



## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

### SEDE: CONSEJO SECCIONAL DEL TOLIMA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGÜÉ

Informe año:

Ciclo 2018

Fecha de elaboración:

DD

MM

AAAA

16

07

2018

#### INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR

Informe No.

PROCESO(S) AUDITADO(S)  
VIGENCIA ANTERIOR:

RELACIONE LOS  
PROCESOS:

Fecha Realización Auditoría:

DD

MM

AAAA

16

07

2017

ESTRATÉGICOS:

Planeación Estratégica y Comunicación Institucional

MISIONALES:

Reordenamiento Judicial, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de Información Estadística, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia y Mejoramiento de la Infraestructura Física.

APOYO:

Gestión Documental, Gestión Humana, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Presupuestal, Gestión Tecnológica y Auditoría Interna

EVALUACIÓN Y MEJORA:

Mejoramiento del SIGCMA

Nombre del Auditor Interno:

William Espinosa

SI

NO

Nombre del Auditado:

Dra. Angela Stella Duarte Gutierrez  
Dra. Clara Maritza Caballero Herrera  
Dra. Maria del Rosario Legarda Gonzalez

Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna desarrollado por Auditado.

X

Se socializó el Informe final de la Auditoría Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoría.

SI

NO

X

Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoría externa- Auditoría del ICONTEC-

SI

NO

X

Se formalizó (firmó) el informe de la auditoría interna realizado.

SI

NO

X

Se cerraron todos los hallazgos de las auditorías anteriores, en la auditoría realizada en la vigencia anterior.

SI

NO

X

Quedó copia del informe final de auditoría interna realizado en la Dependencia.

SI

NO

X

Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.

SI

NO

X

OBSERVACIONES:





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

| PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA: | RELACIONE LOS PROCESOS:                                                                                                                                         | Informe No.                  | 1  |    |      |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----|----|------|
| <b>ESTRATÉGICOS:</b>                          | Planeación Estratégica y Comunicación Institucional                                                                                                             | Fecha Realización Auditoría: | DD | MM | AAAA |
| <b>MISIONALES:</b>                            | Reordenamiento Judicial, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de Información Estadística, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia. |                              |    |    |      |
| <b>APOYO:</b>                                 | Gestión Documental, Gestión Humana, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Presupuestal, Gestión Tecnológica.                                  |                              | 16 | 07 | 2018 |
| <b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>                   | Mejoramiento del SIGCMA                                                                                                                                         |                              |    |    |      |

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

| Auditoría No. | 1 | Fecha de inicio | DD | MM | AAAA | Fecha de cierre | DD | MM | AAAA |
|---------------|---|-----------------|----|----|------|-----------------|----|----|------|
|               |   |                 | 16 | 07 | 2018 |                 | 17 | 07 | 2018 |

| AUDITOR LIDER       |                   |                       | EQUIPO AUDITOR      |                   |                       |
|---------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| NOMBRES Y APELLIDOS | DATOS DE CONTACTO |                       | NOMBRES Y APELLIDOS | DATOS DE CONTACTO |                       |
|                     | CELULAR           | E-MAIL                |                     | CELULAR           | E-MAIL                |
| Sandra Castillo     | 3005687148        | spcastilloh@gmail.com | Sandra Castillo     | 3005687148        | spcastilloh@gmail.com |

**2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORIA:**

**OBJETIVO:**

Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA y de los Sistemas de Gestión de Calidad: SGC (específicos) articulados al SIGCMA a partir de la validación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda) y las directrices establecidas por la Entidad, con el fin de velar por el mantenimiento del sistema y por la eficacia, eficiencia y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad: SIGCMA-SGC.

**ALCAN CE:**

Verificación de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 (donde procede) a los procesos del SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ, Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración de Justicia, Despachos Judiciales, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio, Secretaria (a) General; los Sistema de Gestión de las Altas Cortes articulados al SIGCMA: SIGCMA-SGC certificados y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA-SGC.





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

CONSEJO SECCIONAL DEL TOLIMA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGÜÉ

**CRITERIOS DE LA AUDITORIA:**

Se realizará la auditoría con enfoque al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda), NTC ISO 19011:2012, los documentos propios de cada SIG y los de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA-SGC.

**3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

**3.1. RESULTADO DETALLADO**

| NO. | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | PROCESO                                   | CONFORMIDAD |             |                                                                           |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                           | NC          | OBSERVACION | CRITERIOS DE AUDITORÍA<br>(anotar el numeral de los requisitos auditados) |
| 1   | No se evidencia la toma de acciones de gestión (preventivas, correctivas y/o de mejora) frente al Sistema de Gestión de Calidad.<br>Evidencia: Se detectaron en los procesos de Comunicación Institucional en la cual se puede establecer una acción de mejora frente al resultado desfavorable de la encuesta realizada 2018, al igual que las actividades realizadas como Cine Judicial, Campaña Más Felices Más Humanos, Manual de Trato Digno además del excelente diseño de los tableros de control para la medición de los indicadores y la tabulación automática de la encuesta de percepción del usuario del proceso de mejoramiento del SIGCMA, adicionalmente en el proceso de Gestión Tecnológica no se evidenció la acción de mejora frente al SIGCMA respecto a las Salas virtuales de ejecución de penas creadas para no desplazar a los detenidos por último no se evidencio la acción de mejora de la digitación de los documentos realizada en el área de pagaduría entre otros. | Todos los procesos excepto Gestión Humana | X           |             | Numeral 6.1 y 10.2. ISO 9001:2015                                         |
| 2   | Se observa incumplimiento en determinar el desarrollo de las competencias al igual que de la toma de acciones para adquirir la competencia necesaria del personal y la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas<br>Evidencia: No se observa la información en su totalidad del Desarrollo de las                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Gestión Humana                            | X           |             | Numeral 7.2 ISO 9001:2015                                                 |





|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Competencias tanto del personal de la Dirección Seccional como del Consejo Seccional, Juzgados Administrativos y Juzgados de Chaparral, cabe resaltar que se está elaborando capacitación pero no se está teniendo en cuenta a todo el personal por lo que se encuentra incompleto el diagnóstico y matriz de competencia, además no se evidencia las respectivas evaluaciones que permitan medir la efectividad de las capacitaciones realizadas en el 2018. |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

NC: No conformidad.

### 3.2 FORTALEZAS

- En el proceso de Planeación Estratégica se destaca el Formato de consolidación de necesidades para la realización del plan operativo anual diseñado por especialidad (infraestructura, talento humano, congestión judiciales, formación, cobro coactivo, reparto).
- Las estrategias y resultados demostrados con la incorporación de actividades lúdicas que permiten interiorizar la cultura de la calidad como un estilo de convivencia laboral y social como lo es la hora calidad estipulada para todos los empleados tanto del Consejo Seccional como de la Dirección Seccional generando un espacio lúdico donde se tratan temas de calidad entre ellos ( fundamentos básicos de calidad capacitación en la norma ISO 9001:2015 por medio de herramientas como videos, sopa de letras, coplas etc.), celebración de cumpleaños y actividades de Seguridad y Salud en el trabajo, adicionalmente las actividades realizadas como el Cine Judicial para los niños de los empleados, la campaña más felices más humanos y manual de trato digno.
- La profundidad demostrada en el análisis de los indicadores de gestión asociados a cada uno de los procesos de la organización.
- La madurez demostrada en la evolución del Sistema de Gestión de Calidad, logrando hacerlo funcionar en todos los niveles de la organización.
- En el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios se destaca el análisis de los indicadores y seguimiento de la apropiación, al igual de los formato de los estudios previos en el cual se está incluye temas de Responsabilidad Ambiental y el Compromiso Anticorrupción, además de las acta de reunión y los audios como registro de la evidencia de las reuniones realizadas.
- La incorporación de objetivos y estrategias orientadas al diseño e implementación de una cultura orientada al desarrollo de una cultura de mitigación de impactos ambientales por medio de la implementación de políticas de ahorro de energía, agua y uso racional de los elementos de consumo, reciclaje de papel además el cambio de las baterías de los baños y los grifos de reducción que garantizan la mitigación del impacto ambiental.
- El diseño y uso de tablero de control utilizado para la medición de los indicadores por cada proceso y la tabulación automática de las encuestas de percepción del usuario realizada 2018.
- Se resalta la digitalización de los documentos del área de pagaduría y del Proceso de Gestión Humana.

### 3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda articular las estrategias del Plan Sectorial de Desarrollo a los objetivos y actividades planificadas en el Plan Operativo.
- Realizar el ajuste sugerido al seguimiento de las partes interesadas y contexto de la organización igualmente ajustar el Plan de Mantenimiento y Mejoramiento del SIGCMA.
- En la consolidación y tabulación de las QRS se recomienda identificar el tipo de queja y cuáles son de mayor incidencia para establecer las acciones correctivas o de mejora.
- En el riesgo de Corrupción se solicita que se mejore y se adicione el control de divulgación y sensibilizar en temas el código de ética y buen gobierno, valores y principios de la entidad además de la Cultura Judicial por el Buen Trato.
- Continuar con la gestión del Proyecto de digitalización de los documentos del proceso de Gestión Documental.
- Articular los informes de revisión de la Alta Dirección de los Juzgados Administrativos y a de los Juzgados de Chaparral al Informe de revisión de la alta dirección general de la Seccional teniendo en cuenta todos los literales tanto de las entradas de la revisión por la dirección como las salidas.
- Continuar gestionando otros espacios para salvaguardar los documentos y registros de la Gestión Documental de la Seccional.





**3.4 CONCLUSIONES**

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

**4. NOMBRES Y FIRMAS**

**AUDITADO**

**NOMBRE**

**FIRMA**

**FECHA**

Dra. Angela Stella Duarte Gutierrez  
Dr. Rafael de Jesús Vargas Trujillo.  
Dr. Cesar Augusto Molina Suárez

17/07/2018

**AUDITOR LIDER**

**NOMBRE**

**FIRMA**

**FECHA**

Sandra Paola Castillo Hernández

Sandra Castillo

17/07/2018