se detectaron 3 no conformidades a las que ya se les está dando tratamiento.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se realizó en el mes de julio 2017, evaluando el periodo de enero a junio de 2017. Se evidenció en el informe de la revisión por la dirección que se realizó cubrimiento de todas las entradas para la revisión requeridas por la norma. Se recomienda que se fortalezca en el análisis de tendencias para contar con información para la toma de acción de mejora.

De los resultados de la revisión se pudo observar que se establecen acciones acorde con los requisitos de la norma y que estas acciones están enfocadas a la mejora continua.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

- 6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
Si No NA
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?
Si No NA
- 6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No NA
- 6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?
Si No

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda <u>renovar</u> el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda <u>actualizar</u> el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: DORA MARINA ROJAS/ERIKA RUGE/ NANCY CONSUELO MORENO BERNAL	Fecha	2017 10 19

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	
---------	--	--

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1 PLAN DE AUDITORIA

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



EMPRESA:	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA SISTEMA PENAL ACUSATORIO BOGOTA		
Dirección del sitio :	PALOQUEMAO: Cra 28 A N° 18 A – 87 – Bogotá. Cundinamarca- Colombia CONVIDA: Calle 16 N° 7 – 39- Bogotá. Cundinamarca- Colombia PUENTE ARANDA: Cra. 40 N° 10 A – 08 - Bogotá. Cundinamarca- Colombia TUNJUELITO - Av. Caracas-Calle 51 Sur N° 7-74/76 - Bogotá. Cundinamarca- Colombia KENNEDY 2736048 Telefax Carrera 72 J N° 36-56 Sur - Bogotá. Cundinamarca- Colombia ENGATIVA 2518729 Telefax Carrera 78 N° 77A-62_, Cundinamarca- Colombia VER ANEXO DESPACHOS		
Representante de la organización:	Dr. HORACIO GARCIA CUELLAR- JUEZ COORDINADOR		
Cargo:	Juez Coordinador	Correo electrónico	coorcserspabta@oendoj.ramajudicial.gov.co
Alcance: Administración de justicia en materia penal y acciones constitucionales			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001: 2015, NTCGP 1000:2009 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría :			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
- Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	DORA MARINA ROJAS – DMR	Correo electrónico	drojas@icontec.net Cel: 301 590 9919
Auditor:	ERIKA RUGE CUELLAR- ERC Cel. 310 286 2540	Auditor	NANCY CONSUELO MORENO BERNAL- NCM Cel. 3105750802
Experto técnico:	NA		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
NOMBRE Y CELULAR DEL FUNCIONARIO DE LA SEDE CON QUIEN PUEDEN CONTACTARSE LAS AUDITORAS:					
2017-10-03 Paloquemao Cra 28 A Nº 18 A - 67	08:00 08:30 08:30	08:30 10:30	Reunión de Apertura Direccionamiento Estratégico Revisión por la Dirección NTCGP 1000:2009: Req.5.0- 5.6 ISO 9001.2015:	ERC ERC	Dr. Carlos Enrique Masmela – Director Ejecutivo de Administración Judicial. Cel: 315 444 93 50

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3		Carrera 10 No 14-33 Piso 17: Edificio Hernando Morales.
	10:30	12:00	Comunicación Institucional NTCGP 1000:2009: Req.5.5.3, ISO 9001:2015: Req. 7.4	ERC	Magistrada Emilia Montañez- Presidenta Consejo Seccional de la Judicatura Cel: 3208537784 Carrera 10 No 14-33 Piso 17: Edificio Hernando Morales.
	12:00	01:00	RECESO	ERC	
	01:00	02:00	Garantías y Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERC	Juzgado 68 de Garantías: Dr. Gabriel Lara, Complejo de Paloquemao. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	2:00	3:00	Garantías/ Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERC	Juzgado 2 de Garantías: Dr. Rafael Andrés Gómez; Complejo de Paloquemao. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	3:00	4:00	Garantías, y Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERC	Juzgado 25 de Garantías: Dra. Miriam Mayerly Rodríguez Rodríguez. Complejo de Paloquemao. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	04:00	05:00	Análisis de Información- Balance		
2017-10-04 Engativá Carrera 78 N° 77A-62	08:00	10:00	Garantías y Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015	ERC	Juzgado 8 de Garantías: Dra. María Teresa Vergara Gutiérrez Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2017-10-04 KENNEDY Carrera 72 J Nº 36-56 Sur			Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		
	10:00	12:00	Garantías y Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERC	Juzgado 36 de Garantías: Dr. Fabián Andrés García. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	12:00	01:00	RECESO		
	01:00	03:00	Atención al usuario Centro de Servicios Judiciales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERC	Juzgado 8 de Garantías: Dra. María Teresa Vergara Gutiérrez Dra. Leonor Castellanos-Escribiente de Circuito. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	03:00	04:00	Ánalisis de Información- Balance		
	08:00	10:00	Garantías y Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	NCM	Juzgado 11 de Garantías. Dra. Claudia Marlen Contreras Nieto. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	10:00	12:00	Garantías y Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	NCM	Juzgado 31 de Garantías: Dr. David Gutiérrez Camacho. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	12:00	01:00	RECESO	NCM	
	01:00	03:00	Atención al usuario Centro de Servicios Judiciales	NCM	Juez 11 Dra. Claudia Marlen Contreras

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		Centro de servicios: Sr. Edgar Coronado. Sr. Esteban Castellanos. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	03:00	04:00	Análisis de Información- Balance		
2017-10-05 Paloquemao Cra 28 A Nº 18 A – 67	08:00	12:00	Gestión de Servicios Judiciales Centro de Servicios Judiciales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERC	Dr. Horacio García Cuellar. Juez Coordinador Dr. Freddy Ramirez Líder de Gestión de Servicios Judiciales Profesional de Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	12:00	01:00	RECESO	ERC	
	01:00	2:30	Conocimiento y Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERC	Juzgado 18 del Circuito: Dr. Rafael Gómez. Profesional de Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	2:30	4:00	Conocimiento y Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		Juzgado 34 del Circuito: Dra. Blanca Cecilia Gutiérrez. Profesional de Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	04:00	05:00	Preparación de información- Balance	ERC	
2017-10-05 Paloquemao Cra 28 A Nº 18 A – 67	08:00	10:00	Conocimiento y Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	NCM	Juzgado 18 Penal Municipal de Conocimiento: Dr. Pablo Jorge Lozano Castro: Profesional de Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	10:00	12:00	Conocimiento y Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	NCM	Juzgado 27 Penal Municipal de Conocimiento: Dra. Hilda Pedraza. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	12:00	01:00	RECESO	NCM	
	01:00	02:00	Conocimiento y Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	NCM	Juzgado 33 Penal del Circuito: Dra. Carmen Aliria Gualteros. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	2:00	4:00	Conocimiento y Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		Juzgado 34 Penal Municipal de Conocimiento: Dra. Martha Julieth Otáloa. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	04:00	05:00	Preparación de información-Balance		
2017-10-06 Paloquemao Cra 28 A Nº 18 A - 67	08:00	10:00	Gestión Administrativa NTCGP 1000:2009: Req.: 8.1, 6.3, 7.4, 8.2.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, 8.4,	ERC	Dr. Carlos Enrique Masmela Profesional del Contacto: Tomás Villagrán Martínez: Cel: 3154449350.
	10:00	01:00	Atención al Usuario PQR NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.,18.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2	ERC	Dra. Olga Molano Rojas. Líder de atención al usuario. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	01:00	02:00	RECESO		
	02:00	04:00	Preparación de información-Balance Auditores	ERC NCM	

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	04:00	05:00	Reunión de Cierre	ERC NCM	
2017-10-06 Paloquemao Cra 28 A N° 18 A – 67	08:00	09:30	Conocimiento y Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req.: 5.2, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015	NCM	Juzgado 36 Penal Municipal de Conocimiento: Dra. Ivonne Maritza Sorza Mora. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	9:30	12:00	Mejoramiento y Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad Auditorías Internas NTCGP 1000:2009 Req.: 5.5.3, 7.2.3, 8.2.1, 8.2.2 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1, 9.2	NCM	Dr. Horacio García Cuellar. Juez Coordinador. Profesional del Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	12:00	01:00	RECESO		
	01:00	02:30	Continuación. Mejoramiento y Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad Auditorías Internas NTCGP 1000:2009 Req.: 5.5.3, 7.2.3, 8.2.1, 8.2.2 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1, 9.2 Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado y sedes cubiertas	NCM	Dr. Horacio García Cuellar. Juez Coordinador. Profesional de Contacto: Dra. Carmen Inés Moreno: Cel: 3123834417.
	02:30	04:00	Preparación de información-Balance Auditores	ERC NCM	
	04:00	05:00	Reunión de Cierre	ERC NCM	Todos los que asistieron al proceso.
	OBSERVACIONES:				
1) Agradecemos : a) Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos, b) para los desplazamientos dentro de las instalaciones o entre las sedes, asignar un funcionario de la Organización que acompañe al auditor.					

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<p>2) Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 9.1-Seguimiento, Medición y 10 Mejora, se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes y 6.1.2 acciones para abordar los riesgos, se auditarán según la planificación de la Organización en los procesos que aplique.</p> <p>3) Los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009: 4.1-Requisitos Generales, 4.2.3-Control de documentos, 4.2.4-Control de Registros, 8.2.3-Seguimiento y Medición de los procesos, 8.4-Análisis de Datos, 8.5.1-Mejora Continua, 8.5.2 -Acciones Correctivas, y 8.5.3 - Acciones Preventivas se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.3 Control del Producto/Servicio No Conforme y 4.1g, se auditará según la planificación de la Organización en los procesos que apliquen.</p> <p>3) Se revisarán los planes de acción ejecutados para dar cierre a las no conformidades del ejercicio anterior de auditoría, si las hubo. Igualmente se verificará el uso de los certificados del Icontec, por lo cual solicitamos tener disponibles estos documentos</p> <p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</p>					

Fecha de emisión del plan de auditoría: 2017-09-14

ANEXO 2

No aplica.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3. CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2017-10-28 y recibieron observaciones por parte del auditor líder. Eliminar el párrafo si no aplica.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2017-10-31 .

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SPA BOGOTA

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTCGP1000:2009 ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.2.3 / 9.1.1
Descripción de la no conformidad: <ol style="list-style-type: none"> En los juzgados de conocimiento, no hay evidencia del informe gestión correspondiente al seguimiento del proceso. No hay evidencia del seguimiento al proceso de las acciones constitucionales 		
Evidencia: <ol style="list-style-type: none"> Actividad de verificación de la Caracterización del proceso de conocimiento En el aplicativo SIGLO XXI no hay registros de las tutelas 110014009036201700111 y 110014009036201700107 		
SPA- Bogotá		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Presentar en el informe de revisión para la alta dirección del 2017, el informe de gestión de los juzgados.	Informe de revisión para la alta dirección	Febrero 15 de 2018
Registrar en el aplicativo SIGLO XXI las tutelas 110014009036201700111 y 110014009036201700107	SIGLO XXI	Noviembre 3 de 2017
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
<ol style="list-style-type: none"> Desconocimiento de la caracterización del proceso. Falta de concientización de los documentos divulgados. Excesiva carga laboral de los juzgados la cual no permite dedicar tiempo a la realización del informe de gestión. Esta actividad no es propia del juzgados si no del proceso de mejoramiento del sistema. <ol style="list-style-type: none"> Desconocimiento en los juzgados de los procedimientos del proceso de acciones constitucionales y de los acuerdos No. 1591 de 2002 (24 de octubre) y PSAA06-3334 de 2006. Falta de concientización y aplicación de los documentos divulgados. No se realiza el registro de las tutelas en el sistema siglo XXI ya que el ciudadano no la utiliza como herramienta de consulta y prefiere consultar directamente en el juzgado. 		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Cambio estructural de la caracterización del proceso de Conocimiento tanto en el diseño del formato como en las actividades del ciclo PHVA realizando en la misma el ajuste del responsable de realizar el informe de gestión consolidado del proceso.	Caracterización del proceso de Conocimiento	Febrero 28 de 2018
2. Aprobación de la caracterización del proceso de Conocimiento por parte del Comité de Calidad	Acta de aprobación Caracterización	Marzo 15 de 2018
3. Divulgación y socialización de la Caracterización del Proceso de Conocimiento a todos juzgados penales del Circuito y municipales con función de conocimiento.	Acta de reunión	Marzo 21 de 2018
4. Implementación de los ajustes de la caracterización en todos juzgados penales del Circuito y municipales con función de conocimiento	Caracterización del proceso de Conocimiento	Abril 2 de 2018
5. Elaboración y presentación de los informes de gestión y resultados por medio del proceso de Mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad	Informes de gestión	Mayo 4 del 2018
6. Ajuste y actualización de los procedimientos del proceso de acciones constitucionales Incluyendo en el procedimiento una actividad de seguimiento al registro, por parte del juez o por quien él delegue.	Procedimientos del proceso de acciones constitucionales	Febrero 28 de 2018
7. Aprobación de los procedimientos del proceso de acciones constitucionales por parte del Comité de Calidad	Acta de aprobación de procedimientos	Marzo 15 de 2018
8. Divulgación y socialización de los procedimientos del proceso de acciones constitucionales del Proceso de Conocimiento a todos juzgados penales del Circuito y municipales con función de conocimiento y de los acuerdos No. 1591 de 2002 (24 de octubre) y PSAA06-3334 de 2006, en los juzgados, mediante circular emitida por el Consejo Seccional de la Judicatura, recordando y exhortando su cumplimiento.	Acta de reunión y registro de asistencia.	Marzo 21 de 2018
9. Implementación de los procedimientos del proceso de acciones constitucionales en todos juzgados penales del Circuito y municipales con función de conocimiento haciendo seguimiento previo el juez de cada juzgado.	Procedimientos del proceso de acciones constitucionales	Abril 3 del 2018
10. Evaluar la eficacia de la acción tomada	Evaluacion de eficacia de la acción	Mayo 31 de 2018

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: [www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC](http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx) ó a través del link:
<http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> X No - Conformidad Menor	Norma(s): NTCGP1000:2009 ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.3 / 8.7.2 b y c
Descripción de la no conformidad: <p>No se mantiene información documentada que describa las acciones tomadas de las salidas no conformes detectadas en los instrumentos establecidos por la institución</p>		
Evidencia: <ol style="list-style-type: none"> En el Juzgado Penal Municipal 18 no se registra en el SIERJU la estadística del producto no conforme del segundo trimestre de 2017 y en Informe de seguimiento se reporta 72 productos no conformes en ese mismo periodo No se evidencia el tratamiento de los servicios no conformes de respuesta oportuna de las PQR(s) 161M con respuesta de 52 días, 170M con 91 días y 007V con 36 días 		
SPA- Bogotá		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Reportar la estadística de los trimestres faltantes del 2017 por parte del Juzgado 18 Penal Municipal de Conocimiento	Registro estadística SIERJU-BI	Noviembre 10 del 2017
Adicionar en la base de datos “Registro y Control Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias (año)” una columna en la que se detalle el tratamiento que se da a la salidas no conformes y diligenciarla a partir de la fecha	Base de datos “Registro y Control Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias”	Noviembre 3 del 2017
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de la plataforma SIERJU-BI. 2. Falta de tiempo para registro de las estadísticas. 3. Problemas con el acceso al internet. 4. Congestión de la página por el registro de las estadísticas en el último día. 		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el alto volumen de trabajo no se da respuesta oportuna de las Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias por parte del Lider del Grupo al que corresponda la PQR. 2. Falta de información para dar respuesta a las Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias 3. Falta de seguimiento a al vencimiento de respuesta oportunas de las PQR. 		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1.Divulgación del reglamento del Sistema de Información estadística (acuerdo PSAA16-10476 del 2016) y manuales para el usuario para el registro de las estadísticas dentro de la plataforma SIERJU-BI en el link gestión wiki	SIERJU-BI	Enero 31 del 2018
2.Elaborar herramientas didácticas (diapositivas, boletines) relacionados con la administración del tiempo para optimizar las tareas diarias del despacho	Diapositivas, boletines	Enero 15 del 2018
3. Diseñar y divulgar un cronograma para el vencimiento del reporte de las estadísticas a todos los juzgados.	Cronograma	Enero 31 del 2018
4.Solicitar a la UDAE, un reporte de los juzgados que no reportaron la estadística, en el trimestre, para que través del Consejo Seccional se exija a los juzgados a realizar el reporte	Reporte de Estadísticas	Diciembre 29 del 2017
5.Actualizar el formato "Registro y Control Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias	Formato "Registro y Control Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias	Noviembre 17 de 2017
6.Revisión y aprobación el procedimiento para el control del Producto o Servicio No conforme específicamente en lo relacionado con el registro de Salidas No Conformes, las acciones tomadas y las concesiones, simplificando el trámite, tanto en los juzgados como en el centro de servicios	Acta de aprobación del procedimiento control del Producto o Servicio No conforme.	Marzo 15 de 2018
7.Revisar periódicamente los términos de vencimiento de las PQR haciendo uso de las alarmas establecidas la base de datos "Registro y Control Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias	Software de Calidad	Noviembre 17 de 2017
8.Evaluar la eficacia de la acción tomada	Evaluación de eficacia de la acción	Abril 2 de 2018

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: [www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC](http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx) ó a través del link:

<http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> X No - Conformidad Menor	Norma(s): NTCGP1000:2009 ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.2.4 / 8.6
Descripción de la no conformidad: <p>No se cumplen los términos establecidos para que el juzgado 33 penal de circuito señale la fecha de la audiencia de formalización de acusación y en el juzgado 36 de garantías dicte fallo a los incidentes de desacato</p>		
Evidencia: <p>En el Procedimiento de acusación y en el Código de procedimiento penal se establece que el juez dispone de tres días hábiles para señalar la fecha de la audiencia y en el Proceso judicial 277971 se señaló la fecha a los 20 días hábiles</p> <p>En el procedimiento para trámite de incidentes de desacato en los juzgados del Sistema Penal Acusatorio se establece que el juez dicta fallo dentro de los 10 días siguientes a la presentación de la solicitud y en incidente de desacato de la tutela 11001408803620160013 presentado el 16 de febrero de 2016 se falló el 29 de abril de 2016</p>		
SPA- Bogotá		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
En el juzgado 33 penal del circuito de conocimiento en el Proceso judicial 277971 se fijó fecha para la audiencia de formulación de acusación el día 10 de noviembre a las 3 pm y en el juzgado 36 el trámite de incidentes de desacato de la tutela 11001408803620160013 fue presentado el 16 de febrero de 2016 se falló el 29 de abril de 2016.	Audiencia de formulación de acusación y trámite de incidentes de desacato de la tutela	Noviembre 10 del 2017 y Abril 29 de 2016
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
1. Excesiva carga laboral de los juzgados. 2. Falta de seguimiento al vencimiento de los términos a las solicitudes allegadas al despacho.		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Realizar reuniones con los jueces para detectar buenas prácticas realizadas por cada juzgado relacionado con el vencimiento de términos	Acta de Reunión	Febrero 6 del 2018
2. Establecer un mecanismo de control de vencimiento de términos con alarmas establecidas para alertar los vencimientos de procesos y tutelas	Archivo de Control de Términos	Febrero 28 del 2018
3. Seguimiento periódico por parte del juez del vencimiento de los términos	Archivo de Control de Términos	Octubre 17 del 2017
4. Evaluar la eficacia de la acción tomada	Evaluación de eficacia de la acción	Marzo 2 de 2018

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: [www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC](http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx) ó a través del link:
<http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 4 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTCGP1000:2009 NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.5.5 / 8.5.4
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		
<p>Descripción de la no conformidad: No hay evidencia de la sentencia firmada por el juez 33 requerida para que el Centro de Servicios Judiciales proceda a la realización de la orden de captura</p>		
<p>Evidencia: Proceso judicial N.I. 228656, Registro de audiencia de 22 de septiembre de 2017 SPA- Bogotá</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Firmar la sentencia requerida para que el Centro de Servicios Judiciales en el Proceso judicial N.I. 228656, Registro de audiencia de 22 de septiembre de 2017	Firma de la sentencia	Octubre 9 de 2017
<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).</p> <p>1. Falta de seguimiento de las sentencias realizadas por el juez. 2. Excesiva carga laboral de los juzgados.</p>		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Elaborar Circular emitida por el Consejo Seccional de la Judicatura, dirigida a Los Juzgados recordando el seguimiento necesario para el control de los términos, como parte de la gestión del despacho	Circular del Consejo Seccional de Bogotá	Noviembre 24 de 2017
2. Reiterar al grupo de Recepción a juzgados la verificación en el punto 5. del procedimiento Recepción de documentos a Juzgados, en cuanto a que: <u>Las actuaciones deben estar debidamente firmadas por el juez o el secretario según el caso</u>	Procedimiento recepción de documentos a Juzgados	Noviembre 15 de 2017
3. Evaluar la eficacia de la acción tomada	Evaluación de eficacia de la acción.	Enero 12 de 2018

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 5 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 6.1.1
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		
<p>Descripción de la no conformidad: No se evidencia que en el proceso de garantías realizados en las URI (s) se tenga en cuenta el contexto interno y externo para determinar los riesgos</p>		
<p>Evidencia: No se tiene identificado en el mapa de riesgos del proceso de garantías, con fecha 17 de julio de 2017 el riesgo de daño o no funcionamiento de la cámara de video en las audiencias realizadas fuera del despacho y salas de los juzgados ubicados en las URI. Evidenciado en el proceso de garantías No. 11001600001720171344800 del 23 de agosto de 2017. SPA- Bogotá</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir en el mapa de riesgos en el proceso de garantías el riesgo de daño o no funcionamiento de la cámara de video en las audiencias realizadas fuera del despacho y salas de los juzgados ubicados en las URI. Evidenciado en el proceso de garantías No. 11001600001720171344800 del 23 de agosto de 2017.	Matriz de Riesgos	Diciembre 29 del 2017
<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconociendo del contexto interno y externo para determinar los riesgos. 2. No se identificaron los riesgos relacionados con audiencias realizadas fuera del despacho. 3. Falta de capacitación en administración de riesgos. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Capacitación a los servidores judiciales en temas sobre el contexto de la organización y administración de riesgos	Registro de asistencia	Febrero 28 del 2018
2. Ajustar los mapas de riesgos de todos los procesos y el procedimiento de administración de riesgos teniendo en cuenta el contexto de la organización, la ley anticorrupción y la ley antisoborno	Matriz de Riesgos	Marzo 30 del 2018
3. Evaluar la eficacia de la acción tomada	Evaluacion de eficacia de la acción.	Abrial 5 de 2018

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 6 de 6
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTCGP1000:2009 ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.5.3 / 8.5.2
Descripción de la no conformidad: <p>Se evidencia inconsistencias en los registros realizados en el aplicativo siglo XXI para los procesos que gestiona el grupo del tribunal y preclusiones del proceso gestión de servicios judiciales</p>		
Evidencia: <p>NI 277092 oficios registrados en siglo XXI 12020 y 12019, en la carpeta se ubicaron los oficios 12022, 12021 y 12017</p> <p>NI 276438 oficios registrados en siglo XXI 12011 al 12016, en la carpeta se ubicaron los oficios del 12012 al 12016</p> <p>SPA- Bogotá</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Corregir en siglo XXI los oficios correspondientes de acuerdo a la carpeta física de los procesos con NI 277092 y NI 276438	Siglo XXI	Octubre 6 del 2017
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de atención y compromiso al realizar los registros en siglo XXI.(distractores por celulares, internet) 2. Premura en la realización de los registros. 3. Excesiva carga laboral. 4. Falta de personal. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1.Sensibilización para la atención y compromiso de la función del cargo	Registro de Asistencia	Abri 30 del 2018
2.Elaborar herramientas didácticas (diapositivas, boletines) relacionados con la administración del tiempo por los servidores judiciales del Centro de Servicios	Diapositivas, Boletines	Enero 15 del 2018
3.Evaluar la eficacia de la acción tomada	Evaluación de eficacia de la acción.	Mayo 7 de 2018

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: Mayores Menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: menores N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: Se definirá en reunión de cierra.

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique N/A

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.

Nombre Representante de la dirección:

Emilia Montañez de Torres

Firma:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emilia Montañez de Torres'.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

SISTEMA PENAL ACUSATORIO BOGOTA

Alcance: Administración de justicia en materia penal y acciones constitucionales

ANEXO SEDES

No.	Despacho	LOCALIZACION		Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
	juzgado 1 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	U.R.I.CRA 78AN.77A-62 P-2	Bogotá- Colombia	Administración de justicia en materia penal y acciones constitucionales
	Juzgado 2 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P 3		
	Juzgado 3 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 4 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 3-E		
	Juzgado 5 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 1-A		
	Juzgado 6 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P 4		
	Juzgado 7 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 8 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 3-E		
	Juzgado 9 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 69 -36- 70/76SUR KENN		
	Juzgado 10 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P 9		
	Juzgado 11 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P 9		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

	Juzgado 12 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P 2		
	Juzgado 13 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 1-A		
	Juzgado 14 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P 9		
	Juzgado 15 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P 3		
	Juzgado 16 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 3-E		
	Juzgado 17 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 3-E		
	Juzgado 18 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 1-A		
	Juzgado 19 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA40 N.10A-08 PTE ARANDA		
	Juzgado 20 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 3-E		
	Juzgado 21 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 2-E		
	Juzgado 22 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CALLE 51 SUR N.7-76 TUNJUEL		
	Juzgado 23 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P 2		
	Juzgado 24 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	U.R.I.CRA 78AN.77A-62 P-2		
	Juzgado 25 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P-9		
	Juzgado 26 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA40 N.10A-08 PTE ARANDA		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

	Juzgado 27 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 69 -36-70/76SUR KENN		
	Juzgado 28 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 29 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 3-E		
	Juzgado 30 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 3-E		
	Juzgado 31 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 32 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 33 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 3-B		
	Juzgado 34 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P-3		
	Juzgado 35 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 36 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 37 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 38 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 1-A		
	Juzgado 39 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 3-E		
	Juzgado 40 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	U.R.I.CRA 78AN.77A-62 P-2		
	Juzgado 41 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P-2		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

	Juzgado 42 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P-5		
	Juzgado 43 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P-6		
	Juzgado 44 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 69 -36-70/76SUR KENN		
	Juzgado 45 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 1-A		
	Juzgado 46 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 47 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P-2		
	Juzgado 48 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	U.R.I.CRA 78AN.77A-62 P-2		
	Juzgado 49 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P-2		
	Juzgado 50 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 51 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 52 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA40 N.10A-08 PTE ARANDA		
	Juzgado 53 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 54 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 55 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 56 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

	Juzgado 57 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 4-E		
	Juzgado 58 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 69 -36-70/76SUR KENN		
	Juzgado 59 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Calle 16n.7-39 Convida P-4		
	Juzgado 60 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 69 -36-70/76SUR KENN		
	Juzgado 61 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 62 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 63 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CALLE 51 SUR N.7-76 TUNJUEL		
	Juzgado 64 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 65 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 67 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 68 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CALLE 51 SUR N.7-76 TUNJUEL		
	Juzgado 69 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CALLE 51 SUR N.7-76 TUNJUEL		
	Juzgado 70 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	U.R.I.CRA 78AN.77A-62 P-2		
	Juzgado 71 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 72 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

	Juzgado 73 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 74 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 75 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 76 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA40 N.10A-08 PTE ARANDA		
	Juzgado 77 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA40 N.10A-08 PTE ARANDA		
	Juzgado 78 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CALLE 51 SUR N.7-76 TUNJUEL		
	Juzgado 79 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 80 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 81 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 82 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	CRA 28A18A67 PISO 5-E		
	Juzgado 1 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida		
	Juzgado 2 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida		
	Juzgado 3 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2-C		
	Juzgado 4 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2-C		
	Juzgado 5 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2-C		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

	Juzgado 6 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2-C		
	Juzgado 7 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2-C		
	Juzgado 8 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2-C		
	Juzgado 9 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 2		
	Juzgado 10 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 2		
	Juzgado 11 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 9		
	Juzgados 12 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 2		
	Juzgado 13 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3-E		
	Juzgado 14 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3-E		
	Juzgado 15 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 4		
	Juzgado 16 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 2		
	Juzgado 17 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 2		
	Juzgado 18 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2-E		
	Juzgado 19 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2-E		
	Juzgado 20 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 4		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

	Juzgado 21 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2-E		
	Juzgado 22 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 6		
	juzgado 23 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 8		
	Juzgado 24 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2-E		
	Juzgado 25 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2-E		
	Juzgado 26 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2-E		
	juzgado 27 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2-E		
	juzgado 28 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 8		
	juzgado 29 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 5		
	juzgado 30 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 4		
	juzgado 31 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 5		
	Juzgado 32 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 8		
	Juzgado 33 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 3		
	Juzgado 34 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A 18A 67 PISO 1-A		
	Juzgado 35 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A 18A 67 PISO 1-A		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

	Juzgado 36 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A 18A 67 PISO 1-A		
	Juzgado 37 Penal Municipal con Función de Conocimiento	CRA 28A 18A 67 PISO 1-A		
	Juzgado 38 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 5		
	Juzgado 39 Penal Municipal con Función de Conocimiento	Calle 16n.7-39 Convida P 6		
	Juzgado 1 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5B		
	Juzgado 2 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5B		
	Juzgado 3 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5B		
	Juzgado 4 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5B		
	Juzgado 5 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5B		
	Juzgado 6 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5B		
	Juzgado 7 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5C		
	Juzgado 8 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5C		
	Juzgado 9 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5C		
	Juzgado 10 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5C		
	Juzgado 11 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5C		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

	Juzgado 12 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5C		
	Juzgado 13 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5C		
	Juzgado 14 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 5C		
	Juzgado 15 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4B		
	Juzgado 16 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4B		
	Juzgado 17 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4B		
	Juzgado 18 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4B		
	Juzgado 19 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4B		
	Juzgado 20 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4B		
	Juzgado 21 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4B		
	Juzgado 22 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4C		
	Juzgado 23 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4C		
	Juzgado 24 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4C		
	Juzgado 25 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4C		
	Juzgado 26 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4C		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

	Juzgado 27 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4C		
	Juzgado 28 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4C		
	Juzgado 29 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4C		
	Juzgado 30 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4C		
	Juzgado 31 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 4C		
	Juzgado 32 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3B		
	Juzgado 33 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3B		
	Juzgado 34 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3B		
	Juzgado 35 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3B		
	Juzgado 36 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3B		
	Juzgado 37 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3B		
	Juzgado 38 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3B		
	Juzgado 39 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3C		
	Juzgado 40 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3C		
	Juzgado 41 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3C		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

	Juzgado 42 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3C		
	Juzgado 43 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3C		
	Juzgado 44 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 3C		
	Juzgado 45 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2B		
	Juzgado 46 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2B		
	Juzgado 47 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2B		
	Juzgado 48 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2B		
	Juzgado 49 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2B		
	Juzgado 50 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2B		
	Juzgado 51 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2B		
	Juzgado 52 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2B		
	Juzgado 53 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2B		
	Juzgado 54 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2B		
	Juzgado 55 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2B		
	Juzgado 56 Penal de Circuito con Función de Conocimiento	CRA 28A18A67 PISO 2B		
	Centro de Servicios Judiciales del SPA de Bogotá	CRA 28A N° 18A-67		

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

RAMA JUDICIAL- JUZGADOS CIVILES DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA

1.2. SITIO WEB: www.ramajudicial.gov.co

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle 40 No 44-80 Piso 8 Edificio Centro Cívico Barranquilla, Atlántico, Colombia.

Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.

Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
N/A	N/A	N/A	N/A

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:

Administración de justicia en materia civil y acciones constitucionales

Requisitos no aplicables/Exclusiones

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Administration of justice in Civil and Constitutional actions.

1.5. CÓDIGO IAF: 36

1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: N/A

1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015 - NTC-GP 1000:2009

1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre: Dra. Claudia Expósito V.

Cargo: Magistrada

Correo electrónico: edgarvizca@hotmail.com / maisahena@hotmail.com

1.9. TIPO DE AUDITORIA:

- Inicial o de Otorgamiento
- Seguimiento
- Renovación
- Ampliación
- Reducción
- Reactivación
- Extraordinaria
- Actualización

Aplica toma de muestra por multisitio: Sí No - Despachos Judiciales

Auditoría combinada: Sí No

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría integrada: Si No

1.10. Tiempo de auditoría

Etapa 1 (Si aplica)	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan- Esta	-	-
Auditoría en sitio		
NOTA: Esta auditoría hace parte de la Auditoría de la Rama Judicial- Consejo Superior de la Judicatura	2017-10-02,03,04	3.0

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder	Dora Marina Rojas
Auditor	David Barahona P.
Experto Técnico	N/A

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

	NTC ISO 9001:2008	NTC GP 1000:2009
Código asignado por ICONTEC	SC5780-4-2	GP059-4-2
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: Se visitó por muestreo los juzgados décimo, cuarto, noveno y séptimo los días 02 y 03 de octubre de 2017.

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

En caso afirmativo, describa los requisitos que de manera justificada son excluidos o no son aplicables.

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

La prestación del servicio está reglamentada en la Constitución Nacional y la reglamentación que nos cobija (Código de Procedimiento Civil con la reforma 1395 – 2010, y el Código de Comercio con sus respectivas Leyes y parámetros propios de cada Código), por lo tanto, no requiere realizar ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Los procesos bajo los cuales se presta el servicio de "Administración de Justicia" no requieren para su desarrollo el uso de dispositivos de seguimiento y medición.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.11. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:
Si No NA
- 3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:
Si No NA
- 3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?
Si No
En caso afirmativo, cuáles: N/A
- 3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?
Si No NA
- 3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?
Si No NA .
- 3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
Si No En caso afirmativo, cuáles: N/A
- 3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?
Si No
- 3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?
Si No NA
- 3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?
Si No NA

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

1. La articulación del decálogo Iberoamericano al contexto de la organización el cual es un documento de lineamientos internacionales referente para administración de justicia nacional.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.1.1 El apoyo, participación y conocimiento de los Magistrados de la Seccional y de los jueces que hacen parte del sistema, evidenciado en las entrevistas que se realizaron.
- 4.1.2 La escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla como estrategia de la Entidad para la formación y actualización de jueces de forma permanente. Igualmente los sistemas que utilizar porque permiten consultas en tiempo real para efectos de fallos en la gestión de los procesos.
- 4.1.3 Las actividades de formación dirigidas a los abogados litigantes para el fortalecimiento de conceptos y documentación para la gestión de los procesos. Esto permite obtener buenas prácticas para la presentación de demandas y mantener tiempos oportunos de respuesta desde la primera actuación.
- 4.1.4 El fortalecimiento de la administración de justicia local mediante la asignación de 6 jueces locales para pequeñas causas. Esto permite el acercamiento entre la comunidad y la rama judicial, para la atención oportuna de estos tipos de demandas.
- 4.1.5 La implementación de quejas y reclamos vía web para un mayor control y centralización de las quejas remitida a la Entidad, lo que permite una mejora en la gestión y respuesta al ciudadano.

4.2 Oportunidades de mejora**PLANIFICACIÓN DIRECTIVA**

- 4.2.1 Fortalecer el informe de la revisión por la dirección en relación al análisis de las siguientes entradas:
- Los registros y análisis de cambios en las cuestiones externas e internas, desempeño de proveedores y adecuación de recursos, que brinden respuesta del seguimiento dentro del informe.
 - El desempeño de los procesos en función de identificar el impacto de los mismos dentro del sistema de gestión. Igualmente fortalecer el análisis de la conformidad del servicio, respecto al seguimiento realizado desde la Alta Dirección a los jueces civiles del circuito.

GESTIÓN DE PROCESOS CIVILES Y CONSTITUCIONALES (Juzgados,4, 7, 9,10)

- 4.2.2 Considerar la alineación de las etapas definidas en la gestión de los procesos frente a las herramientas tecnológicas, para que permita la trazabilidad de las actividades desarrolladas y los controles necesarios. Esto permitirá una mayor concentración en la gestión de los procesos y disminuir actividades administrativas para el seguimiento y control físico.
- 4.2.3 Revisar y fortalecer los indicadores establecidos por la Entidad en los siguientes aspectos:
- La identificación del objetivo del indicador que visualice el propósito de medición.
 - El método de cálculo del indicador, que permita obtener datos de desempeño del proceso.
 - Articulación de los indicadores al sistema de información estadístico, que permita obtener los datos de la gestión del proceso en tiempo real.
- 4.2.4 Fortalecer la metodología de riesgos respecto al posicionamiento del riesgo y las acciones establecidas, para evitar su materialización.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.2.5 Hacer seguimiento a los riesgos de tal forma que asegure su alineación al contexto de la organización.

GESTIÓN DE INTERACCIÓN CON EL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA

4.2.6 Hacer seguimiento al indicador “cobertura de empleados” que proporcione información sobre el desempeño de las actividades acorde al objetivo de medición.

MANTENIMIENTO

4.2.7 Fortalecer la metodología de los mantenimientos y sus resultados, para que permita identificar por tipo de mantenimiento, tiempo de respuesta y resultados. Esto con el fin de garantizar el seguimiento trazable y obtener estadísticas del comportamiento de los mantenimientos en relación de los preventivos y los correctivos.

4.2.8 Revisar el indicador “Sumatoria de juzgados adecuados a nivel seccional” respecto a la fuente de información para su diligenciamiento, buscando que permita evaluar el desempeño de las actividades acorde al objetivo de medición.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN
5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
Quejas: 22	Incumplimiento de los términos para producir la decisiones dentro de un proceso	Vigilancia Judicial Administrativa
Reclamos 4	Manejo de lista de elegibles Mantenimiento (2) Presunto incumplimiento de un contrato	Traslado a proceso disciplinario. Traslado a mantenimiento. Traslado al consejo superior de la judicatura a la división de cobros coactivos y fondos especiales.

5.1.2. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No NA

5.1.3. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :

Si No

5.1.4. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Si No .

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	N/A
1 ^a de seguimiento del ciclo		
2 ^a de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si No NA .

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se evidencia auditoría interna realizada el 24 y 25 de julio de 2017 (Auditor Líder Carlos Adolfo Castro Coll). Se dio cobertura a todos los procesos establecidos en el sistema de gestión. Se evidencia informe en el cual se evidencia fortalezas, oportunidades de mejora. No se reportaron no conformidades. Se evidencia orientación de la auditoría bajo la ISO 19011.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se evidencia revisión por la dirección con corte a 31 de agosto de 2017 en la cual se da cobertura a todos los elementos de entrada solicitados por la norma. Igualmente se evidencia los resultados de la revisión en relación a las oportunidades de mejora, necesidades de cambios en el sistema de gestión y las necesidades de recursos.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

Si No NA .

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?

Si No NA .

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA .

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?

Si No .

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO N/A

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	x	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Dora Marina Rojas /David Barahona P.	Fecha	2017 10 19

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso que no aplique indicar en el cuadro N/A)	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	N/A

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO

RAMA JUDICIAL- JUZGADOS CIVILES DEL CIRCUITO- BARRANQUILLA

SEDE	DIRECCION	LOCALIZACIÓN (CIUDAD - PAÍS)	ACTIVIDADES DEL ALCANCE O PROCESOS DESARROLLADOS EN ESTE SITIO
Juzgado 1 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8	BARRANQUILLA - ATLÁNTICO- COLOMBIA	Administración de justicia en materia civil y acciones constitucionales
Juzgado 2 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
Juzgado 3 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
Juzgado 4 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
Juzgado 5 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
Juzgado 6 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
Juzgado 7 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
Juzgado 8 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
Juzgado 9 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
Juzgado 10 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
Juzgado 11 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
Juzgado 12 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 7		
Juzgado 13 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 7		
Juzgado 14 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 7		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



EMPRESA:	RAMA JUDICIAL- JUZGADOS CIVILES DEL CIRCUITO- BARRANQUILLA		
Dirección del sitio :	Calle 40 N. 44 - 80 Palacio de Justicia Centro Cívico Edificio Lara Bonilla-Barranquilla VER ANEXO DESPACHOS		
Representante de la organización:	Edgardo Vizcaino Pacheco		
Cargo:	Juez Coordinador	Correo electrónico	edgarvizca@hotmail.com; maisahena@hotmail.com
Alcance : Administración de justicia en materia civil y acciones constitucionales.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001: 2015, NTCGP 1000:2009 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. • Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001. 			
Auditor Líder:	DORA MARINA ROJAS – DMR	Correo electrónico	drojas@icontec.net
Auditor:	DAVID BARAHONA PAIPILLA -DBP	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
NOMBRE Y CELULAR DEL FUNCIONARIO DE LA SEDE CON QUIEN PUEDEN CONTACTARSE EL AUDITOR: Dra. Claudia Expósito Vélez – Magistrada Teléfono: 3205314274					
2017-10-02	08:00	08:30	Reunión de Apertura		
	08:30	10:30	Planificación Directiva Revisión por la Dirección NTCGP 1000:2009: Req.5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	DBP	Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico. Dra. Claudia Expósito Vélez – Magistrada Teléfono: 3205314274 Dra. Olga Ramírez Delgado - Magistrada Teléfono: 3155757193 Dirección Seccional de Administración Judicial de Barranquilla. Dr. Carlos Guzmán- Director Teléfono: 3135348036 Coordinación SIGCMA Juzgados Civiles del Círculo Dr. Edgardo Vizcaino Pacheco- Juez Coordinador Teléfono: 3008177197
	10:30	12:30	Gestión de Procesos Civiles Y Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DBP	Juzgado Décimo Civil del Círculo de Barranquilla Edgardo Vizcaino Pacheco – Juez Teléfono: 3008177197 Ana María Arrieta - Sustanciadora
	12:30	01:30	RECESO	DBP	
	01:30	04:00	Gestión de Procesos Civiles Y Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DBP	Juzgado Cuarto Civil del Círculo de Barranquilla Javier Velásquez Velásquez- Juez Teléfono: 3145759071 Carmenza Pacheco- Secretaria
	04:00	05:00	Preparación de Información- Balance	DBP	

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2017-10-03	08:00	10:00	Gestión de Procesos Civiles Y Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DBP	Juzgado Noveno Civil del Circuito de Barranquilla Clementina Godín Ojeda- Juez Teléfono: 3002065573 Liseth Uribe González- Secretaria Teléfono: 3007132746
			Gestión de Procesos Civiles Y Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		Juzgado Séptimo Civil del Circuito de Barranquilla Cesar Alvear Jiménez- Juez Teléfono: 3002059441 Hellen Meza Zabala – Secretaria Teléfono: 3017064522
			RECESO		DBP
	01:00	04:00	Gestión de Interacción Administrativa con la Dirección Ejecutiva Gestión de Interacción con el Tribunal Superior de Barranquilla Gestión de Interacción con la Sala Admon del Consejo Seccional NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 6.2.2, 6.4, 7.4, 8.2.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.2, 7.1.4,7.1.,6, , 7.2, 7.3, 7.4,7.1.1, 7.1.3, 8.4	DBP	Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico. Dra. Claudia Expósito Vélez – Magistrada Teléfono: 3205314274 Dra. Olga Ramírez Delgado - Magistrada Teléfono: 3155757193 Dirección Seccional de Administración Judicial de Barranquilla. Dr. Carlos Guzmán- Director Teléfono: 3135348036 Coordinación SIGCMA Juzgados Civiles del Circuito Dr. Edgardo Vizcaino Pacheco- Juez Coordinador Teléfono: 3008177197
			Preparación de Información- Balance		DBP
2017-10-04	08:00	09:30	Gestión del Conocimiento, la documentación y los Registros NTCGP 1000:2009: Req.4.2.3, 4.2.4		Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico. Dra. Claudia Expósito Vélez – Magistrada

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			ISO 9001 .2015 Req, , 7.1.3, 7.1.6, 7.5		Teléfono: 3205314274 Dra. Olga Ramírez Delgado – Magistrada Teléfono: 3155757193 Dirección Seccional de Administración Judicial de Barranquilla Dr. Carlos Guzmán- Director Teléfono: 3135348036 Coordinación SIGCMA Juzgados Civiles del Círculo Dr. Edgardo Vizcaino Pacheco- Juez Coordinador Teléfono: 3008177197
	09:30	12:00	Gestión de Retroalimentación Auditorías Internas Satisfacción del Cliente- PQR Administración de la Mejora y Lecciones Aprendidas. NTCGP 1000:2009 Req.: 5..2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1, 8.2.2 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1, 9.2	DBP	Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico. Dra. Claudia Expósito Vélez – Magistrada Teléfono: 3205314274 Dra. Olga Ramírez Delgado - Magistrada Teléfono: 3155757193 Dirección Seccional de Administración Judicial de Barranquilla Dr. Carlos Guzmán- Director Teléfono: 3135348036 Coordinación SIGCMA Juzgados Civiles del Círculo Dr. Edgardo Vizcaino Pacheco- Juez Coordinador Teléfono: 3008177197
	12:00	01:00	RECESO	DBP	
	01:00	02:00	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior. Verificación del uso del logo en los diferentes medios de	DBP	Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico. Dra. Claudia Expósito Vélez – Magistrada Teléfono: 3205314274

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			publicidad usados por la empresa. Revisión certificado y sedes cubiertas		Dra. Olga Ramírez Delgado - Magistrada Teléfono: 3155757193 Dirección Seccional de Administración Judicial de Barranquilla Dr. Carlos Guzmán- Director Teléfono: 3135348036 Coordinación SIGCMA Juzgados Civiles del Círculo Dr. Edgardo Vizcaíno Pacheco- Juez Coordinador Teléfono: 3008177197
	02:00	04:00	Preparación del Informe	DBP	
	04:00	05:00	Reunión de Cierre	DBP	

OBSERVACIONES:

- 1) Agradecemos : a) Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos, b) para los desplazamientos dentro de las instalaciones o entre las sedes, asignar un funcionario de la Organización que陪伴e al auditor.
- 2) Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 9.1-Seguimiento, Medición y 10 Mejora , se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes y 6.1.2 acciones para abordar los riesgos, se auditarán según la planificación de la Organización en los procesos que aplique.
- 3) Los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009: 4.1-Requisitos Generales, 4.2.3-Control de documentos, 4.2.4- Control de Registros, 8.2.3-Seguimiento y Medición de los procesos, 8.4-Análisis de Datos, 8.5.1- Mejora Continua, 8.5.2 .Acciones Correctivas, y 8.5.3 - Acciones Preventivas se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.3 Control del Producto/Servicio No Conforme y 4.1g, se auditará según la planificación de la Organización en los procesos que apliquen.
- 3) Se revisarán los planes de acción ejecutados para dar cierre a las no conformidades del ejercicio anterior de auditoría, si las hubo. Igualmente se verificará el uso de los certificados del Icontec, por lo cual solicitamos tener disponibles estos documentos

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2017-09-14
---	------------

ANEXO
RAMA JUDICIAL- JUZGADOS CIVILES DEL CIRCUITO- BARRANQUILLA

Alcance:: Administración de justicia en materia civil y acciones constitucionales

	SEDES	DIRECCION	LOCALIZACIÓN (CIUDAD - PAÍS)	ACTIVIDADES DEL ALCANCE O PROCESOS DESARROLLADOS EN ESTE SITIO
1	Juzgado 1 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8	BARRANQUILLA - ATLÁNTICO- COLOMBIA	Administración de justicia en materia civil y acciones constitucionales
2	Juzgado 2 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
3	Juzgado 3 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
4	Juzgado 4 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
5	Juzgado 5 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
6	Juzgado 6 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
7	Juzgado 7 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
8	Juzgado 8 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
9	Juzgado 9 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
10	Juzgado 10 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
11	Juzgado 11 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 8		
12	Juzgado 12 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 7		
13	Juzgado 13 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 7		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



14	Juzgado 14 Civil del Circuito	CALLE 40 No. 44-80 PISO 7		
----	-------------------------------	---------------------------	--	--

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: () Mayores () menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores () N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : N/A

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique N/A

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.

Nombre Representante de la dirección:

Edgardo Vicario P

Firma:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Edgardo Vicario P', is written over a horizontal line. A curved line extends from the end of the signature towards the left, pointing towards the name.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

RAMA JUDICIAL - DESPACHOS JUDICIALES ARMENIA

1.2. SITIO WEB: www.ramajudicial.gov.co

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 12 No 20-63 Palacio de Justicia-Armenia, Quindío, Colombia

Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
RAMA JUDICIAL	Ver Anexo Juzgados		

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:

Administración de Justicia en Materia Civil, Laboral, Familia y Acciones Constitucionales.

Requisitos no aplicables/Exclusiones

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

Administration of Justice in Civil, Labor, Family and Constitutional Actions.

1.5. CÓDIGO IAF: CS 36-0

1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: No Aplica

1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009

1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre: Jairo Enrique Vera Castellanos

Cargo: Presidente del Consejo Seccional de la Judicatura

Correo electrónico: jverac@cendoj.ramajudicial.gov.co

1.9. TIPO DE AUDITORIA:

- Inicial o de Otorgamiento
- Seguimiento
- Renovación
- Ampliación
- Reducción
- Reactivación
- Extraordinaria
- Actualización (ISO 9001:2015)

Aplica toma de muestra por multisitio: Si No

Auditoría combinada: Si No

Auditoría integrada: Si No

1.10. Tiempo de auditoria

FECHA

Días de auditoría)

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

Etapa 1 (Si aplica)	-	-
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	-	-
Auditoría en sitio		
NOTA: Esta auditoría hace parte de la Auditoría de la Rama Judicial- Consejo Superior de la Judicatura	2017-10-09/11	3,0

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	Dora Marina Rojas
Auditor	Eduardo Ronderos Bermúdez
Experto Técnico	--

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	ISO 9001:2015	NTCGP 1000:2009
Código asignado por ICONTEC	SC5780-1-5	GP059-1-5
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):

Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas:

- 2017-10-10 Juzgados 2, de Familia, Juzgado 3, 4 Laboral, Juzgado 1 Civil del Circuito, de Armenia

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

Debido a que la prestación del servicio está reglamentado y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector judicial y no se realiza ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Debido a que no utiliza equipos de seguimiento y medición alguna para evidenciar la conformidad del Servicio de Administrar Justicia con los requisitos determinados

X No NA

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

3.11. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA x

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No X

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA x

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA X.

3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No X

3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No X

3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No X NA

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No X NA

3.20. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	Numeral 8.2.2 Por no realización de la auditoria interna	Se ajusto el procedimiento de auditorias internas, incluyendo la realización anual de auditorias al sistema Se realizo la planificación de las auditorias internas en el año 2017 y se realizaron.	Si

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

	Se verifico el informe de las auditorías internas 2017.	
--	---	--

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

4.1.1 La participación y compromiso de los magistrados seccionales, de los líderes de los procesos y los funcionarios en las actividades requeridas para el mejoramiento del sistema, evidenciada durante el desarrollo de la auditoria.

PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS

4.1.2 Las condiciones de las edificaciones, en las cuales se puede evidenciar el compromiso por mantener las instalaciones en condiciones adecuadas para su uso, ofreciendo excelentes espacios para la administración de la justicia.

4.1.3 El nuevo palacio de justicia de Cajamarca, que ofrece la reconciliación entre la restauración de edificaciones históricas y modernas edificaciones para desarrollar la administración de la justicia en un contorno consistente con nuestra sociedad.

PROCESO DE NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES, PROCESO DE RADICACIÓN Y REPARTO.

4.1.4 La estandarización de las actividades del proceso, que permite una mayor agilidad en su desarrollo y un aumento en la oportunidad.

PROCESO GESTIÓN DE SALAS DE AUDIENCIA

4.1.5 El programa informático para la administración de las salas., que facilita su consulta y control.

JUZGADO NO 2 DE FAMILIA, ARMENIA

4.1.6 El compromiso con la implementación del sistema y su aporte para el desarrollo de la auditoria, buscando la identificación de oportunidades que conduzcan a la mejora continua

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO:

4.1.7 El digiturno para la atención al usuario, permitiendo una mayor organización en la atención y con ello una mejorar satisfacción.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.2 Oportunidades de mejora

- 4.2.1 Fortalecer el análisis a los resultados de los indicadores, teniendo en consideración el objetivo al cual esta alineados y de esta forma permitir evidenciar una sinergia.
- 4.2.2 Considerar la revisión de los procedimientos, de forma que permitan identificar las actividades de planificación y control, dentro del esquema de PHVA y de esta forma facilitar la conceptualización de su aplicabilidad dentro de cada uno.
- 4.2.3 Fortalecer la documentación de la identificación y tratamiento a los productos no conformes, de forma que se adquiera mayor experticia con la utilización de esta herramienta.

PROCESO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

- 4.2.4 Fortalecer el análisis a los resultados del indicador de cobertura de la carrera judicial, de forma que permita evidenciar el cumplimiento del objetivo del proceso.

JUZGADO 4 LABORAL DE ARMENIA

- 4.2.5 Considerar el establecimiento de un protocolo en donde se parametricen los criterios para la documentación de las salidas no conformes y de esta forma facilite su identificación.

JUZGADO NO 2 DE FAMILIA, ARMENIA

- 4.2.6 Fortalecer la documentación de la identificación y tratamiento a los no conformes, de forma que permita evidenciar las gestiones para su tratamiento y asegurar un producto con calidad.

PROCESO ASISTENCIA SOCIAL.

- 4.2.7 Fortalecer el análisis a los resultados del indicador, número de visitas programadas, teniendo en consideración el objetivo del proceso, de forma que permita evidenciar como se aporta a la consecución de los objetivos del sistema
- 4.2.8 Considerar la revisión del procedimiento de investigaciones sociofamiliares, ampliando la información con relación a las etapas de control, de forma que faciliten la comprensión del ciclo PHVA en el desarrollo de las actividades.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO:

- 4.2.9 Considerar la inclusión dentro del procedimiento para la atención al usuario, de las etapas de control para verificar el cumplimiento de los lineamientos, y de esta forma facilitar su asimilación por el personal
- 4.2.10 Considerar el establecimiento de unos niveles de servicio para evaluar la atención y de esta forma permitir evidenciar el estándar de calidad en la atención.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- 5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
8	Demora en los procesos	Análisis

- 5.1.2. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No NA

- 5.1.3. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :

Si No

- 5.1.4. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	1	6.3 (ISO 9001:2015)
1 ^a de seguimiento del ciclo		
2 ^a de seguimiento del ciclo		
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?
Si No NA .

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

El último ciclo de auditorías internas fue realizado entre el 27 y el 28 de julio del 2017. La auditoría interna incluyó todos los procesos del Sistema. Para la realización de las auditorías internas se contó con personal que posee formación en las normas ISO 9001, NTCGP 1000 e ISO 19011.

El proceso es susceptible de mejora al fortalecer las conclusiones con relación al mantenimiento del sistema en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, de forma que se cuente con un referente que permita en otras auditorías evaluar el avance real.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La última revisión por la dirección fue realizada en 27 de septiembre del 2017, por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 15 de septiembre del 2017, incluyendo todas las entradas y salidas requeridas por la norma. Dentro de la revisión se realizó el seguimiento a la planeación estratégica.

En las entradas a la revisión por la dirección, considerar ampliar la información con relación a la gestión de proveedores de forma que permita evidenciar su evolución.

El informe presenta un balance del sistema.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
Si No NA .

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?
Si No NA .

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si No NA .

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?
Si No .

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión (ISO 9001:2015)	X	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Dora Marina Rojas/Eduardo Ronderos	Fecha	2017 10 31

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso que no aplique indicar en el cuadro N/A)	N/ A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	RAMA JUDICIAL - DESPACHOS JUDICIALES ARMENIA		
Dirección del sitio:	Carrera 12 No 20-63 Palacio de Justicia-Armenia, Quindío, Colombia VER ANEXO DESPACHOS		
Representante de la organización:	Jairo Enrique Vera Castellanos		
Cargo:	Presidente del Consejo Seccional de la JUDICATURA	Correo electrónico	jverac@cendoj.ramajudicial.gov.co
Alcance: Administración de justicia en materia civil, laboral, familia y acciones constitucionales			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001: 2015, NTCGP 1000:2009 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría :			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	DORA MARINA ROJAS – DMR	Correo electrónico	drojas@icontec.net Cel: 301 590 9919
Auditor:	EDUARDO RONDERO B. ERB Cel. 3105754502	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la activida d de auditorí a	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITO R	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	NOMBRE Y CELULAR DEL FUNCIONARIO DE LA SEDE CON QUIEN PUEDEN CONTACTARSE EL AUDITOR:				
2017-10-09	07:00	07:30	Reunión de Apertura		
	07:30	09:30	Planeación Estratégica Revisión por la Dirección NTCGP 1000:2009: Req.5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	ERB	Jairo Enrique Vera , Presidente Consejo Seccional Jaime Arteaga Céspedes , Magistrado Consejo Seccional María Andrea Arango , Jueza Coordinador Dr Julian Ochoa Director Seccional: 3006179748
	09:30	11:00	Comunicación Institucional PQR NTCGP 1000:2009: Req.5.5.3, ISO 9001.2015: Req. 7.4	ERB	Jairo Enrique Vera , Presidente Consejo Seccional Jaime Arteaga Céspedes , Magistrado
	11:00	12:00	Desarrollo Organizacional NTCGP 1000:2009 Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, 8.4	ERB	Jairo Enrique Vera , Presidente Consejo Seccional Jaime Arteaga Céspedes , Magistrado
	12:00	02:00	RECESO	ERB	
	02:00	04:00	Gestión de los Recursos NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4, 6.2.2, 6.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, , 7.1.2, 7.1.4, 7.1.5,7.2, 7.3, 7.4, 8.4	ERB	Julián Ochoa Arango , Director Ejecutivo Seccional
	04:00	05:00	Análisis de Información- Balance	ERB	
	07:00	09:00	Gestión Especialidad Familia y Acciones Constitucionales Asistencia Social	ERB	Carmenza Herrera Palacio , Jueza de Familia

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



			Juzgado 02 de Familia de Armenia NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		Ligia Beatriz Hidalgo, Asistente Social
	09:00	10:30	Gestión Especialidad Laboral y Acciones Constitucionales Juzgado 04 Laboral de Armenia NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERB	Mónica Jimena Reyes, Jueza Laboral
	10:30	12:00	Gestión Especialidad Laboral y Acciones Constitucionales Juzgado 03 Laboral de Armenia NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERB	Luis Darío Giraldo Giraldo, Juez Laboral
	12:00	02:00	RECESO	ERB	
2017-10-10	02:00	04:00	Notificaciones y Comunicaciones Centro de Servicios para los Juzgados Civiles y de Familia NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERB	Claudia Andrea Ospina, Coordinadora Operativa Centro de Servicios Martha Liliana Mendoza, Coordinadora Operativa Centro de Servicios
	04:00	05:00	Análisis de Información- Balance	ERB	
2017-10-11	07:00	09:00	Gestión Especialidad Civil y Acciones Constitucionales Juzgado 01 Civil del Circuito NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERB	María Andrea Arango E. Jueza Civil del Circuito Jueza Coordinador
	09:00	11:00	Gestión Salas de Audiencia NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4, 6.2.2, 6.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, , 7.1.2, 7.1.4, 7.1.5, 7.2, 7.3, 7.4, 8.4	ERB	Allen David Zuluaga M., Técnico en Sistemas Centro de Servicios
	12:00	02:00	RECESO	ERB	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	02:00	04:00	Palacio De Justicia Fabio Calderón Botero Centro De Servicios Judiciales Para Los Juzgados Civiles Y De Familia Atención al Usuario NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6,	ERB	Claudia Andrea Ospina , Coordinadora Operativa Centro de Servicios Martha Liliana Mendoza , Coordinadora Operativa Centro de Servicios
			Preparación de información-Balance		
2017-10-12	07:00	09:00	Radicación y Reparto NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6,	ERB	Claudia Andrea Ospina , Coordinadora Operativa Centro de Servicios Martha Liliana Mendoza , Coordinadora Operativa Centro de Servicios
	09:00	11:00	Gestión de Mejoramiento Auditorías Internas Satisfacción del Cliente- PQR NTCGP 1000:2009 Req.: 5..2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1, 8.2.2 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1, 9.2	ERB	Jairo Enrique Vera , Presidente Consejo Seccional Jaime Arteaga Céspedes , Magistrado Consejo Seccional Efraín Lasso Ordoñez Allen David Zuluaga M. , Técnicos en Sistemas Centro de Servicios
	11:00	12:00	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificados y sedes cubiertas	ERB	Jairo Enrique Vera , Presidente Consejo Seccional Jaime Arteaga Céspedes , Magistrado Consejo Seccional Efraín Lasso Ordoñez Allen David Zuluaga M. , Técnicos en Sistemas Centro de Servicios
	12:00	02:00	RECESO	ERB	
	02:00	04:00	Preparación de información-Balance	ERB	
04:00			Reunión de Cierre	ERB	
OBSERVACIONES:					

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



- 1) Agradecemos : a) Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos, b) para los desplazamientos dentro de las instalaciones o entre las sedes, asignar un funcionario de la Organización que acompañe al auditor.
- 2) Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 9.1-Seguimiento, Medición y 10 Mejora, se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes y 6.1.2 acciones para abordar los riesgos, se auditarán según la planificación de la Organización en los procesos que aplique.
- 3) Los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009: 4.1-Requisitos Generales, 4.2.3-Control de documentos, 4.2.4- Control de Registros, 8.2.3-Seguimiento y Medición de los procesos, 8.4-Anàlisis de Datos, 8.5.1- Mejora Continua, 8.5.2 .Acciones Correctivas, y 8.5.3 - Acciones Preventivas se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.3 Control del Producto/Servicio No Conforme y 4.1g, se auditará según la planificación de la Organización en los procesos que apliquen.
- 3) Se revisarán los planes de acción ejecutados para dar cierre a las no conformidades del ejercicio anterior de auditoria, si las hubo. Igualmente se verificará el uso de los certificados del Icontec, por lo cual solicitamos tener disponibles estos documentos

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO SEDES JUZGADOS

Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Juzgado 1 Civil Del Circuito	Edificio Gómez calle 20 nº 14-11	Armenia, Colombia	Administración de justicia en materia civil , laboral, familia y acciones constitucionales
Juzgado 2 Civil Del Circuito	Edificio Gómez calle 20 nº 14-11	Armenia, Colombia	
Juzgado 3 Civil Del Circuito	Edificio Gómez calle 20 nº 14-11	Armenia, Colombia	
Juzgado 1 Civil Municipal	Edificio Gómez calle 20 nº 14-11	Armenia, Colombia	
Juzgado 2 Civil Municipal	Carrera 12 n° 20-63 Palacio de Justicia piso 2	Armenia, Colombia	
Juzgado 3 Civil Municipal	Edificio Gómez calle 20 nº 14-11	Armenia, Colombia	
Juzgado 4 Civil Municipal	Carrera 12 n° 20-63 Palacio de Justicia piso 2	Armenia, Colombia	
Juzgado 5 Civil Municipal	Carrera 12 n° 20-63 Palacio de Justicia piso 1	Armenia, Colombia	
Juzgado 6 Civil Municipal	Edificio Gómez calle 20 nº 14-11	Armenia, Colombia	
Juzgado 7 Civil Municipal	Edificio Gómez calle 20 nº 14-11	Armenia, Colombia	
Juzgado 8 Civil Municipal	Edificio Gómez calle 20 nº 14-11	Armenia, Colombia	
Juzgado 9 Civil Municipal	Edificio Gómez calle 20 nº 14-11	Armenia, Colombia	
Juzgado 1 Laboral Del Circuito	Carrera 12 n° 20-63 Palacio de Justicia piso 2	Armenia, Colombia	
Juzgado 2 Laboral Del Circuito	Carrera 12 n° 20-63 Palacio de Justicia piso 2	Armenia, Colombia	
Juzgado 3 Laboral Del Circuito	Carrera 12 n° 20-63 Palacio de Justicia piso 2	Armenia, Colombia	
Juzgado 4 Laboral Del Circuito	Carrera 12 n° 20-63 Palacio de Justicia piso 3	Armenia, Colombia	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Juzgado 1 de Familia del Circuito	Edificio Gómez calle 20 n° 14-11	Administración de justicia en materia civil, laboral, familia y acciones constitucionales	
Juzgado 2 de Familia del Circuito	Edificio Gómez calle 20 n° 14-11	Armenia, Colombia	
Juzgado 3 de Familia del Circuito	Edificio Gómez calle 20 n° 14-11	Armenia, Colombia	
Juzgado 4 de Familia del Circuito	Edificio Gómez calle 20 n° 14-11	Armenia, Colombia	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 28 de octubre y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2017-10-31

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> X No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 6.3
Descripción de la no conformidad:		
En la Planificación de cambios no se ha considerado la integridad del sistema de gestión de calidad y sus consecuencias potenciales		
Evidencia:		
Cambio de Secretario, Juzgado Primero Civil Circuito de Armenia.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar Inducción y capacitación y documentar la planificación del cambio al secretario Juzgado Primero Civil Circuito de Armenia	Registro de asistencia	Enero 12 del 2017
Descripción de la (s) causas (s)		
1. Falta de capacitación al ingreso del personal nuevo. 2. Falta de aplicabilidad del numeral de la norma 6.3 planificación del cambio y 7.1.6 de la gestión de conocimiento. 3. No se cuenta con una metodología adecuada para la planificación de los cambios teniendo en cuenta muy especialmente la rotación de personal		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la planificación del cambio y la metodología que se adoptará, a nivel nacional tanto administrativo como judicial.	Registro de asistencia	Noviembre 20 y 21 del 2017
2.Documentar la metodología para la planificación de cambios de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015	Guía de la metodología.	Febrero 28 del 2018
3.Diseñar instrumento de planificación de Cambio	Guía de la metodología.	Marzo 16 del 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. Socializar a los líderes de procesos y a los jueces para que los cambios se hagan planificadamente de acuerdo con la metodología e instrumento para la planificación de los cambios, teniendo muy en cuenta los cambios de personal que se generan tanto en los juzgados como en la seccional de Armenia	Registro de asistencia	Marzo 30 del 2018
5. Evaluar la eficacia de la acción tomada	Evaluación de eficacia de la acción.	Abril 3 de 2018

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: [www.icontec.org](http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx) – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link:

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN	
RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (---) Mayores (1) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (--) menores (--) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : 2017-10-20	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique -----	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
<i>Jairo Enrique Vélez Castellanos</i>	<i>Wey</i>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
RAMA JUDICIAL - DESPACHOS JUDICIALES DE CHAPARRAL		
1.2. SITIO WEB: www.ramajudicialgov.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:		
Palacio de Justicia Chaparral Calle 10 N° 8-40 -Chaparral- Tolima- Colombia		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Administración de justicia en materia civil, penal, laboral, familia y acciones constitucionales		
8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015		
7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009		
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015		
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009		
Administration of justice in Civil, Criminal, Labour, Family, Administrative and Constitutional actions.		
1.5. CÓDIGO IAF: 36		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015 - NTCGP 1000:2009		
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Rafael de Jesús Vargas Trujillo.	
Cargo:	Presidente del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima	
Correo electrónico	csjsaiba@gmail.com	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> - Despachos Judiciales		
Auditoría combinada: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoria		
Etapa 1 (Si aplica)		FECHA
		-
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan		-
Auditoría en sitio		
NOTA: Esta auditoría hace parte de la Auditoría de la Rama Judicial- Consejo Superior de la Judicatura		2017-10-11,12,13
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Dora Marina Rojas De Villareal	
Auditor	Mónica Isaza Jaramillo	
Experto Técnico	Na	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	GP059-1-11	SC 5780-11
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: Se auditaron los juzgados primero, octavo, decimo. 2017-10-09.

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

La prestación del servicio está reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector. por lo tanto, no requiere realizar ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Los procesos bajo los cuales se presta el servicio de "Administración de Justicia" no requieren para su desarrollo el uso de dispositivos de seguimiento y medición.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No NA

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA (Requisito excluido)

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Si No

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA X

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- 4.1.1 El compromiso evidenciado por parte de los jueces y su personal de apoyo y la coordinadora de calidad, en cada uno de los despachos frente al desarrollo de las actividades del SIG.
- 4.1.2 El conocimiento del personal sobre la planificación estratégica del SIG (Misión, Visión, Política de Calidad, objetivos de calidad, valores institucionales).
- 4.1.3 El seguimiento aplicado por parte del juez, al desempeño del equipo de trabajo a través de jornadas de retroalimentación y evaluación de desempeño.
- 4.1.4 El acompañamiento aplicado por parte del Consejo seccional de la Judicatura, con lo cual se aseguran los recursos necesarios para la operación.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.1.5 La administración de los recursos requeridos para el funcionamiento del proceso por parte de los líderes de cada proceso.
- 4.1.6 La metodología de seguimiento y control en las actividades operativas del juzgado.
- 4.1.7 Los análisis evidenciados a partir de los resultados de los indicadores de gestión establecidos para los procesos.
- 4.1.8 El diseño y desarrollo del plan de gestión ambiental en cual tiene como objetivo contribuir a la administración de los recursos utilizados en la gestión judicial y administrativa.

4.2 Oportunidades de mejora

- 4.2.2 Es importante registrar la metodología respecto al seguimiento de los riesgos asociados a cada proceso y su correspondiente actividad de control. (Es importante registrar los protocolos a desarrollar con base en los riesgos que ofrecen un impacto y una probabilidad alta, como es el caso del riesgo público para el caso de los juzgados penales, entre otros).
- 4.2.3 Es recomendable, fortalecer el registro de las actividades transversales al SGC en cada uno de los juzgados (QRS, encuestas de satisfacción del cliente, actas para la administración de recursos, registro de actas de compromisos, etc, de manera que se facilite la trazabilidad en las actividades propias del SIG).

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- 5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
Ver NOTA		

NOTA:

La metodología establecida incluye encuestas de satisfacción, las cuales incluyen la redacción de QRS, en caso de haberlas, se evidenciaron 18 encuestas realizadas, las cuales no presentaron QRS, para el año 2017.

Se recomienda independizar las metodologías e identificar estrategias para registrar y monitorear las QRS que se presenten.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1.2. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No NA X

5.1.3. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados :

Si X No

5.1.4. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si X No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	na
1 ^a de seguimiento del ciclo		
2 ^a de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	-	-

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si No NAx

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

El ciclo de auditoría se realizó el 19 de Julio del presente año, no se levantaron no conformidades, solo observaciones.

Se cuenta con un procedimiento que establece la metodología a realizar, el cual está formulado bajo los lineamientos de la ISO 19011.

Actividad conforme.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se realizó en Octubre del presente año.

Se cuenta con un informe de entrada y un acta que registra los compromisos establecidos en la reunión. Actividad conforme.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

- 6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)
Si X No NA
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?
Si X No NA No se están utilizando los logos de Icontec.
- 6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
Si X No NA
- 6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?
Si X No

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO x

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO x

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO x

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	x	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	x	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN**8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001**

Nombre del auditor líder: Dora Rojas - Mónica Isaza Jaramillo	Fecha	2017	10	30
---	-------	------	----	----

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	<input checked="" type="checkbox"/>
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso que no aplique indicar en el cuadro N/A)	<input type="checkbox"/>
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	<input type="checkbox"/>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (0) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores (x) **N.A.**

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) **No aplica**

Fecha tentativa de verificación complementaria: **No aplica**

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión. **(No aplica)**

Nombre Representante de la dirección:

Angela Stella Duarte

Firma

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Angela Stella Duarte', is placed over a large, thin-lined rectangular box. The box is positioned to the right of the name and below the 'Firma' label.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

RAMA JUDICIAL – DESPACHOS JUDICIALES DE ENVIGADO

1.2. SITIO WEB:

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

Carrera 43 # 38SUR-42 PALACIO DE JUSTICIA ALVARO MEDINA OCHOA- Envigado – Antioquia- Colombia

Esta columna se debe diligenciar solamente en los casos en que la organización está conformada por varias razones sociales. Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
	Ver Anexo		

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:

Administración de Justicia en Materia Civil, Penal, Laboral, Familia, y Acciones Constitucionales

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios -- ISO 9001.2015
7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Administration of justice in Civil, Criminal, Labour, Family, Administrative and Constitutional actions.

1.5. CÓDIGO IAF: 36

1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: No aplica

1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:

ISO 9001: 2015, NTCGP 1000:2009

1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	Germán Alonso Flórez Hincapié
Cargo:	Juez Coordinador del centro de servicios administrativos
Correo electrónico	cseradenvigado@cendoj.ramajudicial.gov.co

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.9. TIPO DE AUDITORIA:

- Inicial o de Otorgamiento
- Seguimiento
- Renovación
- Ampliación
- Reducción
- Reactivación
- Extraordinaria
- Actualización

Aplica toma de muestra por multisitio: Si No

Auditoría combinada: Si No

Auditoría integrada: Si No

1.10. Tiempo de auditoria	FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	-	-
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	-	-
Auditoría en sitio		
NOTA: Esta auditoría hace parte de la Auditoría de la Rama Judicial- Consejo Superior de la Judicatura	2017-10-02 a 13	66.00

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	Dora Marina Rojas
Auditor	Sandra Liliana Becerra Londoño
Experto Técnico	No aplica

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC 5780-7 ISO 9001:2008	GP059-1-7- NTC GP 1000
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA

- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas:

SITIO	Ubicación	FECHA
Juzgado de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple	Calle 40 Sur No. 24 F 106 Barrio El Salado Casa de Justicia Piso 1	2017-10-10
Juzgado Segundo Civil del Circuito de Envigado	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa. Envigado Antioquia.	2017-10-10
Centro de servicios	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa. Envigado Antioquia.	2017-10-10
Dirección Seccional de la Rama Judicial de Antioquia.	Cra.52 No.42 73 Piso 26 Medellín Antioquia.	2017-10-11

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Juzgado Primero de Familia de Envigado	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa. Envigado Antioquia.	2017-10-12	
Juzgado 2 Penal Municipal	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa. Envigado Antioquia.	2017-10-11	

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

La prestación del servicio está reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector. por lo tanto, no requiere realizar ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Los procesos bajo los cuales se presta el servicio de "Administración de Justicia" no requieren para su desarrollo el uso de dispositivos de seguimiento y medición.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

3.11. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA . El proceso de gestión de recursos se maneja desde la dirección seccional sin injerencia de los despachos judiciales.

3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No

3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No

3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

4.1.1 El análisis del contexto conjunto, consensuado y analítico desde los diferentes enfoques aplicado al sistema de gestión de calidad involucrando líderes, administrativos y servidores judiciales porque evidencia no solo la participación en la actualización de la norma sino el establecimiento del preámbulo para la identificación de partes interesadas, riesgos y oportunidades.

4.1.2 -El trabajo realizado para la gestión del riesgo porque involucra las partes interesadas, el análisis de contexto y los resultados misionales favoreciendo una mirada integral para la generación de salidas y acciones de mejora eficaces.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.1.3 -La generación de acciones de mejora como herramienta permanente de soporte para la mejora continua las cuales se articulan a la prestación del servicio, el análisis de datos y las no conformidades para el alcance de las metas de los procesos misionales.
- 4.1.4 -La claridad de los líderes de los procesos, representante del sistema y coordinador del centro de servicios y el empoderamiento frente al sistema de gestión de calidad porque favorece su desarrollo en términos del ciclo PHVA y fortalece la generación de conciencia a todos los responsables en las áreas.

CIVIL- PENAL- FAMILIA-

- 4.1.5 La búsqueda activa y divulgación de la competencia del Juzgado de Pequeñas Causas y competencia múltiple a través de herramientas didácticas y contacto directo con los grupos focales, respondiendo a las necesidades identificadas en el sector de influencia, el reconocimiento de los servicios, la educación y la conjugación con las demás entidades de la Casa de Justicia.
- 4.1.6 -La prevalencia en el tiempo de los planes de acción eficaces que por iniciativa de las acciones de mejora se conservan como experiencias exitosas y se transfieren entre los despachos judiciales.
- 4.1.7 -La cualificación en el manejo de las estadísticas del Juzgado Primero de Familia desde las diferentes fuentes de comparación porque favorece la trazabilidad, la comparación física y numérica y el control de los expedientes en términos de propiedad del cliente y de expedientes en término de proceso.
- 4.1.8 Las múltiples estrategias de los despachos judiciales en la identificación, marcación y convenciones para etiquetar los procesos como herramienta de semaforización del cumplimiento de términos porque favorece el control y seguimiento al cumplimiento y por parte de los jueces respectivos.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO -REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- 4.1.9 -El interés de la alta dirección por el acatamiento de las oportunidades de mejora y el alcance de las disposiciones planificadas porque evidencia compromiso institucional frente al sistema de gestión de calidad.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

- 4.1.10 -La gestión interna y movilización de los recursos existentes y alianzas estratégicas para el desarrollo del plan de capacitación que no depende de las directrices de la Escuela Judicial porque demuestra interés específico por el mejoramiento de las competencias personales y

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

organizacionales en términos de clima laboral y habilidades necesarias para un mejor desempeño del cargo.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

4.1.11 La priorización de acciones y gestión del recurso frente a las necesidades de la Entidad desde las áreas porque evidencia el interés pro la satisfacción de las solicitudes del cliente interno y medio institucional pese a las limitaciones existentes.

4.2 Oportunidades de mejora

CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

4.2.1 Realizar un análisis más profundo de los servicios no conformes que aunque tengan poca probabilidad de ocurrencia generen un impacto en la prestación del servicio o en lo legal, para aumentar la capacidad del control frente a los resultados no esperados.

4.2.2 Reforzar el trabajo de documentación de las acciones de mejora que se generan en diferentes espacios de trabajo como mecanismo de fortalecimiento en los diferentes procesos para favorecer el registro, seguimiento y control de lo esperado y obtener elementos para la toma de decisiones.

4.2.3 Establecer el ajuste necesario con las áreas involucradas en el manejo de las carpetas compartidas del sistema para evitar la pérdida de insumos o desajuste en las entradas y salidas necesarias para la medición y control trimestral del proceso misional.

MEJORAMIENTO

4.2.4 -Realizar revisión y ajuste de las salidas no conformes y establecer el manejo, control y alcance frente a las opciones de tratamiento o identificación de nuevas posibilidades de ocurrencia.

4.2.5 -Establecer estrategias para asegurar que las personas que ejercen roles y responsabilidades propias del sistema de gestión participan en las jornadas de actualización y capacitación para favorecer su apropiación, conocimiento y aplicación en los despachos judiciales.

4.2.6 -Establecer intervalos para la revisión de las acciones planificadas para el abordaje de los riesgos y oportunidades para favorecer la medición de la eficacia de dichas acciones, la pertinencia de las acciones establecidas y la construcción de información pertinente a la revisión por la dirección.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.2.7 -Revisar la descripción del riesgo de congestión para asegurar que se incluyen acciones tendientes a tratar los aspectos relacionados con la provisión del personal y su impacto en la prestación del servicio.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO -REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- 4.2.8 -Establecer y ajustar los criterios de realización de la revisión por la dirección involucrando con claridad las entradas, salidas y acciones de mejora para favorecer el seguimiento desde la dirección estratégica y el posterior control de los resultados y decisiones tomadas.
- 4.2.9 -Gestionar la permanencia de la coordinación de calidad o enlace pertinente del sistema de gestión de calidad para favorecer el acompañamiento en los procesos y aumentar las labores propias del aseguramiento de la calidad y seguimientos pertinentes al mejoramiento institucional.
- 4.2.10 -Establecer estrategias para fortalecer la toma de conciencia de las personas de la organización en relación con los elementos de la política de la calidad, la eficacia de las herramientas establecidas como medio para su divulgación y la claridad de los líderes de procesos frente a su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de la mejora.
- 4.2.11 -Establecer espacios de análisis y revisión del contexto específico de la seccional, su incidencia frente al riesgo y la determinación de acciones derivadas del análisis de datos y la toma de decisiones orientado al fortalecimiento de la dirección estratégica.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- 4.2.12 Cualificar y revisar la lista de chequeo implementada para revisión de los requisitos de competencia de las hojas de vida para asegurar que sirva como elemento de seguimiento y verificación de los requisitos.
- 4.2.13 -Establecer fecha de entrega de subsanación de los requisitos faltantes de las hojas de vida de los servidores judiciales para favorecer la eficacia de la acción establecida y verificar los resultados de tiempo frente a los intervalos.
- 4.2.14 Planificar acciones de refuerzo para aquellas capacitaciones no derivadas de la Escuela Judicial que por la medición de sus resultados, ausencia de los involucrados o la insatisfacción, no alcanzan los objetivos planificados y desfavorecen la cualificación de las competencias de los servidores judiciales.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.2.15 -Establecer estrategias internas para el registro, en el aplicativo **SIGOBUS** de las acciones realizadas al contestar los derechos de petición para aumentar la confiabilidad en los datos que arroja el aplicativo y por ende en la alimentación del indicador respectivo.
- 4.2.16 -Fortalecer la identificación y descripción de los riesgos establecidos en el proceso porque de su claridad depende la formulación de acciones pertinentes al riesgo y el establecimiento de controles orientados a la eficacia.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 4.2.17 -Establecer un mecanismo de registro y control de la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de manera que permita realizar un seguimiento eficaz a las acciones planificadas y establecer elementos para la evaluación y ajustes.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- 5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
Cinco (5)	1. Inconformidad en la atención al público 2. Ascensor sin funcionamiento. 3. Inconformidad en la prestación del servicio de vigilancia 4. Incumplimiento en el desarchivo de procesos.	Se evidencia respuesta según marco legal y procedimiento de PQRS-retroalimentación con el cliente. Todas las quejas se revisan en comité de jueces.

Índice de satisfacción. 4.5 /5.0.

- 5.1.2. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No NA

- 5.1.3. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?

Si No

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1.4. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
Si No .

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	N.A.
1 ^a de seguimiento del ciclo		
2 ^a de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si No NA .

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La auditoría interna se desarrolló según el plan de auditoría el 10 de agosto del 2017. Se evidencia programa de auditoría interna de los despachos judiciales. La metodología desarrollada correspondió a revisión documental y seguimiento a través del sistema informático. Cubrió el 100% de los procesos. La auditoría la desarrolló Sandra Paola Castillo Hernández. Profesional Universitario de la oficina de calidad del Consejo Superior de la Judicatura. Los soportes de competencia se encuentran en la sede central del CSJ. Se evidencia informe de auditoría sin registro de no conformidades.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se realizó en el mes de febrero del 2017 para la Dirección seccional y el 21 de septiembre del 2017 en el centro de servicios administrativos de Envigado. La revisión por la dirección desarrolló las entradas y salidas previstas en el numeral 9.3. La revisión por la dirección se desarrolla en términos de la mejora continua con seguimiento permanente a las decisiones tomadas.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?
Si No NA .

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?

Si No NA .

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA .

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?

Si No .

7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	x	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	x	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: Dora Marina Rojas/Sandra Becerra	Fecha	2017	10	30

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	x
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N.A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	N.A

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

EMPRESA:	RAMA JUDICIAL – DESPACHOS JUDICIALES DE ENVIGADO		
Dirección del sitio :	CARRERA 43 # 38SUR-42 PALACIO DE JUSTICIA ALVARO MEDINA OCHOA- Envigado – Antioquia- Colombia VER ANEXO DESPACHOS		
Representante de la organización:	MARIO ALBERTO GOMEZ LONDOÑO		
Cargo:	JUEZ SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO	Correo electrónico	maritogomezl@hotmail.com
Alcance: Administración de Justicia en Materia Civil, Penal, Laboral, Familia, y Acciones Constitucionales.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA		ISO 9001: 2015, NTCGP 1000:2009 + la documentación del Sistema de Gestión	
Tipo de auditoría :			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:		<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:		<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. • <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	DORA MARINA ROJAS – DMR	Correo electrónico	drojas@icontec.net Cel: 301 590 9919
Auditor:	SANDRA BECERRA LONDOÑO-SLB Cel.3164136786	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2017-10-10	08:00	08:30	Reunión de Apertura	SLB	
	08:30	10:30	Direccionamiento Estratégico Revisión por la Dirección Req.NTCGP 1000: 2009 4.1g- 5.0- 5.6 Req. ISO 9001.2015 Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	SLB	Dr. Francisco Arcieri Saldarriaga-Presidente Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia Dra. Elcy Angel Castro – Magistrada Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia Dra. María Eugenia Osorio Cadavid – Magistrada Consejo Seccional de la Judicatura de Antioquia Dr. Jaime Jaramillo Jaramillo Director Ejecutivo Seccional de la Rama Judicial de Antioquia Dr. Mario Alberto Gómez Londoño – Juez Representante del Sistema de Gestión de la Calidad Dr. Germán Alonso Flórez Hincapié – Juez Coordinador del Centro de Servicios Administrativos Ingeniero Héctor Eduardo Marín Taborda- Coordinador Centro de Servicios Administrativos
	10:30	01:00	Gestión de los Recursos NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4, 6.2.2, 6.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, , 7.1.2, 7.1.4, 7.1.5,7.2, 7.3, 7.4, 8.4	SLB	Dr. Jaime Jaramillo Jaramillo Director Ejecutivo Seccional de la Rama Judicial de Antioquia Dra. Yudi Giraldo Salinas Jefe de la Unida de Servicios Administrativos de la Dirección Seccional de la Rama Judicial de Antioquia Dr. Mario Alberto Gómez Londoño – Juez Representante del Sistema de Gestión de la Calidad Dr. Germán Alonso Flórez Hincapié – Juez Coordinador del Centro de Servicios Administrativos Ingeniero Héctor Eduardo Marín Taborda- Coordinador Centro de Servicios Administrativos
	01:00	02:00	RECESO	SLB	
	02:00	04:00	Gestión del Talento Humano Req.NTCGP 1000: 2009 Req. 6.2.2.- 6.4	SLB	Dr. Jaime Jaramillo Jaramillo Director Ejecutivo

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Req. ISO 9001.2015 Req. 4.4, 5.3, 6.1, 6.3, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1		Seccional de la Rama Judicial de Antioquia Dra. Nora Leticia Marín Rincón Jefe de la Oficina de Talento Humano de la Dirección Seccional de la Rama Judicial de Antioquia Dr. Mario Alberto Gómez Londoño – Juez Representante del Sistema de Gestión de la Calidad Dr. Germán Alonso Flórez Hincapié – Juez Coordinador del Centro de Servicios Administrativos Ingeniero Héctor Eduardo Marín Taborda- Coordinador Centro de Servicios Administrativos
	04:00	05:00	Análisis de Información- Balance	SLB	
2017-10-11	08:00	10:00	NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	SLB	Dra. Olga Lucía Oquendo Orrego Juzgado de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple Juzgado Único de Pequeñas Causas de Envigado
	10:00	12:00	NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	SLB	Dr. Mario Alberto Gómez Londoño Civil- Juzgado Segundo Civil del Círculo de Envigado
	12:00	01:00	RECESO		
	01:00	04:00	Centro de Servicios NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6,	SLB	Ingeniero Héctor Eduardo Marín Taborda
	04:00	05:00	Análisis de Información- Balance	SLB	
2017-10-12	08:00	10:00	NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	SLB	Dr. Hernán Nicolás Pérez Saldarriaga Familia Juzgado Primero de Familia de Envigado
	10:00	12:00	NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	SLB	Dr. Rogelio Arturo Sánchez Idárraga Penal Juzgado Penal Juzgado Segundo penal Municipal de Envigado

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	12:00	01:00	RECESO		
	01:00	03:00	Gestión de Mejoramiento Auditorías Internas Satisfacción del Cliente- PQR NTCGP 1000:2009 Req.: 5.2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1, 8.2.2 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1, 9.2	SLB	Oficina de Calidad Consejo Superior de la Judicatura Dr. Mario Alberto Gómez Londoño – Juez Representante del Sistema de Gestión de la Calidad Dr. Germán Alonso Flórez Hincapié – Juez Coordinador del Centro de Servicios Administrativos Ingeniero Héctor Eduardo Marín Taborda- Coordinador Centro de Servicios Administrativos
	03:00	03:30	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado y sedes cubiertas	SLB	Dr. Mario Alberto Gómez Londoño – Juez Representante del Sistema de Gestión de la Calidad Dr. Germán Alonso Flórez Hincapié – Juez Coordinador del Centro de Servicios Administrativos Ingeniero Héctor Eduardo Marín Taborda- Coordinador Centro de Servicios Administrativos
	03:30	04:30	Preparación informe de auditoría	SLB	Auditor
	04:30	05:00	Reunión de cierre		Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
<p>1) Agradecemos : a) Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos, b) <u>para los desplazamientos dentro de las instalaciones o entre las sedes, asignar un funcionario de la Organización que acompañe al auditor.</u></p> <p>2) Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 9.1-Seguimiento, Medición y 10 Mejora , se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes y 6.1.2 acciones para abordar los riesgos, se auditarán según la planificación de la Organización en los procesos que aplique.</p> <p>3) Los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009: 4.1-Requisitos Generales, 4.2.3-Control de documentos, 4.2.4- Control de Registros, 8.2.3-Seguimiento y Medición de los procesos, 8.4-Análisis de Datos, 8.5.1-Mejora Continua, 8.5.2 .Acciones Correctivas, y 8.5.3 - Acciones Preventivas se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.3 Control del Producto/Servicio No Conforme y 4.1g, se auditará según la planificación de la Organización en los procesos que apliquen.</p> <p>3) Se revisarán los planes de acción ejecutados para dar cierre a las no conformidades del ejercicio anterior de auditoría, si las hubo. Igualmente se verificará el uso de los certificados del Icontec, por lo cual solicitamos tener disponibles estos documentos</p>					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					
Fecha de emisión del plan de auditoría:			2017-09-14		

ANEXO

RAMA JUDICIAL – DESPACHOS JUDICIALES DE ENVIGADO

Alcance: Administración de Justicia en Materia Civil, Penal, Laboral, Familia, Contencioso Administrativo y Acciones Constitucionales.

	SEDES	DIRECCION	LOCALIZACIÓN (CIUDAD - PAÍS)	ACTIVIDADES DEL ALCANCE O PROCESOS DESARROLLADOS EN ESTE SITIO
1	Juzgado de Circuito 1 Civil de Envigado	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa	ENVIGADO - ANTIOQUIA - COLOMBIA	Administración de justicia en materia civil.
2	Juzgado de Circuito 2 Civil de Envigado	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de justicia en materia civil
3	Juzgado de Circuito 3 Civil de Envigado	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de justicia en materia civil
4	Juzgado Laboral	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de justicia en materia Laboral
5	Juzgado de Circuito 751 Civil	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de justicia en materia civil
6	Juzgado de Circuito 751 Penal	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de justicia en materia penal
7	Juzgado de Circuito 751 Laboral	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de justicia en materia Laboral
8	Juzgado de Circuito 1 Penal con Función de Conocimiento	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de justicia en materia penal
9	Juzgado de Circuito 1 Familia	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de justicia en materia de familia
10	Juzgado de Circuito 2 Familia	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de justicia en materia de familia

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

10	Juzgado de Circuito 2 Familia	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de justicia en materia de familia
11	Juzgado de Circuito 751 Familia	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de justicia en materia de familia
12	Juzgado 1 Civil Municipal	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de Justicia en materia civil
13	Juzgado 2 Civil Municipal	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de Justicia en materia civil
14	Juzgado 3 Civil Municipal	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de Justicia en materia civil
15	Juzgado 1 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple	Calle 40 Sur No. 24 F 106 Barrio El Salado Casa de Justicia Piso 1		Administración de Justicia en materia Civil y Laboral
16	Juzgado de Circuito 751 Promiscuo	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de Justicia en materia penal, civil, familia, laboral y constitucional.
17	Juzgado Municipal 751 Civil	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de Justicia en materia civil
18	Juzgado 1 Penal Municipal	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de justicia en materia penal
19	Juzgado 2 Penal Municipal	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Administración de justicia en materia penal
20	Centro de Servicios Administrativos de Envigado	Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Palacio de Justicia Álvaro Medina Ochoa		Centro de Servicios

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría:
menores (0) Mayores (0)

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría:
(0) menores (0) N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: No aplica

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001. No se presentaron no conformidades.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad y el requisito al que fue reportada. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión. No aplica

Nombre Representante de la dirección:

MARIO ALBERTO GOMEZ LONDOÑO
Juez Segundo civil del circuito

Firma:

A handwritten signature in black ink that reads 'MARIO GOMEZ'. The signature is enclosed within a rectangular box with rounded corners. The box is intersected by a large, thin, curved line that loops around it.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

RAMA JUDICIAL - DESPACHOS JUDICIALES DE CARTAGENA Y EL CARMEN DE BOLIVAR

1.2. SITIO WEB: www.ramajudicial.gov.co

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Calle de la Inquisición No 3-53, Cartagena, Colombia

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.

Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Juzgado 1° Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras	Palacio de Justicia	Carmen de Bolívar, Colombia	Administración de justicia en materia civil especializada en restitución de tierras y constitucionales
Juzgado 2° Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras	Palacio de Justicia	Carmen de Bolívar, Colombia	Administración de justicia en materia civil especializada en restitución de tierras y constitucionales
Juzgado 3° Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras	Palacio de Justicia	Carmen de Bolívar, Colombia	Administración de justicia en materia civil especializada en restitución de tierras y constitucionales
Juzgado 1º Promiscuo Municipal	Palacio de Justicia	Carmen de Bolívar, Colombia	Administración de justicia en materia civil, penal, y constitucional
Juzgado 2º Promiscuo Municipal	Palacio de Justicia	Carmen de Bolívar, Colombia	Administración de justicia en materia civil, penal, y constitucional
Juzgado 1 Promiscuo de Familia del circuito	Palacio de Justicia	Carmen de Bolívar, Colombia	Administración de justicia en materia familia y constitucional
Juzgado 1 Promiscuo del circuito	Palacio de Justicia	Carmen de Bolívar, Colombia	Administración de justicia en materia civil, penal, laboral, y constitucional
Juzgado 1 Administrativo del Circuito	Matuna Av Daniel Lemaitre Calle 32 #10-129	Cartagena, Colombia	Administración de justicia en materia Contenciosa Administrativa
Juzgado 2 Administrativo del Circuito	Matuna Av Daniel Lemaitre Calle 32 #10-129	Cartagena, Colombia	Administración de justicia en materia Contenciosa Administrativa
Juzgado 3 Administrativo del Circuito	Matuna Av Daniel Lemaitre Calle 32 #10-129	Cartagena, Colombia	Administración de justicia en materia Contenciosa Administrativa
Juzgado 4 Administrativo del Circuito	Matuna Av Daniel Lemaitre Calle 32 #10-129	Cartagena, Colombia	Administración de justicia en materia Contenciosa Administrativa
Juzgado 5 Administrativo del Circuito	Matuna Av Daniel Lemaitre Calle 32 #10-129	Cartagena, Colombia	Administración de justicia en materia Contenciosa Administrativa
Juzgado 6 Administrativo del Circuito	Matuna Av Daniel Lemaitre Calle 32 #10-129	Cartagena, Colombia	Administración de justicia en materia Contenciosa Administrativa

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

Juzgado 7 Administrativo del Círculo	Matuna Av Daniel Lemaître Calle 32 #10- 129	Cartagena , Colombia	Administración de justicia en materia Contenciosa Administrativa
--	---	-------------------------	--

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:

Administración de Justicia en Materia Civil, Penal, Laboral, Familia, Contencioso Administrativo ,Civil Especializada en Restitución de Tierras y Acciones Constitucionales.

Administration of Justice in Civil, Criminal, Labour, Family, Administrative and Constitutional Actions.
Administration of Justice in Civil, Criminal, Labor, Family, Administrative Civil Law Specialized in Land Restitution and Constitutional Actions

1.5. CÓDIGO IAF: CS 36-

1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: No Aplica

1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009

1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	Ivan Eduardo Latorre Gamboa
Cargo:	Magistrado Consejo Seccional Bolívar
Correo electrónico	ilatorreg@cendoj.ramajudicial.gov.co

1.9. TIPO DE AUDITORIA:

- Inicial o de Otorgamiento
- Seguimiento
- Renovación
- Ampliación
- Reducción
- Reactivación
- Extraordinaria
- Actualización (ISO 9001:2015)

Aplica toma de muestra por multisitio: Si No

Auditoría combinada: Si No

Auditoría integrada: Si No

1.10. Tiempo de auditoría

Etapa 1 (Si aplica)	FECHA	Días de auditoría)
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	-	-
Auditoría en sitio	-	-
NOTA: Esta auditoría hace parte de la Auditoría de la Rama Judicial- Consejo Suprior de la Judicatura.	2017-10-02/06	5,0

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	Dora Marina Rojas
Auditor	Eduardo Ronderos Bermúdez
Experto Técnico	--

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	ISO 9001:2015	NTCGP 1000:2009
Código asignado por ICONTEC	SC5780-1-9	GP059-1-9
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas:
 - 2017-10-02 Juzgados 5, 8, 10, 13 Administrativo del circuito de Cartagena,
 - 2017-10-03 Juzgado 01 Promiscuo de familia, Juzgado 02 Promiscuo municipal, juzgado 01 civil del circuito especializado en Restitución de tierras, Carmen de Bolívar
 - 2017-10-04 Tribunal Administrativo despacho 01 y 03, Sala 01 Civil Restitucion de tierras, Cartagena

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

Debido a que la prestación del servicio esta reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector judicial y no se realiza ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Debido a que no utiliza equipos de seguimiento y medición alguna para evidenciar la conformidad del Servicio de Administrar Justicia con los requisitos determinados

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

3.11. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?
Si No NA

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No X En caso afirmativo, cuáles:

3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No X

3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No X NA

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No X NA

3.20. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	Numeral 6.2.1 No se evidencia el diagnóstico de la competencia de los servidores de El Carmen de Bolívar para el periodo 2016.	El 31 de marzo del 2017 se realizo la aplicación del diagnóstico de competencia a los servidores de El Carmen de Bolívar. Se estableció el plan para la aplicación del diagnóstico de competencias Fue aprobada la metodología para el director de la seccional Cartagena Se implementó la metodología y se verificó su cumplimiento. Se socializó los resultados del diagnóstico.	Si

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

Juzgado 8 Administrativo del circuito de Cartagena

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1.1 El desempeño de los indicadores del juzgado, como resultado de las gestiones realizadas para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas.

Juzgados Administrativos del circuito de Cartagena

4.1.2 La coordinación de 15 jueces para la elaboración de los formatos de los procesos administrativos, es un importante inicio para la estandarización de la documentación y los procedimientos.

Tribunal Administrativo de Bolívar despacho 003 y 001

4.1.3 Las herramientas informáticas de consulta, implementadas para facilitar el acceso de los usuarios a la información de los procesos.

4.1.4 Las actividades desarrolladas con funcionarios de la Rama:

- EL Congreso Quinquenal, conversatorio para acercar el Tribunal a la población.
- Dialogo entre las regiones. 2017 en el Bicentenario del Consejo de Estado
- Quinto Seminario de Derecho Público “Una jurisdicción administrativa para la paz.”.

Proceso de Gestión de Información Estadística,

4.1.5 Las gestiones realizadas para auspiciar en los jueces y magistrados la entrega oportuna de la información y los soportes suministrados para ajustar las inconsistencias de forma que pueda disponerse de información consistente sobre las gestiones realizadas por las corporaciones judiciales de Bolívar.

Juzgado Promiscuo de Familia del circuito – Carmen de Bolívar

4.1.6 El compromiso con el sistema de gestión, liderando la implementación en el Carmen de Bolívar para asegurar la administración de la justicia con calidad.

4.2 Oportunidades de mejora

Juzgado 8 administrativo del circuito de Cartagena

4.1.7 Fortalecer el análisis a la integralidad del sistema cuando se planifican cambios, de forma que permitan identificar las debilidades y de esta forma las acciones para su mitigación.

4.1.8 Considerar la revisión de las tablas de retención documental, aclarando las condiciones para los documentos generados en las audiencias (grabaciones), y de esta forma tener un soporte de referencia para su control.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Juzgado 13 administrativo del circuito de Cartagena.

- 4.1.9 Fortalecer la documentación de la identificación y tratamiento a los no conformes, de forma que permita evidenciar las gestiones para su tratamiento y asegurar un producto con calidad.
- 4.1.10 Fortalecer la documentación de los lineamientos para gestionar los conocimientos de la organización, de forma que se estandaricen en todos los juzgados para asegurar el desarrollo de las actividades cuando se presenten cambios como pueden ser de personal.

Juzgado 10 administrativo del circuito de Cartagena.

- 4.1.11 Mayor conocimiento de los requisitos de la norma iso 9001:2015, Continuar con las sensibilizaciones en los cambios en la norma ISO 9001:2015, de forma que se adquiera mayor conciencia y facilite su implementación.

Proceso de Adquisiciones de Bienes y Servicios

- 4.1.12 Fortalecer el control a los insumos, de forma que el inventario refleje las existencias y facilite su seguimiento.
- 4.1.13 Fortalecer el control a los insumos de construcción, de forma que se almacenen en los lugares establecidos para tal fin y se mitigue el riesgo de accidentes.

Proceso de Gestión Humana

- 4.1.14 Fortalecer el control a la documentación de soporte a la evaluación de las capacitaciones, de forma que permita evidenciar la satisfacción de la necesidad y la mejora real en el desempeño del personal.
- 4.1.15 Considerar el traslado a medio magnético, del diagnostico a las necesidades de capacitación, de forma que facilite su almacenamiento y procesamiento de la información.
- 4.1.16 Considerar el establecimiento de un documento, en el cual se divulguen los cambios que se han presentado en la norma ISO 9001:2015 y como aplican en los procesos del Sistema, utilizando el lenguaje de la rama judicial, de forma que facilite su comprensión y se asimilen mucho mas fácil los conocimientos.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

En el año 2016 se recibieron 220 pqr's, de ellas la mayor tendencia es por requisiciones sobre talento humano y particularmente en el tema de nomina. La rama judicial adquirió un sistema informático para la elaboración de la nomina que ha presentado problemas con su parametrización.

En lo corrido del año 2017, se han recibido 16 pqr's hasta el 31 de junio. Al momento la Organización reporta que no se han recibido quejas o reclamos por los juzgados del Carmen de bolívar.

5.1.2. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No X NA

5.1.3. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :

Si X No

5.1.4. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si X No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	2	6.3, 8.7 (ISO 9001:2015)
	1	8.3 (NTCGP 1000:2009)
1 ^a de seguimiento del ciclo		
2 ^a de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si No X NA

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

El ultimo ciclo de auditorias internas fue realizada entre 26 y el 28 de julio del 2017. En la auditoria interna incluyo todos los procesos del Sistema.

Para la realización de las auditorias internas se contó con personal que cuenta con formación en las normas ISO 9001, NTCGP 1000 e ISO 19011

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Fortalecer las conclusiones con relación al mantenimiento del sistema en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, de forma que se cuente con un referente que permita en otras auditorias evaluar el avance real del sistema.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La última revisión por la dirección fue realizada en noviembre del 2016, incluyendo todas las entradas y salidas requeridas por la norma

Dentro de la revisión se realizó el seguimiento a la planeación estratégica.

En las entradas a la revisión por la dirección, considerar ampliar la información con relación a la gestión de proveedores de forma que permita evidenciar su evolución.

El informe presenta un balance del sistema.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si No NA

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?

Si No NA

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?

Si No

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

Fecha de la verificación complementaria: NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión (ISO 9001:2015)	X	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Dora Marina Rojas	Fecha	2017 10 30

NOTA: Por solicitud de la Rama Judicial se modifica el alcance para este certificado:

Anterior: Administración de Justicia en Materia Civil, Penal, Laboral, Familia, Contencioso Administrativo y Acciones Constitucionales.

Nuevo: Administración de Justicia en Materia Civil, Penal, Laboral, Familia, Contencioso Administrativo ,Civil Especializada en Restitución de Tierras y Acciones Constitucionales.

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso que no aplique indicar en el cuadro N/A)	N/ A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	RAMA JUDICIAL. DESPACHOS JUDICIALES DE CARTAGENA - CARMEN DE BOLÍVAR		
Dirección del sitio :	Edificio Nacional AV Venezuela Calle 33 8-29 CARTAGENA - BOLÍVAR-COLOMBIA Palacio De Justicia Carmen de Bolívar CARMEN DE BOLÍVAR - BOLÍVAR-COLOMBIA VER ANEXO DESPACHOS		
Representante de la organización:	Ivan Eduardo Latorre Gamboa		
Cargo:	Magistrado Consejo Seccional Bolívar	Correo electrónico	ilatorreg@cendoj.ramajudicial.gov.co
Prestación del Servicio de Administrar Justicia en el Tribunal de la jurisdicción contenciosa administrativa de Bolívar, los Juzgados de la jurisdicción contenciosa administrativa de Cartagena, Sala civil especializada en Restitución de tierras del Tribunal Superior de Cartagena, los juzgados Civiles Especializados en Restitución de tierras y los juzgados de El Carmen de Bolívar.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001: 2015, NTCGP 1000:2009 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría :			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
-

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	DORA MARINA ROJAS – DMR	Correo electrónico	drojas@icontec.net Cel: 301 590 9919
Auditor:	EDUARDO RONDEROS B- ERB Cel . 3105754502	Auditor:	NA
Experto técnico:	NA		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
NOMBRE Y CELULAR DEL FUNCIONARIO DE LA SEDE CON QUIEN PUEDEN CONTACTARSE EL AUDITOR: Juez/ García Bustos María Magdalena Contacto: 3183907900					

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la activida d de auditorí a	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITO R	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	08:00	08:30	Reunión de Apertura	ERB	Todos Los Lideres De Procesos
	08:30	10:30	Responsabilidad de la Dirección Revisión por la Dirección NTCGP 1000:2009: Req.5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	ERB	Magistrado Consejo Seccional/Ivan Eduardo Latorre Gamboa Auxiliar Judicial I /Castro Salas Karen Patricia
2017-10-02	10:30	12:30	Gestión de procesos Contencioso Administrativo: Juzgado 08 Administrativo Juzgado 05 Administrativo NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERB	Juez/ Enrique Antonio Del Vecchio Domínguez Juez/ García Bustos María Magdalena Contacto: 3183907900
	12:30	01:30	RECESO	ERB	
	01:30	04:00	Gestión de procesos Contencioso Administrativo Juzgado 13 Administrativo Juzgado 10 Administrativo NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERB	Juez/ Giovanna Bonilla Mitrotti Juez/ Villa Haisary Katherine Contacto: 3183907900
	04:00	05:00	Preparación de información-Balance	ERB	
2017-10-03	08:00		Gestión de Procesos de la Jurisdicción Ordinaria Carmen de Bolívar	ERB	Juez/ Mary Luz Barrios Trocha

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la activida d de auditorí a	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITO R	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
		11:00	Juzgado 001 Promiscuo De Familia De Circuito De Carmen De Bolívar NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		Contacto: 3183907900
	01:00	02:00	RECESO	ERB	
	2:00	03:00	Gestión de Procesos de la Jurisdicción Ordinaria Carmen de Bolívar Juzgado 002 Promiscuo Municipal de El Carmen De Bolívar NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERB	Juez/ Cesar Elías González de Castro Contacto: 3183907900
	03:00	04:00	Gestión de Procesos de Jurisdicción de Tierras Juzgado 001 Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de El Carmen de Bolívar NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERB	Juez/ Juan Manuel Padilla García Contacto: 3183907900
	04:00	05:00	Preparación de información-Balance	ERB	Magistrado/ Chavarro Colpas Roberto Mario Contacto: 3183907900
	08:00		Gestión de procesos Contencioso Administrativo	ERB	Magistrado/ Luis Miguel Villalobos Álvarez

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la activida d de auditorí a	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITO R	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
		10:00	Tribunal Administrativo Despacho 003 NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		Contacto: 3183907900
	12:00	01:00	Gestión de procesos Contencioso Administrativo Contencioso Administrativo Tribunal Administrativo Despacho 001 NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERB	Magistrado/ Chavarro Colpas Roberto Mario Contacto: 3183907900
	01:00	02:00	RECESO	ERB	
	02:00	04:00	Gestión de Procesos de Jurisdicción de Tierras Sala 001 Civil Restitución De Tierras De Cartagena NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req. 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERB	Magistrada/ Laura Elena Cantillo Araujo Contacto: 3183907900
	04:00	05:00	Preparación de información- Balance	ERB	
2017-10-05	08:00	10:00	Adquisición de Bienes y Servicios Piso 3 NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, 8.4	ERB	Profesional Universitario Grado 12/Lozano Cuello Juan Carlos Contacto: 3183907900

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la activida d de auditorí a	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITO R	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	10:00	12:00	Gestión de Información Estadística NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 8.2.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, 8.4,	ERB	Magistrado Consejo Seccional/Ivan Eduardo Latorre Gamboa Auxiliar Judicial I /Castro Salas Karen Patricia
	12:00	01:00	RECESO	ERB	
	01:00	02:30	Gestión de Talento Humano NTCGP 1000:2009: Req. 6.2.2, 6.4, ISO 9001 .2015 Req. , 7.1.2, 7.1.4, 7.1.5,7.2, 7.3, 7.4,	ERB	Profesional Universitario Grado 12/ Yira Milena Pascuales Vega Contacto: 3183907900
	02:00	04:00	Mejoramiento de la Infraestructura – Piso 6 y 10 NTCGP 1000:2009 Req. : 4.2.3, 4.2.4 ,5.2, 6.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.4 ISO 9001:2015 : Req. 5.1.2, 7.1.3, 7.5 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ERB	Profesional Universitario Grado 11/ Silvio Villegas Sadder Contacto: 3183907900
	04:00	05:00	Preparación de información- Balance	ERB	
2017-10-06	08:00	ERB10:00	Evaluación y Mejoramiento del Sistema Integrado de Control Auditorías Internas NTCGP 1000:2009 Req.: 5..2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1, 8.2.2 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1, 9.2	ERB	Asistente Administrativo/Rafael Enrique López Rodríguez Contacto: 3183907900
	10:00	12:00	Comunicación Institucional PQR NTCGP 1000:2009: Req.5.5.3, 5..2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1 ISO 9001.2015: Req. 7.4, 5.1.2, 7.4, 9.1,		Magistrado Consejo Seccional/Ivan Eduardo Latorre Gamboa Auxiliar Judicial I /Castro Salas Karen Patricia
	12:00	01:00	RECESO	ERB	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la activida d de auditorí a	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITO R	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	01:00	02:00	Verificación de evidencias para el cierre de UNA (1) conformidad de la auditoría anterior. Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado, nuevo alcance y sedes cubiertas	ERB	Asistente Administrativo/Rafael Enrique López Rodríguez Magistrado Consejo Seccional/Ivan Eduardo Latorre Gamboa Auxiliar Judicial I /Castro Salas Karen Patricia
	02:00	04:00	Preparación del Informe	ERB	
	04:00	05:00	Reunión de Cierre	ERB	

OBSERVACIONES:

- 1) Agradecemos : a) Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos, b) para los desplazamientos dentro de las instalaciones o entre las sedes, asignar un funcionario de la Organización que acompañe al auditor.
- 2) Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, 7.4 Comunicación , 7.5 Información documentada, 9.1-Seguimiento, Medición y 10 Mejora , se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes y 6.1.2 acciones para abordar los riesgos, se auditarán según la planificación de la Organización en los procesos que aplique.
- 3) Los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 : 4.1-Requisitos Generales, 4.2.3-Control de documentos, 4.2.4- Control de Registros, 8.2.3-Seguimiento y Medición de los procesos, 8.4-Análisis de Datos, 8.5.1-Mejora Continua, 8.5.2 .Acciones Correctivas, y 8.5.3 - Acciones Preventivas se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.3 Control del Producto/Servicio No Conforme y 4.1g, se auditará según la planificación de la Organización en los procesos que apliquen.
- 3) Se revisarán los planes de acción ejecutados para dar cierre a las no conformidades del ejercicio anterior de auditoría, si las hubo. Igualmente se verificará el uso de los certificados del Icontec, por lo cual solicitamos tener disponibles estos documentos

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2017-10-27 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2017-10-30.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 6.3
Descripción de la no conformidad: No hay evidencia de la consideración sobre la integralidad con la realización de cambios		
Evidencia: Cambio de Juez Segundo Promiscuo Municipal paso al Juzgado Primero Civil de Restitución de Tierras y el Secretario a Segundo Promiscuo Municipal.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar la inducción, capacitación y documentar la planificación del cambio de juez segundo Promiscuo Municipal el cual paso al Juzgado Primero Civil de Restitución de Tierras y el Secretario de Restitución de Tierras a Juez del Juzgado Segundo Promiscuo Municipal	Registro de asistencia.	Enero 12 del 2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...). <ol style="list-style-type: none">1. Falta de capacitación al ingreso del personal nuevo.2. Falta de aplicabilidad del numeral de la norma 6.3 planificación del cambio y 7.1.6 de la gestión de conocimiento.3. No se cuenta con una metodología adecuada para la planificación de los cambios en cuenta muy especialmente la rotación de personal.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la planificación del cambio y la metodología que se adoptará, a nivel nacional tanto administrativo como judicial.	Registro de asistencia	Noviembre 20 y 21 del 2017
2. Documentar la metodología para la planificación de cambios de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.	Guía de la metodología.	Febrero 28 del 2018
3. Diseñar instrumento de planificación de Cambio.	Guía de la metodología.	Marzo 16 del 2018
4. Socializar a los líderes de procesos y a los jueces para que los cambios se hagan planificadamente de acuerdo a la metodología e instrumento para la planificación de los cambios, teniendo muy en cuenta los cambios de personal que se generan tanto en los juzgados como en la seccional de Cartagena.	Registro de asistencia	Marzo 30 del 2018
5. Evaluar la eficacia de la acción tomada.	Evaluación de eficacia de la acción.	Abril 3 de 2018

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> X No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015 NTCGP 1000:2009	Requisito(s): 8.7 8.3
Descripción de la no conformidad: No hay evidencia de la identificación de las acciones para el tratamiento a las salidas no conformes		
Evidencia: En los Juzgados Primero Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras y Segundo Promiscuo Municipal, Carmen de Bolívar		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Identificar las acciones de gestión y su tratamiento a las salidas no conformes en los Juzgados Primero Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras y Segundo Promiscuo Municipal, Carmen de Bolívar	Listado maestro de acciones de Gestión	Enero 12 del 2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).		
1. Desconocimiento en la identificación para el tratamiento de las salidas no conformes. 2. Desconocimiento del procedimiento del producto no conforme y su tratamiento.		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la identificación de producto no conforme y su tratamiento a nivel nacional, tanto administrativo como judicial.	Registro de asistencia	Noviembre 20 y 21 del 2017
2. Divulgar a los juzgados través de One drive el procedimiento producto no conforme y su tratamiento	One drive	Noviembre 30 del 2017
3. Evaluar la eficacia de la acción tomada	Evaluacion de eficacia de la acción.	Marzo 8 de 2018

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: [www.icontec.org](http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx) – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link:

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (-) Mayores (2) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (-) menores (X) N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : _____

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique _____

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.

Nombre Representante de la dirección:

Ivan Eduardo Latorre Gamboa

Firma:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ivan Eduardo Latorre Gamboa'.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
RAMA JUDICIAL - JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUE		
1.2. SITIO WEB: www.ramajudicialgov.co		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:		
Edificio Comfatolima, Avenida Ambalá #69-00 – Ibagué- Tolima- Colombia		
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales		
8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios -- ISO 9001.2015		
7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009		
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015		
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009		
Administration of Justice in Civil, and Constitutional Actions.		
1.5. CÓDIGO IAF: [CS 36-0] Administración del Estado y de la política económica y social de la comunidad. Prestación de servicios a la comunidad en su conjunto. Actividades de seguridad social obligatoria		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015 - NTCGP 1000:2009		
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Rafael de Jesús Vargas Trujillo	
Cargo:	Presidente del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima	
Correo electrónico	csjsaiba@gmail.com	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> - Despachos Judiciales		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría		FECHA
Etapa 1 (Si aplica)		-
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan		-
Auditoría en sitio		2017-10-06,09,10
3.0		
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Dora Marina Rojas De Villareal	
Auditor	Mónica Isaza Jaramillo	
Experto Técnico	NA	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	GP059-1-10	SC 5780-10
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: Se auditaron los despachos de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales: primero, octavo, decimo. 2017-10-09.
- 3.8.1. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?
Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015
7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

La prestación del servicio está reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector, por lo tanto, no requiere realizar ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Los procesos bajo los cuales se presta el servicio de "Administración de Justicia" no requieren para su desarrollo el uso de dispositivos de seguimiento y medición.

3.9. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

 Si No NA

3.10. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

 Si No NA (Requisito excluido)

3.11. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

 Si No NA

3.12. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

 Si No

3.13. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

 Si No NA

3.14. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

 Si No NA

3.15. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

 Si No

3.16. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

 Si No

3.17. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

 Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.18. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Sí/No
1/3	<p>REQ 4.2.4 El procedimiento de control de registros no establece las disposiciones y controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección y disposición de los registros.</p> <p>EVIDENCIA: Procedimiento de control de registros y listado maestro de documentos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó una jornada de capacitación sobre las normas de calidad. Febrero 10 de 2017 . 2. Se desarrolló la propuesta de tablas de retención las cuales están en aprobadas mediante comité seccional del archivo en el acta generada el 2 de Agosto de 2017. 3. Se actualizó el procedimiento de control de registros y listado maestro de registros. 	SI
2/3	<p>REQ 5.6 La información de entrada para la revisión por la dirección no incluyó la relativa a la conformidad del producto / servicios.</p> <p>EVIDENCIA: Acta de Revisión por la Dirección de fecha 26 de octubre de 2016</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó una jornada de capacitación sobre las normas de calidad. Febrero 10 de 2017. 2. Se estableció el nuevo formato para registrar el informe de revisión por la dirección. 3. Se realizó la siguiente jornada de revisión por la dirección con el uso de la nueva metodología 	SI
3/3	<p>REQ 8.4 La Entidad no recopila y analiza todos los datos apropiados que permitan proporcionar información sobre la satisfacción del cliente, ni el resultado de los procesos.</p> <p>EVIDENCIA: En la información de entrada de la revisión por la dirección, ni en los registros de la Seccional se conserva información sobre el estado de las PQR de los Juzgados del sistema. El procedimiento vigente de PQR no considera la recopilación de esta información.</p> <p>No se evidencia la recopilación de información, ni análisis del indicador cumplimiento de términos procesales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó una jornada de capacitación sobre las normas de calidad. Febrero 10 de 2017. 2. Se revisó y ajustó el procedimiento de PQRSs incluyendo lo relacionado con el trámite, consolidación, análisis y tratamiento. 3. Se aplicó el nuevo enfoque de las PQRs a través de las ventanillas de los Juzgados Administrativos de Ibagué. 	SI

Se presenta conformidad en el cierre de las no conformidades levantadas en la auditoria anterior.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- 4.1.1 La participación, conocimiento e interés de los Magistrados Seccionales, líderes y funcionarios de procesos, en el desarrollo y mejoramiento del sistema.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

- 4.1.2 El análisis del entorno, el cual establece los factores internos y externos en cuanto a puntos positivos y negativos, de manera que se facilita la toma de acciones encaminadas en la mejora continua.
- 4.1.3 El seguimiento y control del Plan Operativo frente al cumplimiento de los objetivos estratégicos y sus actividades operativas.
- 4.1.4 El análisis de las partes interesadas, usuarios internos y externos, el cual retroalimenta el plan de acción respecto al conocimiento de las necesidades y expectativas en cada uno de ellos.
- 4.1.5 El compromiso evidenciado por parte de la alta dirección respecto a las actividades y desarrollo del SIG adoptado por los juzgados de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de la ciudad de Ibagué.
- 4.1.6 El acompañamiento permanente por parte de la alta dirección a los juzgados, el seguimiento a sus solicitudes y la gestión realizada respecto a necesidades y requerimientos para el desarrollo efectivo, eficiente y eficaz del SIG.
- 4.1.7 El diseño y desarrollo del plan de gestión ambiental en cual tiene como objetivo contribuir a la administración de los recursos utilizados en la gestión judicial y administrativa.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y PQR

- 4.1.8 Los canales de comunicación establecidos, los cuales facilitan de divulgación de la información de interés para las partes interesadas, además favorecer la integración y participación de la comunidad.
- 4.1.9 Plan de comunicaciones y la metodología de seguimiento a través del cronograma de actividades establecido, de manera se pueden tomar acciones de manera oportuna según la necesidad identificada.

GESTIÓN HUMANA

- 4.1.10 La participación del personal de los despachos de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales en las actividades de bienestar social desarrolladas por la dirección seccional, las cuales fortalecen el ambiente laboral y el desarrollo de las habilidades del personal.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 4.1.11 La metodología aplicada para el seguimiento y control de la ejecución presupuestal asignada para cada vigencia, respecto a la administración de los bienes y servicios proporcionados a los despachos de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales.

GESTIÓN DOCUMENTAL

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.1.12 La infraestructura disponible para la disposición del archivo inactivo de los registros generados por los despachos de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de la ciudad de Ibagué.

GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO

- 4.1.13 El informe de seguimiento al Plan SIC el cual presenta la relación de las actividades desarrolladas por el SIG.
- 4.1.14 Las reuniones de comité de calidad, las cuales favorecen la retroalimentación en las actividades del SIG y toma de decisiones encaminadas en la mejora.

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN MATERIA CONTENCIOSAS ADMINISTRATIVA Y ACCIONES CONSTITUCIONALES

- 4.1.15 El compromiso evidenciado por parte de los jueces y su personal de apoyo, en cada uno de los despachos frente al desarrollo de las actividades del SIG.
- 4.1.16 El conocimiento del personal sobre la planificación estratégica del SIG (Misión, Visión, Política de Calidad, objetivos de calidad, valores institucionales).
- 4.1.17 La infraestructura física asignada para los despachos de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de la ciudad de Ibagué, la cual favorece el desarrollo de las actividades y ofrece comodidad y percepción de organización y seguridad a sus usuarios y visitantes.
- 4.1.18 Las actividades de control operativo desarrolladas en cada juzgado, de manera que se puede garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales, reglamentarias e institucionales respecto al desarrollo de la Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales.

4.2 Oportunidades de mejora

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

- 4.2.1 La retroalimentación e interrelación entre la Planeación Estratégica del Consejo Seccional de la Judicatura y el correspondiente a los despachos de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de Ibagué, podría ser fortalecida de manera que se distinga la información que le corresponde a cada entidad y su interrelación y su aplicación.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y PQR

- 4.2.2 El enfoque de la documentación asociada al proceso, debe corresponder con el alcance del certificado que delimita el SGC adoptado (Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales), de manera que la metodología precise el tratamiento a seguir respecto a la comunicación y el manejo de las QRS presentadas en dicho alcance.

GESTIÓN HUMANA

- 4.2.3 Es importante consolidar las necesidades de Capacitación/formación para el personal participante de las actividades de Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- constitucionales de acuerdo con la metodología establecida, de manera que se presente trazabilidad en las actividades desarrolladas entre la dirección seccional y la gestión realizada al interior de los juzgados judiciales.
- 4.2.4 Establecer metodologías de seguimiento y control que demuestren la calidad, eficacia, eficiencia del proceso de Gestión Humana en el enfoque de la “Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales”.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 4.2.5 El enfoque de la documentación asociada al proceso, debe corresponder con el alcance del certificado que delimita el SGC adoptado: (Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales), de manera que la metodología precise el tratamiento a seguir respecto a la asignación de los recursos y la administración de los mismos por parte de cada Juzgado.
- 4.2.6 Es valioso asignar metodologías para generar seguimiento de manera individualizada para cada juzgado dado el manejo autónomo e independiente que cada juez desarrolla en su despacho, de manera que se pueda evidenciar la trazabilidad aplicada en pro de la optimización de los recursos asignados en cada juzgado.

GESTIÓN DOCUMENTAL

- 4.2.7 Se hace importante registrar la metodología establecida por el PINAR (Plan Institucional del archivo) respecto al manejo de los archivos de los despachos de la Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de manera que se facilite la gestión para cada juzgado.
- 4.2.8 Se hace indispensable ejecutar las acciones encaminadas respecto a las transferencias documentales del archivo activo al inactivo de acuerdo con las tablas de retención ya aprobadas por la Entidad.

GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO

- 4.2.9 Es importante actualizar las caracterizaciones de los procesos de apoyo del SIG de manera que se precise la interrelación entre los procesos, sus entradas y salidas.
- 4.2.10 La metodología establecida para la administración de riesgos, podría ser fortalecida respecto al control aplicado a partir de cada seguimiento; adicionalmente, se evidenciaron riesgos relacionados con la administración de los procesos que no han sido registrados en la matriz.
- 4.2.11 Los análisis de datos y evaluación de las actividades podrían ser fortalecidos en cuanto al registro y seguimiento de los mismos para cada uno de los procesos del SIG, de manera que se evidencie la trazabilidad en el desarrollo de la madurez del mejoramiento aplicado en cada proceso en el transcurrir del tiempo.
- 4.2.12 El enfoque de las salidas no conformes identificadas para los procesos alcance del SIG, merecen ser revisadas y asociadas a los procesos alcance del SIC.
- 4.2.13 La auditoría interna de calidad aplicada a los procesos del SIG, debe corresponder con el procedimiento establecido y debe garantizar la revisión de la eficacia, eficiencia y efectividad de todos los procesos del SIG y de cada uno de los juzgados asociados.
- 4.2.14 Es importante registrar las acciones de mejora identificadas en cada una de las actuaciones que ofrece el procedimiento, como ejercicio de autocontrol y autogestión, sin limitarse únicamente a los resultados de las auditorías internas de calidad.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
ADMINISTRACION DE JUSTICIA EN MATERIA CONTENCIOSAS ADMINISTRATIVAS Y ACCIONES CONSTITUCIONALES

4.2.15 Es importante identificar las actividades de administración de los juzgados y fortalecer las metodologías en cuanto al registro y seguimiento de las mismas, de manera que se facilite la trazabilidad de las mismas y se generen oportunidades de mejora a partir de los análisis generados.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN
5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Para el año en curso, se han recibido 4 quejas, las cuales fueron registradas, analizadas y se generaron los planes de acción pertinentes para cada una de ellas.

Queja	Tratamiento	Acción correctiva
Falta de unidades sanitarias	Por competencia se remitió al queja al Director Seccional de Administración Judicial mediante oficio No. Oficio JA1 – 1317 del 14 de julio de 2017	Sin respuesta a la fecha
Mala atención y desorganización en el Juzgado Once Administrativo Mixto	Se envió oficio JA1- 1316 del 13 de julio de 2017	Mediante oficio 21 del 14 de julio de 2017 se remitió a la coordinación acta de reunión celebrada con los empleados donde se socializó la QRS y se les indica y sugiere el respeto y la organización de los memoriales y de los procesos
Mala atención por parte del Juzgado Doce Administrativo Mixto	Se remitió oficio JA1 – 1840 del 21 de septiembre de 2017	Mediante oficio 1349 del 27 de septiembre de 2017 se remitió a la coordinación acta de reunión celebrada con los empleados en la cual se socializó el incidente y se establecieron pautas de atención a los usuarios, tales como, manejo de la voz, trámite de las quejas que se presenten en la baranda y otros,

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas.

5.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No NA

5.1.4. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :

Si No

5.1.5. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	2 NC menores	NTC-GP 1000:2009: 7.5.5 – 8.5.1 NTC-ISO 9001:2015 8.5.4 – 10.1
1 ^a de seguimiento del ciclo	-	-
2 ^a de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	-	-

NOTA: Durante la auditoría se declararon 3 no conformidades al sistema. En la reunión de cierre y revisión a nivel central, se concertó que la no conformidad de auditoría se uniría en una sola a nivel nacional, razón por la cual solo se comunican dos a los Despachos.

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si No NA

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La auditoría interna se realizó durante los días 17,18 y 19 de Julio de 2017, con alcance para los procesos del SIGMA (Sistema Integrado de Gestión y Medio Ambiente aplicado por los procesos del Consejo Seccional de la Judicatura, la dirección central y los juzgados de Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales).

Se cuenta con un procedimiento, el cual establece la metodología con base en los lineamientos de la norma ISO 19011.

No se cuenta con equipo de auditores internos, se cuenta con el apoyo del coordinador de calidad del Consejo Superior quien cumplen con el perfil establecido.

Se presenta una no conformidad menor respecto a este requisito.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN
5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La jornada de revisión por la dirección se realizó el 30 de septiembre de 2017.

Se cuenta con el informe de entrada y el acta que registra las decisiones tomadas y los compromisos establecidos.

Como oportunidad de mejora, se presenta la necesidad de registrar todos y cada uno de los requisitos establecidos en las normas alcance del certificado.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

Si No NA .

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?

Si No NA . No se están utilizando los logos de Icontec.

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA .

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?

Si No .

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	<input checked="" type="checkbox"/>	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	<input checked="" type="checkbox"/>	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor Líder: Dora Rojas - Mónica Isaza Jaramillo	Fecha	2017
	10	30

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	<input checked="" type="checkbox"/>
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso que no aplique indicar en el cuadro N/A)	
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	<input checked="" type="checkbox"/>

ANEXO 1

EMPRESA:	RAMA JUCIAL – JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ		
Dirección:	Calle 69 No. 19-109 Edificio Comfatolima – Ibagué- Tolima- Colombia		
Representante:	Rafael de Jesús Vargas Trujillo		
Cargo:	Presidente del Consejo Seccional de la Judicatura - Ibagué	Correo Electrónico:	csjsaiba@gmail.com
Alcance:	Administración de justicia contenciosa administrativa y acciones constitucionales		
CRITERIOS DE AUDITORIA	ISO 9001:2015 + GP1000:2009 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría :	<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN		
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Dora Marina Rojas (DMR)	Correo electrónico	drojas@icontec.net Cel: 301 590 9919
Auditor:	Mónica Isaza Jaramillo (MIJ)	Auditor	misaza@icontec.net Cel. 3213466181
Experto técnico:	na		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sítio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					1. Jorge Enrique Guarnizo Martínez (Juez Primero Administrativo)

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

2017-10-06	08:00	08:30	Reunión de Apertura	MIJ	del Circuito de Ibagué- Coordinador de Calidad del SIGCMA de los Juzgados Administrativos). 2. Diana Milena Orjuela Cuertas (Jueza Octava Administrativa del Circuito de Ibagué- Coordinadora de Gestión Documental del SIGCMA de los Juzgados Administrativos). 3. Juanita del Pilar Matiz Cifuentes (Jueza Décima Civil del Circuito de Ibagué- Coordinadora de procesos misionales del SIGCMA de los Juzgados Administrativos). 4. Clara Milena Chacón Castaño (Jueza Quinta Administrativa del Circuito de Ibagué-Jueza Coordinadora de los Juzgados Administrativos).
	08:30	10:30	Direccionamiento Estratégico Revisión por la Dirección Req.NTCGP 1000: 2009 4.1g- 5.0- 5.6 Req, ISO 9001.2015 Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	MIJ	Dra. Ángela Stella Duarte Gutiérrez- Magistrada Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima Jorge Enrique Guarnizo Martínez (Juez Primero Administrativo del Circuito de Ibagué- Coordinador de Calidad del SIGCMA de los Juzgados Administrativos).
	10:30	11:00	Comunicación Institucional PQR NTCGP 1000:2009: Req,5.5.3, ISO 9001.2015:	MIJ	Jorge Enrique Guarnizo Martínez (Juez Primero Administrativo del Circuito de Ibagué- Coordinador de Calidad del SIGCMA de los Juzgados Administrativos).

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

Req. 7.4

Juzgados
Administrativos)

ES-P-SG-02-F-002
Versión 06

Página 3 de 8

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Gestión Humana Req. NTCGP 1000: 2009 Req. 6.2.2.- 6.4 Req. ISO 9001.2015 Req. 4.4, 5.3, 6.1, 6.3, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1	MIJ	Dr. Luis Álvaro Bernal Vergara -Coordinador del Área de Talento Humano o Jorge Enrique Guarnizo Martínez (Juez Primero Administrativo del Circuito de Ibagué- Coordinador de Calidad del SIGCMA de los Juzgados Administrativos).
	12:30	01:30	RECESO	MIJ	
			Gestión de los Recursos NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4, 6.2.2, 6.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, , 7.1.2, 7.1.4, 7.1.5, 7.2, 7.3, 7.4, 8.4	MIJ	Dr. Cesar Augusto Molina Director de Administración Judicial de Ibagué o Martin Alfonso Trujillo Gonzalez- Coordinador de Adquisición de Bienes y Servicios o Jorge Enrique Guarnizo Martínez (Juez Primero Administrativo del Circuito de Ibagué- Coordinador de Calidad del SIGCMA de los Juzgados Administrativos).
	04:00	05:00	Analisis de Información-	MIJ	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



			Balance		
--	--	--	---------	--	--

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Administración de Justicia Contenciosa Administrativa Acciones Constitucionales Juzgado Primero Administrativo Oral del Circuito de Ibagué NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	MIJ	Jorge Enrique Guarnizo Martínez (Juez Primero Administrativo del Circuito de Ibagué- Coordinador de Calidad del SIGCMA de los Juzgados Administrativos).
2017-10- 09			Administración de Justicia Contenciosa Administrativa Acciones Constitucionales Juzgado Décimo Administrativo Oral del Circuito de Ibagué NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	MIJ	Juanita del Pilar Matiz Cifuentes (Jueza Décima Civil del Circuito de Ibagué- Coordinadora de procesos misionales del SIGCMA de los Juzgados Administrativos).
	12:00	01:00	RECESO	MIJ	
			Administración de Justicia		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



2017-10-10	01:00	04:00	Contenciosa Administrativa Acciones Constitucionales Juzgado Octavo Administrativo Oral del Circuito de Ibagué NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	MIJ	Diana Milena Orjuela Cuartas (Jueza Octava Administrativa del Circuito de Ibagué- Coordinadora de Gestión Documental del SIGCMA de los Juzgados Administrativos).
	04:00	05:00	Análisis de Información- Balance	MIJ	
	08:00	10:00	Gestión Documental NTCGP 1000:2009: Req. : 4.0- ISO 9001 .2015 Req, 7.5	MIJ	Diana Milena Orjuela Cuartas (Jueza Octava Administrativa del Circuito de Ibagué- Coordinadora de Gestión Documental del SIGCMA de los Juzgados Administrativos).
	10:00	01:00	Gestión de Mejoramiento Auditorías Internas Satisfacción del Cliente- NTCGP 1000:2009	MIJ	Jorge Enrique Guarnizo Martínez (Juez Primero Administrativo del Circuito de Ibagué-

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Req.: 5..2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1, 8.2.2 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1, 9.2		Coordinador de Calidad del SIGCMA de los Juzgados Administrativos).
	01:00	02:00	RECESO	MIJ	
	02:00	02:30	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior. Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado y sedes cubiertas	MIJ	Jorge Enrique Guarnizo Martínez (Juez Primero Administrativo del Círculo de Ibagué- Coordinador de Calidad del SIGCMA de los Juzgados Administrativos).
	02:30	04:00	Preparación informe de auditoría	MIJ	Auditor
	04:00	05:00	Reunión de cierre	MIJ	1. Jorge Enrique Guarnizo Martínez (Juez Primero Administrativo del Círculo de Ibagué- Coordinador de Calidad del SIGCMA de los Juzgados Administrativos). 2. Diana Milena Orjuela Curtas (Jueza Octava Administrativa del Círculo de Ibagué- Coordinadora de Gestión Documental del SIGCMA de los Juzgados Administrativos).

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

				3. Juanita del Pilar Matiz Cifuentes (Jueza Décima Civil del Circuito de Ibagué- Coordinadora de procesos misionales del SIGCMA de los Juzgados Administrativos). 4. Clara Milena Chacón Castaño (Jueza Quinta Administrativa del Circuito de Ibagué-Jueza Coordinadora de los Juzgados Administrativos).
Observaciones:				

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
---	--	--	-------------------------------------	-------------------	--

- 1) Agradecemos : a) Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos, b) **para los desplazamientos dentro de las instalaciones o entre las sedes, asignar un funcionario de la Organización que acompañe al auditor.**
- 2) Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 9.1-Seguimiento, Medición y 10 Mejora , se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes y 6.1.2 acciones para abordar los riesgos, se auditarán según la planificación de la Organización en los procesos que aplique.
- 3) Los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009: 4.1-Requisitos Generales, 4.2.3-Control de documentos, 4.2.4- Control de Registros, 8.2.3-Seguimiento y Medición de los procesos, 8.4-Anàlisis de Datos, 8.5.1- Mejora Continua, 8.5.2 .Acciones Correctivas, y 8.5.3 - Acciones Preventivas se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.3 Control del Producto/Servicio No Conforme y 4.1g, se auditará según la planificación de la Organización en los procesos que apliquen.
- 3) Se revisarán los planes de acción ejecutados para dar cierre a las no conformidades del ejercicio anterior de auditoria, si las hubo. Igualmente se verificará el uso de los certificados del Icontec, por lo cual solicitamos tener disponibles estos documentos

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2017-09-14
---	------------

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2017-10-27 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2017-10-30 .

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-GP 1000:2009 NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.5.5 8.5.4
Descripción de la no conformidad: <p>No se puede garantizar la preservación de los expedientes en estado inactivo (archivo), para los juzgados contenciosos administrativos ubicados en la ciudad de Ibagué.</p>		
Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> - Los extintores (dos unidades) disponibles en el archivo, en el momento de la auditoria se encontraron descargados (evidencia: Indicación del manómetro del extintor). - Se evidenciaron expedientes sin cajas ni control documental para algunos registros (expediente) almacenado en el archivo. - Se evidencian condiciones de riesgo eléctrico al interior del Archivo, debido a la cercanía de los documentos con sistema de iluminación ubicado en el techo. 		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Recargar los extintores por parte de la Seccional Ibagué	Plan de Mantenimiento	Noviembre 30 del 2017
Realizar la organización del archivo de los juzgados contencioso administrativos teniendo la directrices de la gestión documental acuerdo PSAA14-101137	Acuerdo PSAA14-10137	Agosto 31 del 2018
Realizar cambio del sistema de iluminación	Plan de Mantenimiento	Agosto 31 del 2018
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de seguimiento al vencimiento de la carga de los extintores. 2. Desconocimiento de las normas básicas de administración de archivo. 3. Falta de infraestructura adecuada del sistema eléctrico al interior del archivo. 4. Falta de identificación y tratamiento del riesgo. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
1. Seguimiento por parte de la seccional del vencimiento de extintores.	Plan de Compras	Octubre 17 del 2017
2. Capacitación de las TRD, manejo de archivo y sigobuis.	Registro de Asistencia	Junio 15 del 2018
3. Realizar un estudio técnico por parte de la Unidad de Infraestructura Física, respecto a las necesidades de espacios o locaciones destinadas para los archivos de la institución.	Estudio Técnico	Junio 6 del 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. Elaborar un plan que tenga por objeto definir la construcción o adecuación de espacio físicos destinados para el archivo.	Plan de adecuación	Junio 15 del 2018
5. Actualizar y ajustar el mapa de riesgos de los juzgados administrativos de Ibagué incluyendo el riesgo de incendio en el proceso de Gestión Documental.	Matriz de Riesgos	Febrero 8 del 2018

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	No. 2 de 2
--------------------------------	---------------

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC-GP 1000:2009 NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.5.1 10.1												
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor														
<p>Descripción de la no conformidad:</p> <p>No se puede garantizar que la organización seleccione y administre las oportunidades de mejora e implemente las acciones necesarias para cumplir con los requisitos especificados.-Ibagué</p>														
<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No de evidencian registros de las acciones de mejora generados en los procesos. - No se presenta la información analizada como entrada en el informe de revisión por la dirección. 														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Corrección</th> <th>Evidencia de Implementación</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Evidenciar en el sistema de gestión de calidad las acciones de mejora realizada en los procesos</td> <td>Registro de acción de mejora</td> <td>Noviembre 30 del 2017</td> </tr> <tr> <td>2. Incluir el análisis en las entradas en el informe de revisión por la dirección</td> <td>Informe de revisión por la dirección</td> <td>Noviembre 30 del 2017</td> </tr> </tbody> </table>			Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha	1. Evidenciar en el sistema de gestión de calidad las acciones de mejora realizada en los procesos	Registro de acción de mejora	Noviembre 30 del 2017	2. Incluir el análisis en las entradas en el informe de revisión por la dirección	Informe de revisión por la dirección	Noviembre 30 del 2017			
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha												
1. Evidenciar en el sistema de gestión de calidad las acciones de mejora realizada en los procesos	Registro de acción de mejora	Noviembre 30 del 2017												
2. Incluir el análisis en las entradas en el informe de revisión por la dirección	Informe de revisión por la dirección	Noviembre 30 del 2017												
<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de la realización de las acciones de gestión. 2. Desconocimiento de la realización del análisis en las entradas en el informe de revisión por la dirección. 3. Falta de estandarización del informe de revisión de la alta dirección a nivel nacional. 														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Acción correctiva</th> <th>Evidencia de Implementación</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Realizar capacitaciones en el tema de acciones de gestión por medio del Diplomado en HSEQ.</td> <td>Registro de asistencia</td> <td>Abril 6 del 2018</td> </tr> <tr> <td>2. Diseño del formato de informe de revisión para la alta dirección con la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección estandarizada a nivel nacional.</td> <td>Formato de informe de revisión para la alta dirección</td> <td>Noviembre 17 del 2017</td> </tr> <tr> <td>3. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección y del informe de revisión para la alta dirección, tanto administrativo como judicial y presentación del formato informe de revisión para la alta dirección.</td> <td>Registro de asistencia</td> <td>Noviembre 20 y 21 del 2017</td> </tr> </tbody> </table>			Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha	1. Realizar capacitaciones en el tema de acciones de gestión por medio del Diplomado en HSEQ.	Registro de asistencia	Abril 6 del 2018	2. Diseño del formato de informe de revisión para la alta dirección con la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección estandarizada a nivel nacional.	Formato de informe de revisión para la alta dirección	Noviembre 17 del 2017	3. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección y del informe de revisión para la alta dirección, tanto administrativo como judicial y presentación del formato informe de revisión para la alta dirección.	Registro de asistencia	Noviembre 20 y 21 del 2017
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha												
1. Realizar capacitaciones en el tema de acciones de gestión por medio del Diplomado en HSEQ.	Registro de asistencia	Abril 6 del 2018												
2. Diseño del formato de informe de revisión para la alta dirección con la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección estandarizada a nivel nacional.	Formato de informe de revisión para la alta dirección	Noviembre 17 del 2017												
3. Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección y del informe de revisión para la alta dirección, tanto administrativo como judicial y presentación del formato informe de revisión para la alta dirección.	Registro de asistencia	Noviembre 20 y 21 del 2017												

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. Aprobación del formato de informe de revisión para la alta dirección por parte del Comité de Calidad.	Acta de aprobación por parte del comité de calidad	Enero 31 del 2018
5. Divulgación del formato de informe de revisión para la alta dirección a nivel nacional por medio del Aula Virtual.	Aula Virtual	Febrero 9 del 2018
6. Evaluar la eficacia de la acción tomada.	Evaluacion de eficacia de la acción.	Febrero 22 de 2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: () Mayores (3) **menores**

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores (x) **N.A.**

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta: 2017-10-20

Fecha tentativa de verificación complementaria: **No aplica**

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión. **(No aplica)**

Nombre Representante de la dirección:

Angela Stella Duarte

Firma:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Angela Stella Duarte', is placed over a large, curved, black ink mark that spans across the page.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

RAMA JUDICIAL – DESPACHOS JUDICIALES DE ITAGÜÍ

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

Carrera 52 No. 51-40 Edificio CAMI, Itagüí, Antioquia, Colombia

Esta columna se debe diligenciar solamente en los casos en que la organización está conformada por varias razones sociales. Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance	
	Ver Anexo			

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:

Administración de Justicia en Materia Civil, Penal, Laboral, Familia, Contencioso Administrativo y Acciones Constitucionales.

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios -- ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Administration of Justice in Civil, Criminal, Labour, Family, Administrative and Constitutional Actions

1.5. CÓDIGO IAF: 36

1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: No aplica

1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:

ISO 9001: 2015, NTCGP 1000:2009

1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	Jorge Mario Gallego Cadavid
Cargo:	Juez 3 Civil Municipal de Itagüí
Correo electrónico	jorgegallego77@gmail.com

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.9. TIPO DE AUDITORIA:

- Inicial o de Otorgamiento
- Seguimiento
- Renovación
- Ampliación
- Reducción
- Reactivación
- Extraordinaria
- Actualización

Aplica toma de muestra por multisitio: Si No

Auditoría combinada: Si No

Auditoría integrada: Si No

1.10. Tiempo de auditoria	FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	-	-
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	-	-
Auditoría en sitio		
NOTA: Esta auditoría hace parte de la Auditoría de la Rama Judicial- Consejo Superior de la Judicatura	2017-10-11 a 13	3.0

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	Dora Marina Rojas
Auditor	IVAN ARTURO LOPEZ T-ILT
Experto Técnico	No aplica

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC5780-1-6	GP059-1-6
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.

3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.

3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas:

Juzgados Juez 2 Civil del Circuito, Juez 1 Penal del Circuito, Juez 2 de Familia

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

La prestación del servicio está reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector. por lo tanto, no requiere realizar ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Los procesos bajo los cuales se presta el servicio de “Administración de Justicia” no requieren para su desarrollo el uso de dispositivos de seguimiento y medición.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si No NA

3.11. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

3.12. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.13. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?
Si No

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA El proceso de gestión de recursos se maneja desde la dirección seccional sin injerencia de los despachos judiciales.

3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No

3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO -REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

4.1.1 -El interés de la alta dirección por el acatamiento de las oportunidades de mejora y el alcance de las disposiciones planificadas porque evidencia compromiso institucional frente al sistema de gestión de calidad.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

4.1.2 -La gestión interna y movilización de los recursos existentes y alianzas estratégicas para el desarrollo del plan de capacitación que no depende de las directrices de la Escuela Judicial porque demuestra interés específico por el mejoramiento de las competencias personales y organizacionales en términos de clima laboral y habilidades necesarias para un mejor desempeño del cargo.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

4.1.3 La priorización de acciones y gestión del recurso frente a las necesidades de la Entidad desde las áreas porque evidencia el interés pro la satisfacción de las solicitudes del cliente interno y medio institucional pese a las limitaciones existentes.

4.2 Oportunidades de mejora

4.2.1 Mejorar la identificación del contexto organizacional y el seguimiento permanente a los aspectos significativos del entorno que impactan la misión y la estrategia de la organización, de tal manera que sirva de gran utilidad para identificar fortalezas y debilidades de la Entidad permitiendo conocer situaciones generadoras de riesgos.

4.2.2 Mejorar la planificación para el logro de los objetivos definiendo cada paso con el fin de cumplir pequeños beneficios encaminados a cumplir una meta más grande las cuales permiten prevenir problemas que se pudieran presentar o, en su defecto, tener tiempo para solucionar y sobreponerse

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.2.3 Fortalecer el análisis en la metodología utilizada para la identificación de las cuestiones internas y externas al propósito de la organización y su dirección estratégica, de tal manera que faciliten la determinación de las características específicas del contexto y se identifiquen las condiciones particulares que afecten la definición de políticas, objetivos e indicadores y a su vez faciliten la trazabilidad y el seguimiento propios de su comportamiento en el tiempo.
- 4.2.4 Considerar fortalecer las metodologías para el análisis de las necesidades de partes interesadas con los planes de acción de cumplimiento de las estrategias de manera que el sistema de gestión permita medir el cumplimiento de las expectativas de estas partes inherentes al contexto de la organización.
- 4.2.5 Fortalecer la evaluación de la eficacia de las capacitaciones a través del apoyo de metodologías Existentes de tal manera que se mida de una mejor manera el grado de impacto y cumplimiento de los objetivos planteados y así lograr la identificación de las acciones a implementar para el fortalecimiento de la toma de conciencia en el personal.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- 5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
NA		

- 5.1.2. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No NA

- 5.1.3. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?

Si No

- 5.1.4. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	N.A.
1 ^a de seguimiento del ciclo		
2 ^a de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si No NA

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se cuenta con el procedimiento de auditorías internas de calidad, código P-ITA-MJ-01,

Se cuenta con el programa de auditoría interna que cubre todos los procesos del sistema de gestión de la calidad

Se cuenta con auditores calificados de acuerdo lo definido por la organización

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se realiza una vez al año,

La revisión por la dirección contempla todas las entradas establecidas como obligatorias.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si No NA

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?

Si No NA

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?
Si No

7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	x	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	x	
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Dora Marina Rojas/Ivan Arturo López	Fecha	2017
	11	14

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	x
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N.A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	N.A

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



EMPRESA:	RAMA JUDICIAL – DESPACHOS JUDICIALES DE ITAGÜÍ		
Dirección del sitio :	Carrera 52 No. 51-40 Edificio CAMI, Itagüí, Antioquia, Colombia		
Representante de la organización:	Jorge Mario Gallego Cadavid		
Cargo:	Juez 3 Civil Municipal de Itagüí	Correo electrónico	jorgegallego77@gmail.com
Alcance:	Administración de Justicia en Materia Civil, Penal, Laboral, Familia, Contencioso Administrativo y Acciones Constitucionales.		
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001: 2015, NTCGP 1000:2009 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría :			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> X No		
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. • <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			

Auditor Líder:	DORA MARINA ROJAS – DMR	Correo electrónico	drojas@icontec.net Cel: 301 590 9919
Auditor:	IVAN ARTURO LOPEZ T-ILT Cel. 301 241 48 49	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2017-10-11	08:00	08:30	Reunión de Apertura	ILT	
	08:30	10:30	Direccionamiento Estratégico Revisión por la Dirección Req.NTCGP 1000: 2009 4.1g- 5.0- 5.6 Req, ISO 9001.2015 Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	ILT	Juez 3 Civil Municipal – Representante de calidad Dr. Jorge Mario Gallego Cadavid
	10:30	01:00	Gestión de los Recursos NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4, 6.2.2, 6.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, , 7.1.2, 7.1.4, 7.1.5,7.2, 7.3, 7.4, 8.4	ILT	Coordinadora del C.S.A. Martha Ligia Salazar Correa
	01:00	02:00	RECESO	ILT	
	02:00	04:00	Talento Humano Req.NTCGP 1000: 2009 Req. 6.2.2.- 6.4 Req. ISO 9001.2015 Req. 4.4, 5.3, 6.1, 6.3, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1	ILT	Coordinadora del C.S.A. Martha Ligia Salazar Correa
	04:00	05:00	Ánalisis de Información- Balance	ILT	
2017-10-12	08:00	10:00	Civil- Acciones Constitucionales Juzgado Segundo Civil del Círculo NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ILT	Juez 2 Civil del Circuito Dr. Leonardo Gómez Rendón.
	10:00	12:00	Administracion de Justicia Constitucional NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ILT	No está como proceso independiente en Itagüí, ni responsabilidad de un solo juez. Podrá ser evaluado en las auditorías realizadas a los juzgados o en el juzgado de pequeñas causas y competencias múltiples.
	12:00	01:00	RECESO		
	01:00	04:00	Penal Juzgado Penal Acciones Constitucionales Juzgado Primero Penal del Círculo. NTCGP 1000:2009:	ILT	Juez 1 Penal del Circuito Ángela María Patiño

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
			Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7		
	04:00	05:00	Análisis de Información-Balance	ILT	
2017-10-13	08:00	10:00	Familia Acciones Constitucionales Juzgado Segundo de Familia NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	ILT	Juez 2 de Familia Wilmar de J. Cortés Restrepo.
	10:00	01:00	Gestión de Mejoramiento Auditorias Internas Satisfacción del Cliente- PQR NTCGP 1000:2009 Req.: 5..2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1, 8.2.2 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1, 9.2	ILT	Coordinadora del C.S.A. Martha Ligia Salazar Correa
	01:00	02:00	RECESO		
	02:00	02:30	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior. Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado y sedes cubiertas	ILT	Representante de calidad Dr. Jorge Mario Gallego Cadavid
	02:30	04:00	Preparación informe de auditoría	ILT	Auditor
	04:00	05:00	Reunión de cierre	ILT	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
<p>1) Agradecemos : a) Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos, b) <u>para los desplazamientos dentro de las instalaciones o entre las sedes, asignar un funcionario de la Organización que acompañe al auditor.</u></p> <p>2) Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 9.1-Seguimiento, Medición y 10 Mejora , se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes y 6.1.2 acciones para abordar los riesgos, se auditarán según la planificación de la Organización en los procesos que aplique.</p> <p>3) Los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009: 4.1-Requisitos Generales, 4.2.3-Control de documentos, 4.2.4- Control de Registros, 8.2.3-Seguimiento y Medición de los procesos, 8.4-Análisis de Datos, 8.5.1- Mejora Continua, 8.5.2 .Acciones Correctivas, y 8.5.3 - Acciones Preventivas se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.3 Control del Producto/Servicio No Conforme y 4.1g, se auditará según la planificación de la Organización en los procesos que apliquen.</p> <p>3) Se revisarán los planes de acción ejecutados para dar cierre a las no conformidades del ejercicio anterior de auditoría, si las hubo. Igualmente se verificará el uso de los certificados del Icontec, por lo cual solicitamos tener disponibles estos documentos</p> <p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</p> <p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</p>					
<p>Fecha de emisión del plan de auditoría: 2017-09-14</p>					

ANEXO

RAMA JUDICIAL – DESPACHOS JUDICIALES DE ITAGÜI

Alcance: Administración de Justicia en Materia Civil, Penal, Laboral, Familia, Contencioso Administrativo y Acciones Constitucionales.

	SEDES	DIRECCION	LOCALIZACIÓN (CIUDAD - PAÍS)	ACTIVIDADES DEL ALCANCE O PROCESOS DESARROLLADOS EN ESTE SITIO
1	Juzgado de Circuito 1 Civil de Itagüí	Carrera 52 No. 51 – 40 CAMI	ITAGÜI - ANTIOQUIA- COLOMBIA	Administración de justicia en materia civil
2	Juzgado de Circuito 2 Civil de Itagüí	Carrera 52 No. 51 – 40 CAMI		Administración de justicia en materia Penal
3	Juzgado de Circuito 1 Penal de Itagüí	Carrera 52 No. 51 – 40 CAMI		Administración de justicia en materia de familia
4	Juzgado de Circuito 2 Penal de Itagüí	Carrera 52 No. 51 – 40 CAMI		Administración de justicia en materia de familia
5	Juzgado de Circuito 1 Familia de Itagüí	Carrera 52 No. 51 – 40 CAMI		Administración de justicia en materia civil
6	Juzgado de Circuito 2 Familia de Itagüí	Carrera 52 No. 51 – 40 CAMI		Administración de justicia en materia civil
7	Juzgado Municipal 1 Civil de Itagüí	Carrera 52 No. 51 – 40 CAMI		Administración de justicia en materia civil
8	Juzgado Municipal 2 Civil de Itagüí	Carrera 52 No. 51 – 40 CAMI		Administración de justicia en materia civil
9	Juzgado Municipal 3 Civil de Itagüí	Calle 52 N° 51 – 64 Piso 2		Administración de justicia en materia civil
10	Juzgado Municipal 1 Penal de Itagüí	Carrera 52 No. 51 – 40 CAMI		Administración de justicia en materia penal
11	Juzgado Municipal 2 Penal de Itagüí	Carrera 52 No. 51 – 40 CAMI		Administración de justicia en materia penal
12	Juzgado 1 Laboral de Itagüí	Carrera 52 No. 51 – 40 CAMI		Administración de justicia en materia laboral
13	Juzgado 2 Laboral de Itagüí	Carrera 52 No. 51 – 40 CAMI		Administración de justicia en materia laboral

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA: MEDELLIN : (JUZGADOS DE ENVIGADO E ITAGUI)

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (-) Mayores (-) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (-) menores () N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : NA

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique NA

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad NA _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.

Nombre Representante de la dirección:

William Espinoza

Firma:

W. Espinoza

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ORGANIZACIÓN

RAMA JUDICIAL- CONSEJO DE ESTADO

1.2. SITIO WEB: www.consejodeestado.gov.co/

1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Palacio de Justicia, Calle 12 # 7 - 65, Piso 4, Bogota, Colombia.

Esta columna se debe diligenciar solamente en los casos en que la organización está conformada por varias razones sociales. Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
NA	VER ANEXO		

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

Administración de justicia en materia de medios de control electoral, medios de control propios de lo contencioso administrativo, acciones constitucionales y asuntos disciplinarios de competencia de la Sección Quinta y Presidencia del Consejo de Estado

Requisitos no aplicables/Exclusiones

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 - Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

Administration of Justice in Electoral and Constitutional Actions and Means of Control of the Administrative Contentious.

1.5. CÓDIGO IAF: 36

1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: NA

1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001: 2015- NTCGP 1000: 2009

1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	Dr. Jorge Octavio Ramírez Ramírez
Cargo:	Presidente Consejo de Estado
Correo electrónico	lbermudezb@consejodeestado.ramajudicial.gov.co lcorredorr@consejodeestado.ramajudicial.gov.co dlondonoa@consejodeestado.ramajudicial.gov.co

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL

1.9. TIPO DE AUDITORIA:

- Inicial o de Otorgamiento**
- Seguimiento**
- Renovación**
- Ampliación**
- Reducción**
- Reactivación**
- Extraordinaria**
- Actualización**

Aplica toma de muestra por multisitio: Si No - Despacho de Magistrados

Auditoría combinada: Si No

Auditoría integrada: Si No

1.10. Tiempo de auditoría		FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)		-	-
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan		-	-
Auditoría en sitio			
NOTA: Esta auditoría hace parte de la Auditoría de la Rama Judicial- Consejo Superior de la Judicatura		2017-10-12 Y 13	4.0

1.11. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	DORA MARINA ROJAS-DMR
Auditor	NANCY CONSUELO MORENO BERNAL- NCB
Experto Técnico	NA

1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC Sección Quinta	SC-5780-6-1	GP- 059-6-1
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

Código asignado por ICONTEC Presidencia	SC-5780-6	GP-059-6-
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento:	2017-11-27	2017-11-27

Nota: Los alcances anteriores eran: Administración de Justicia en materia de Acciones Electorales, Constitucionales y Medios de Control Propios de lo Contencioso Administrativo. (Sección Quinta)

Gestión Corporativa de Alto Nivel (Presidencia)

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA X
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: Se auditaron los Despachos de tres magistrados : Dr. Jorge Octavio Ramírez Ramírez, Dr. Carlos Enrique Moreno Rubio y Dra. Lucy Jeannette Bermúdez Bermúdez.
- 3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Si No NA

8.3- Diseño y desarrollo de los productos y servicios - - ISO 9001.2015

7.3- Diseño y Desarrollo - NTCGP 1000:2009

La prestación del servicio está reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector judicial por lo tanto no se realiza ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009

Debido a que no se requiere utilizar equipos de seguimiento y medición alguna para evidenciar la conformidad del Servicio de Administrar Justicia con los requisitos determinados

3.10. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

3.11. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros? Si No

El Consejo de Estado tenía certificados en forma interdependiente el sistema de la Presidencia y el sistema de la Sección Quinta. Para la presente auditoria, como acción de mejora, los sistemas se unieron y se reformula el alcance

3.12. Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

3.13. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA

3.14. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.15. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?
- Si No x NA

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- 4.1.1 El apoyo del Presidente, magistrados y líderes de proceso en el desarrollo e implementación del sistema y su compromiso y conocimiento evidenciado en la participación durante el proceso de las auditorías interna y externa.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- 4.1.2 La integración de los sistemas de calidad de la Presidencia y la Sección Quinta del Consejo de Estado porque ha facilitado la estandarización, la eficiencia y fortalecido el sentido de pertenencia y mejoramiento del clima laboral. La integración ha permitido articular los procesos de manera clara y homogénea.

- 4.1.3 La visión de la Corporación de continuar con la inclusión de otras Secciones, apuntando a ser la primera certificada en su totalidad.

- 4.1.4 La búsqueda de alianzas interinstitucionales a nivel nacional e internacional para conseguir recursos orientados a financiar la mejora de las herramientas y ejecutar proyectos, eje. Plan Alianza Gobierno Abierto- AGA.- USAID.

- 4.1.5 El análisis del contexto estratégico y la identificación de las partes interesadas, con base el cual se formularon estrategias cuyo desarrollo fue incluido en el Plan Estratégico, garantizando así su desarrollo y alienación para el alcance de metas y objetivos.

- 4.1.6 La rendición de cuentas institucional, correspondiente a los dos últimos años, realizada en el año 2016, en audiencia pública, porque permitió que los usuarios y partes interesadas, se enteraran de los resultados de la gestión del Consejo de Estado, dentro de una política de gobierno abierto.

- 4.1.7 El acercamiento del Consejo a las regiones a través de Diálogos Regionales impulsando su nivel de reconocimiento.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

MEDIOS DE CONTROL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO-

- 4.1.8 El proceso se ha orientado a optimizar procedimientos en términos de oportunidad, buscando alternativas para mejorar las interacciones con otras partes intervenientes.
- 4.1.9 La definición de las salidas no conformes en la Matriz de PNC, en la cual se especifican claramente los estados o tiempos a cumplir en cada una de las etapas de los procesos

MEDIOS DE CONTROL ELECTORAL - GESTIÓN DE ACCIONES CONSTITUCIONALES:

- 4.1.10 El proyecto de formulario web para la instauración de la demanda, para que los usuarios puedan presentar sus requerimientos adjuntando los documentos necesarios para su procesamiento. evitando errores que pueden presentarse y las demoras en los trámites.
- 4.1.11 El desarrollo de un sistema de información interno para controlar la trazabilidad de los expedientes dentro de la Sala.
- 4.1.12 Según las estadísticas internas el expediente en trámite de mayor demora, presenta un total de 64 días (mes de julio), frente a un término legal de 180, evidenciando el control de la característica de oportunidad, de acuerdo con los parámetros establecidos por el sistema.

RELACIONAMIENTO CON USUARIOS

- 4.1.13 La oferta de valor del proceso cuyos tiempos están establecidos por debajo de los términos legales con el fin de lograr la mayor eficiencia.
- 4.1.14 La formulación de un Plan Operativo de relacionamiento con usuarios y grupos de interés, a través el cual podrán ejecutar las acciones más representativas para el cumplimiento de sus expectativas.
- 4.1.15 El hecho de no presentar reclamos ni quejas en el periodo.

COMUNICACIÓN PÚBLICA

- 4.1.16 Enfoque interno y externo para mantener informados a los públicos de interés. Se han realizado alianzas a través de los contratos Probono, como resultado se pueden citar: El taller de Vocería dirigido a la Alta Dirección, la apertura a las redes sociales previo análisis de métodos de mayor impacto.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.1.17 El monitoreo de noticias en los diferentes medios con el fin de tomar acciones en forma preventiva si se evidencia alguna situación que puede generar riesgo de desinformación para la Corporación.

GESTIÓN DE DIVULGACIÓN JURISPRUDENCIAL

- 4.1.18 El control de la divulgación de las providencias en las actividades del procedimiento de titulación y de consultas y del recorrido que hace la decisión en las relatorías para garantizar de forma oportuna y efectiva la divulgación.

GESTIÓN DOCUMENTAL

- 4.1.19 Las acciones tomadas para revisar y actualizar las tablas de retención documental al haberse considerado que no son apropiadas a la naturaleza de cada unidad productora y al no contar con lineamientos para la aplicación.

GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS

- 4.1.20 La creación del proceso de Asuntos Disciplinarios para generar las decisiones administrativas de manera más expedita y autónoma.

- 4.1.21 La tendencia favorable en la evacuación de los procesos con términos vencidos porque se evidencia el descongestionamiento de los procesos debido a la acción que dio competencia al presidente del Consejo de Estado para emitir las decisiones de trámite autónomamente

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- 4.1.22 El diagnóstico de competencia en los diferentes niveles administrativos, asistencial, profesional, auxiliar, y técnico así como la evaluación de los jefes inmediatos de los funcionarios a cargo con el fin de determinar la existencia de brechas y trabajar en ellas para eliminarlas.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES-TIC(S)

- 4.1.23 El proyecto de mejora de la experiencia de búsqueda de relatorías por parte de los usuarios, mediante la creación de un nuevo buscador, que soportado en la base de datos, se utiliza para que el usuario acceda a la información fácilmente y con más detalle. Lo anterior incrementará la satisfacción del cliente al usar un aplicativo totalmente amigable en la búsqueda y acceso a la información de su interés.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

- 4.1.24 El nuevo catálogo de los bienes disponibles en las bodegas porque orienta a los usuarios con respecto a los productos requeridos, pues cuenta con material fotográfico por producto, especificaciones, cantidades disponibles, entre otras características.

MEJORA

- 4.1.25 La especificación en los procedimientos donde en el paso a paso se estipulan las actividades, responsables y controles. La aplicación de estos procedimientos soportados con los controles internos y los registros en el sistema
- 4.1.26 Se mejoró la periodicidad de medición de los indicadores con el fin de hacer un seguimiento más oportuno.
- 4.1.27 Los análisis estadísticos con que cuenta el Consejo que permiten evaluar la situación de cada uno de las Secciones y evaluar su productividad y necesidades, para mantener la capacidad de respuesta.
- 4.1.28 Las dinámicas que se han desarrollado para la divulgación, aprendizaje y tomas de conciencia de todos los funcionarios con relación a los elementos del sistema de gestión de calidad y su aplicación.

4.2 Oportunidades de mejora;

- 4.2.1 Considerar hacer visible dentro del modelo un proceso que recoja las actividades que desarrolla la Secretaría General como apoyo o centro de servicios para todas las Salas, para que además de garantizar el cumplimiento de las actividades de tipo jurídico, se puedan hacer análisis de tipo cadena de producción e implementar las acciones necesarias para estandarizar y elevar su desempeño.
- 4.2.2 Profundizar dentro del desarrollo de partes interesadas los requisitos y expectativas reciprocas con el Consejo Superior de la Judicatura con el fin de que se puedan articular las actividades necesarias para que el sistema continúe su proceso de mejora, dentro del marco legal que rige a las dos Entidades.

RELACIONAMIENTO CON USUARIOS

- 4.2.3 Ajustar el procedimiento para el trámite de situaciones administrativas articulando con el CSJ y considerar incluir cuando se requiera a más de permisos lo relativo a los viáticos.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

GESTIÓN DE ACCIONES CONSTITUCIONALES:

- 4.2.4 La revisión y consideración en los indicadores de los días que transcurren entre la radicación en las secretarías , el tiempo que se toman para subsanar, y el ingreso a los despachos para los fallos, ya que hacen parte del trámite entre la entrada al sistema y la generación del producto a los usuarios y partes interesadas del mismo.
- 4.2.5 La interacción con el CSJ para que se garanticen que la información el SIGLO XXI y la que requiere el Consejo para su gestión , sea confiable.

GESTIÓN DOCUMENTAL

- 4.2.6 Dar celeridad para la aprobación de las nuevas tablas de retención con el fin de que sean aplicadas sistemáticamente en el Consejo de Estado. Para lo anterior es pertinente considerar el acuerdo PCSJA17-10784 de septiembre 26 de 2017 en el que se establece que el Consejo Superior de la Judicatura dispondrá de las herramientas necesarias para el control y administración de la documentación.
- 4.2.7 Considerar realizar una programación para el traslado, del edificio Americano, de las cajas de los expedientes de la Sección Quinta con el fin de que todos se encuentren en el archivo central del Palacio de Justicia. Lo anterior contribuirá al archivo unificado y a la oportunidad en la entrega de los expedientes cuando sean solicitados.

GESTIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS

- 4.2.8 Debido a que recientemente se han implementado acciones para dar tratamiento a las salidas no conformes relacionadas por la congestión de las quejas disciplinarias es pertinente considerar al finalizar el año, tiempo establecido en el proceso de acuerdo a la capacidad de la organización, la verificación de la conformidad con los requisitos cuando se corrijen las salidas no conformes

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- 4.2.9 Dar celeridad a la construcción total del manual de competencias funcionales y comportamentales del personal en los diferentes niveles administrativos con el fin de que sea presentado al Consejo Superior de la Judicatura para la aprobación.

ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

- 4.2.10 Revisar lo concerniente a la evaluación de los proveedores, considerando que el Consejo de Estado no tiene personería jurídica para contratar, solamente administra los bienes y los servicios y lo que se realiza en el proceso es un informe, denominado técnico, en el que se registra los consumos del mes cumplido.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 4.2.11 Revisar el indicador de *tiempos de respuesta a la atención de las solicitudes de bienes y servicios* debido a que los resultados mensuales están en porcentaje y adicionalmente se considera un indicador de efectividad pero lo que mide son los tiempos de entrega sin considerar si el pedido puede entregarse incompleto (oportunidad)

MEJORAMIENTO CONTINUO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

- 4.2.12 Considerar como criterio de auditoría el informe anterior de la auditoría interna y externa con el fin de verificar el cumplimiento y eficacia de los planes de acción propuestos.
- 4.2.13 Para evitar el reporte de información no relacionada con el proceso auditado, es conveniente reforzar en los auditores que no es una buena práctica tomar registros de auditoría anteriores para registrar información de la auditoría que se está realizando.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

- 5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
0	NA	

- 5.1.2. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?

Si No

- 5.1.3. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	NA	
1 ^a de seguimiento del ciclo		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

2 ^a de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		
<p>¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/></p>		

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Para las auditorías internas se aplica una metodología documentada que forma parte del proceso de mejora continua y evaluación de gestión.

El Consejo Superior de la Judicatura envía el programa anual. La auditoría interna fue realizada el 13 de septiembre y participaron 9 auditores calificados del CSJ.

Los entregables del proceso de auditorías son: el programa, el plan, las listas de chequeo y el informe. El programa de auditoría contempla a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Se realiza un informe general que incluye las fortalezas y las oportunidades de mejora detectadas. No se detectaron hallazgos negativos.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

- La revisión por la dirección se efectuó el día 8 de julio de 2017.
- Se realizan reuniones periódicas en las cuales se hace seguimiento a los resultados del sistema y que sirven coo base para la realización de la Revisión.
- Participan en el ejercicio los miembros del Comité de Dirección
- Se analizan todas las entradas establecidas como reglamentarias.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si No NA

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?

Si No NA

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?
Si No

7. RESULTADO DE LA REVISION DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	<input checked="" type="checkbox"/>	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: DORA MARINA ROJAS	Fecha	2017
	10	30

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

“Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades”

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

EMPRESA:	RAMA JUDICIAL - CONSEJO DE ESTADO PRESIDENCIA Y SECCION QUINTA		
Dirección del sitio :	Palacio de Justicia, Calle 12 # 7 - 65, Consejo de Estado, Pisos 3° y 4° VER ANEXO		
Representante de la organización:	Dr. Jorge Octavio Ramírez Ramírez Dr. Germán Bula Escobar Dra. Lucy Jeannette Bermúdez Bermúdez		
Cargo:	Consejeros de Estado Alta Dirección MGIP	Correo electrónico	lbermudezb@consejoestado.ramajudicial.gov.co lcorredorr@consejoestado.ramajudicial.gov.co dlondonoa@consejoestado.ramajudicial.gov.co
Alcance: Administración de justicia en materia de medios de control electoral, medios de control propios de lo contencioso administrativo, acciones constitucionales y asuntos disciplinarios de competencia de la Sección Quinta y Presidencia del Consejo de Estado.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001: 2015, NTCGP 1000:2009 + la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría : <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. • Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001. 			
Auditor Líder:	DORA MARINA ROJAS – DMR	Correo electrónico	drojas@icontec.net Cel: 301 590 9919
Auditor:	NANCY CONSUELO MORENO BERNAL- NCB	Auditor:	NA

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Experto técnico:	NA
------------------	----

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2017-10-12	08:00	08:30	Reunión de Apertura		
	08:30	10:30	Direccionamiento Estratégico NTCGP 1000:2009: Req.5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	DMR NCB	Dr. Jorge Octavio Ramírez Ramírez Dr. Germán Bula Escobar Dra. Lucy Jeannette Bermúdez Bermúdez
	10:30	11:30	Revisión por la Dirección NTCGP 1000:2009: Req.5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	DMR	Dr. Jorge Octavio Ramírez Ramírez Dr. Germán Bula Escobar Dra. Lucy Jeannette Bermúdez Bermúdez
	11:30	01:00	Gestión de Medios de Control Propios de lo Contencioso Administrativo NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	Dr. Carlos Enrique Moreno Rubio
	01:00	02:00	RECESO	DMR	
	02:00	04:00	Gestión de Medios de Control Electoral NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	Dra. Lucy Jeannette Bermúdez Bermúdez
	04:00	05:00	Análisis de Información- Balance	DMR NCB	
	08:00	08:30	Reunión de Apertura	DMR NCB	
	08:30	10:30	Direccionamiento Estratégico NTCGP 1000:2009: Req.5.0- 5.6 ISO 9001.2015: Req. 4., 5, 6., 7.4, 9.1,9.3	DMR NCB	Dr. Jorge Octavio Ramírez Ramírez Dr. Germán Bula Escobar Dra. Lucy Jeannette Bermúdez Bermúdez
	10:30	12:00	Gestión de Divulgación Jurisprudencial NTCGP 1000:2009 Req.: 5..2, 5.2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1.2	NCB	Dra. Rocio Araújo Oñate Dra. Ana Yasmín Torres

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	12:00	01:00	Gestión Documental NTCGP 1000:2009: Req.4.2.3, 4.2.4 ISO 9001 .2015 Req. , 7.1.3, 7.5	NCB	Juan Sebastián Gámez Luz Aida García
	01:00	02:00	RECESO	NCB	
	02:00	04:00	Gestión de Asuntos Disciplinarios NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	NCB	Dra. Diana Lucia Sánchez
	04:00	05:00	Análisis de Información- Balance	DMR NCB	
2017-10-13	08:00	09:30	Gestión de Acciones Constitucionales NTCGP 1000:2009: Req. : 5.2, 7.1, 7.2 , 7.5, 8.2.4 ISO 9001 .2015 Req, 5.1.2, 7.4, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	DMR	Dra. Lucy Jeannette Bermúdez Bermúdez
	09:30	11:00	Relacionamiento con Usuarios y Grupos de Interés NTCGP 1000:2009 Req.: 5..2, 5.2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1.2	DMR	Dra. Diana Lucia Sánchez Dra. Ethel Sariah Mariño
	11:00	12:30	Comunicación Pública NTCGP 1000:2009 Req.: 5..2, 5.2, 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1.2	DMR	Nancy Lilian Torres Maria Del Pilar Castro
	12:30	01:30	RECESO	DMR	
	01:30	03:00	Mejora Continua y Evaluación de la Gestión Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado y sedes cubiertas NTCGP 1000:2009 Req.: 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1, 8.2.2 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1, 9.2	DMR	Diego Londoño Ayran Leonardo Corredor Ramírez
	03:00	04:00	Análisis de Información Preparación Informe	DMR NCB	Auditor líder y equipo auditor

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	04:00	05:00	Reunión de Cierre	DMR NCB	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
	08:00	09:30	Gestión de Talento Humano NTCGP 1000:2009: Req. 6.1.,6.2.2., 6.3 ISO 9001 .2015 Req. 7.2	NCB	Dr. Juan Enrique Bedoya Dra. Lina Yalile Giraldo
	09:30	11:00	Tecnologías de la Información y Comunicaciones NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, 8.4	NCB	Pablo Moncada Suárez Jessica Mancipe
	11:00	12:30	Administración de Bienes y Servicios NTCGP 1000:2009: Req.: 6.1, 6.3, 7.4, 8.2.4 ISO 9001.2015: Req.: 7.1.1, 7.1.3, 8.4	NCB	Antonio Guarín Rojas Víctor Balcarcel
	12:30	01:30	RECESO	NCB	
	01:30	03:00	Mejora Continua y Evaluación de la Gestión Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión certificado y sedes cubiertas NTCGP 1000:2009 Req.: 5.5.3, 7.2.3 , 8.2.1, 8.2.2 ISO 9001.2015: Req.: 5.1.2, 7.4, 9.1, 9.2	NCB	Diego Londoño Ayran Leonardo Corredor Ramírez
	03:00	04:00	Ánalisis de Información Preparación Informe	DMR NCB	Auditor líder y equipo auditor
	04:00	05:00	Reunión de Cierre	DMR NCB	Todas las personas entrevistadas en la auditoría

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
--	--	--	-------------------------------------	-------------------	--

Agradecemos : a) Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos, b) para los desplazamientos dentro de las instalaciones o entre las sedes, asignar un funcionario de la Organización que acompañe al auditor.

2) Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 9.1-Seguimiento, Medición y 10 Mejora, se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes y 6.1.2 acciones para abordar los riesgos, se auditarán según la planificación de la Organización en los procesos que aplique.

3) Los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009: 4.1-Requisitos Generales, 4.2.3-Control de documentos, 4.2.4- Control de Registros, 8.2.3-Seguimiento y Medición de los procesos, 8.4-Análisis de Datos, 8.5.1-Mejora Continua, 8.5.2 .Acciones Correctivas, y 8.5.3 - Acciones Preventivas se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.3 Control del Producto/Servicio No Conforme y 4.1g, se auditará según la planificación de la Organización en los procesos que apliquen.

3) Se revisarán los planes de acción ejecutados para dar cierre a las no conformidades del ejercicio anterior de auditoría, si las hubo. Igualmente se verificará el uso de los certificados del Icontec, por lo cual solicitamos tener disponibles estos documentos

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2017-09-14
---	------------

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO

ANEXO

No.	DIRECCION DEL SITIO PERMANENTE	LOCALIZACION-CIUDAD- PAIS	ACTIVIDADES DEL ALCANCE O PROCESOS DESARROLLADOS EN ESTE SITIO
1	Presidencia y vicepresidencia Consejo de Estado	Calle 12 N° 7 – 65 (Palacio de Justicia -Consejo de Estado)	Direccionamiento Estratégico
2	Despacho Sección Quinta – Dra. Lucy Jeannette Bermúdez		Gestión de Medios de Control Electoral
3	Despacho Sección Quinta – Dr. Carlos Enrique Moreno Rubio		Gestión Medios de Control Propios de lo Contencioso Administrativo
4	Despacho Sección Quinta – Dra. Lucy Jeannette Bermúdez		Gestión de Acciones Constitucionales
5	Presidencia del Consejo de Estado		Gestión asuntos disciplinarios
6	Presidencia, Secretaría General y Secretaría de la Sección Quinta del Consejo de Estado		Relacionamiento con usuarios y partes interesadas
7	Secretaría General		Gestión del talento humano
8	Presidencia del Consejo de Estado		Gestión documental
9	Oficina de Prensa del Consejo de Estado		Comunicación pública
10	Coordinación Administrativa del Consejo de Estado		Administración de bienes y servicios
11	Oficina de Sistemas del Consejo de Estado		Tecnologías de información y las comunicaciones
12	Presidencia del Consejo de Estado		Mejora continua y evaluación de la gestión
13	Relatorías del Consejo de Estado	Carrera 8 ^a N° 12A - 19 Oficina 201	Gestión divulgación jurisprudencial

RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (Mayores) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores () N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : N/A

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique N/A

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

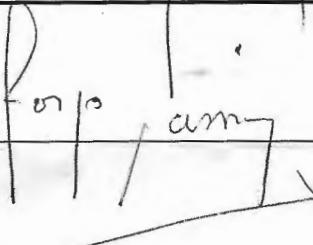
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.

Nombre Representante de la dirección:

Jorge Octavio Ramírez P.

Firma:


Ponam