



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: TRIBUNAL SUPERIOR DE BUGA, SECRETARIA SALA PENAL DEL
TRIBUNAL SUPERIOR DE BUGA, JUZGADOS DEL SISTEMA PENAL
ACUSATORIO DE BUGA, CORDINACIÓN ADMINISTRATIVA, CENTROS DE
SERVICIOS JUDICIALES Y CENTROS DE SERVICIOS JUDICIALES
ESPECIALIZADOS**

Informe año:	Ciclo		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	26	07	2018

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR					
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	1		
		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
			26	07	2018
ESTRATÉGICOS:	Direccionamiento Estratégico				
MISIONALES:	Administración de Justicia				
APOYO:	Secretaria Sala Penal Tribunal Superior del Distrito Judicial y Centros de Servicios				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento y Evaluación del SIGCMA				
Nombre del Auditor Interno:	Carlos Castro Coll	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Líderes de Procesos		X		
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	SI	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa- Auditoria del ICONTEC-	SI	NO	
	X		X		
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoria realizada en la vigencia anterior.	SI	NO	
	X		X		
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	SI	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	SI	NO	
	x		X		
OBSERVACIONES:					



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL

PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	1		
ESTRATÉGICOS:	Gestión Directiva, Gestión de Comunicación Pública.	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Gestión Sistema Penal y Gestión Centro de Servicio.	25 y 26 de julio de 2019	25 y 26	07	2019
APOYO:	Gestión Documental y Talento Humano				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA				

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	1	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			25	07	2019		25	07	2019

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
SANDRA PAOLA CASTILLO HERNÁNDEZ	3005687148	scastilh@cendoj.ramajudicial.gov.co			

2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA 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.
ALCANCE: Verificación de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 a las sedes y procesos del SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ, Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración de Justicia, Despachos Judiciales, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio, Secretaría (a) General; los Sistema de Gestión de las Altas Cortes articulados al SIGCMA: SIGCMA-SGC certificados y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA.
COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar): TRIBUNAL SUPERIOR DE BUGA, SECRETARIA SALA PENAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE BUGA, JUZGADOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BUGA, CORDINACIÓN ADMINISTRATIVA, CENTROS DE SERVICIOS JUDICIALES Y CENTROS DE SERVICIOS JUDICIALES ESPECIALIZADOS
CRITERIOS DE LA AUDITORIA: Se realizará la auditoría con enfoque al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 19011:2018, los documentos propios de cada SIG y los de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA.



3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

3.1. RESULTADO DETALLADO

NO.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CONFORMIDAD (En las columnas NC y Observación anotar el requisito a que aplica la Evidencia; en la Columna Criterios de auditoría /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	<p>Descripción: Falta determinar y aplicar los criterios y métodos establecidos por la organización.</p> <p>Evidencia: No se evidencia el registro de las acciones de gestión realizadas frente al SIGCMA en los formatos de acciones de gestión establecidos por la organización en todos los procesos.</p>	Todos los Procesos	X		Numeral 4.4.1 c NTCISO 9001:2015
2	<p>Descripción: No se evidencia la planificación de Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad, como mecanismo de planificación y seguimiento de los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencia: No fue posible observar un documento que conteria el plan operativo Institucional y/o el Plan del Sistema de Gestión de Calidad debidamente actualizado, ni reuniones periódicas del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	Gestión Directiva	X		Numeral 6 NTCISO 9001:2015
3	<p>Descripción: Se evidencian debilidades en el proceso de comunicar oportunamente en forma eficaz, eficiente y efectiva los principales aspectos del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Evidencia: No se evidencia matriz de comunicaciones ni herramientas de comunicación efectivas tanto internas como externas.</p>	Comunicación Publica	X		Numeral 7.4 NTCISO 9001:2015
4	<p>Descripción: No se evidenció en su totalidad el Informe de Revisión para la Alta Dirección ni los comentarios que sobre el particular deben darse.</p> <p>Evidencia: No se encontró en su totalidad la elaboración del Informe de Revisión para la Alta Dirección de la vigencia 2018 ni los comentarios pertinentes de la Alta Dirección</p>	Gestión Directiva y Mejoramiento del SIGCMA		X	Numeral 9.3 NTCISO 9001:2015
5	<p>Descripción: No se evidenció en su totalidad la identificación de los riesgos y oportunidades de acuerdo a los requisitos enunciados en el numeral 6.1 ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia: Todos los procesos, Despachos Judiciales, Tribunal y Secretaría de los Sala Penal del Tribunal Superior</p>	Todos los Procesos, Despachos Judiciales, Tribunal y Secretaría de los Sala Penal del Tribunal Superior		X	Numeral 4.4.1 f y 6.1 NTCISO 9001:2015



Penal del Tribunal Superior de Buga.	de Buga			
--------------------------------------	---------	--	--	--

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

1. La alta disposición de los documentos solicitados.
2. El interés demostrado en la atención de las observaciones y recomendaciones dadas durante el ejercicio de auditoría.
3. La buena disposición para recibir la auditoría.
4. Se destaca de los despachos judiciales el control en Excel de los estados y solicitud del expediente, caratulas de procesos, listas de chequeo requisitos para la admisión de la demanda, control secretarial y del juez referente a las tutelas y a los incidentes de desacato para el control de términos, control de los procesos y los estados, agendas digitales, cronogramas de atención a los usuarios, control de memoriales, actas de reunión, carpetas compartidas de todas las actuaciones, planificador de las audiencias y control de las solicitudes allegadas al despachos con colores y reporte fácil y oportuno de las estadísticas, las audiencias virtuales realizadas contando con los medios de última tecnología televisor cámara y micrófonos optimizando recursos en tiempo, desplazamiento del preso y efectividad de la audiencia, la agrupación de varios asuntos en líneas relacionados para realizarlo en un solo caso y descongestionar el despacho, la digitalización de las actas de audiencia, autos, certificaciones y la utilización de las guías de audiencias tanto de garantías como de conocimiento.
5. Se resalta en el tema ambiental las cajas entregadas a los servidores judiciales estrategia liderada por la Coordinación Administrativa para el reciclaje de cada sede.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Planeación Estratégica : En el informe de revisión por la dirección se sugiere colocar un pequeño análisis de cada entrada y salida del informe, todo para conocer el resultado y determinar el grado de cumplimiento, visualizando más claramente los resultados obtenidos en este informe y evidenciar las debilidades y fortalezas en aras de facilitar la pronunciación y comentarios realizados por la Alta Dirección, referente a las partes interesadas profundizar más en las que estas asociadas a los despachos judiciales y no solo identificar las necesidades y expectativas establecidas sino además analizarlas y saber cuantas se van a suplir o a satisfacer cada año para generar mejora y satisfacción de estas partes interesadas el cual se pueden realizar por medio de la encuestas.
2. Establecer reuniones más periódicas de Comité de Calidad y realizar seguimientos a las compromisos establecidos, actualizando los roles, responsabilidades y autoridades se sugiere actualizar las caracterizaciones y procedimientos de Garantías y Conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad de tal forma que pueda dinamizarse e integrarse en mayor forma el Sistema de Gestión de Calidad.
3. Fortalecer el compromiso y liderazgo de la Alta Dirección con el mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA y trabajar conjuntamente con el Coordinador de Calidad en todos los temas referentes al SIGCMA.
4. Fortalecer el conocimiento del contexto la organización y partes interesadas al interior de los despachos judiciales.
5. Revisar los riesgos de corrupción para todos los procesos y establecer controles como la divulgación y sensibilizar en temas el código de ética y buen gobierno, valores y principios de la entidad además de la Cultura Judicial por el Buen Trato dando cumplimiento a la Ley 1474 del 2011 Ley anticorrupción y la Ley 1712 del 2014 Ley de Transparencia.
6. Evidenciar frente al SIGCMA las acciones realizadas referentes a las oportunidades o riesgos positivos.
7. En el proceso de Mejoramiento del SIGCMA se sugiere que se incorpore a el Plan de Manteniendo y Mejoramiento se incluyan actividades del sistema de gestión como actividades de bienestar, Servidores Judiciales más Felices entre otras actividades que demuestran la calidad y realizar el seguimiento de cumplimiento frente a los objetivos, que se le brinda a los servidores judiciales además de la actualización de los indicadores y riesgos.
8. Continuar gestionando el proyecto de contar con un solo archivo en aras de salvaguarda y conservar los documentos y se sugiere realizar una excelente planeación del espacio físico en el cual se establezca un control documental por orden de fechas especialidad y que cuenta con amplio almacenamiento adecuado, contando con buena iluminación, temperatura, ventilación, higiene, fumigación todo en aras de la buena conservación, preservación y disposición de los documentos archivados.



9. Fortalecer el sistema de comunicación interna por medio del cual se genere una mayor interacción de todos los servidores judiciales y se solucionen incidentes al interior de los jueces como la problemáticas en la no realización de las audiencias por inconvenientes con defensoría y fiscalía entre otros.
10. Se sugiere crear carpetas compartidas con toda la información transversal del Sistema de Gestión de Calidad como Plan Operativo, Contexto de la Organización, Informe de Revisión de la Alta Dirección, Indicadores, Mapa de Riesgos, Acciones de Gestión entre otras, todo en aras de tener más ágilmente y oportuna la información y se pueda actualizar y consolidar fácilmente la información además se sugiere realizar las encuestas por la herramienta Office 365 donde se pueden consolidar y tabular fácilmente las encuestas realizadas y utilizar igualmente el one drive para almacenar los archivos propios de la gestión.

3.4 CONCLUSIONES

En concepto del auditor líder se observa que el Tribunal Superior de Buga, Secretaria Sala Penal del Tribunal Superior de Buga, Juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Buga, Coordinación Administrativa, Centros de Servicios Judiciales y Centros de Servicios Judiciales Especializados, cumplen de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001:2015.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Martha Liliana Bertín José Jaime Valencia Castro		25 y 26 de julio de 2019
AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Sandra Paola Castillo Hernández		25 y 26 de julio de 2019

