



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**  
**SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE META Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE VILLAVICENCIO**

Informe año:	Ciclo		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA

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
ESTRATÉGICOS:					
MISIONALES:					
APOYO:					
EVALUACIÓN Y MEJORA:					
Nombre del Auditor Interno:			Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO
Nombre del Auditado:					
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	SI	NO	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa- Auditoria del ICONTEC-	SI	NO
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI	NO	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoria realizada en la vigencia anterior.	SI	NO
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	SI	NO	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	SI	NO
OBSERVACIONES:					



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	1		
ESTRATÉGICOS:	Planeación Estratégica y Comunicación Institucional	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Reordenamiento Judicial, Administración de la Carrera Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia y Mejoramiento de la Infraestructura Física.	29 y 30 de julio de 2019	29 y 30	07	2019
APOYO:	Gestión de Información Estadística, Gestión Documental, Gestión Humana, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Presupuestal, y Gestión Tecnológica.				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA				

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Auditoría No.	1	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			29	07	2019		30	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	scastillh@cendoj.ramajudicial.gov.co			

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

**OBJETIVO:**

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

**ALCANCE:**

Verificación de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 a las sedes y procesos del SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ, Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración de Justicia, Despachos Judiciales, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio, 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.



<b>COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):</b>
CONSEJO SECCIONAL DE META Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE VILLAVICENCIO
<b>CRITERIOS DE LA AUDITORIA:</b>
Se realizará la auditoría con enfoque al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda), NTC ISO 19011:2018, los documentos propios de cada SIG y los de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA.

**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	Descripción: Se observa incumplimiento referente a que la Alta Dirección debe revisar el Sistema de Gestión de Calidad de la organización a intervalos planificados para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. Evidencia: No se evidencia el Informe de Revisión de la Alta Dirección ciclo 2018.	Planeación Estratégico y Mejoramiento del SIGCMA.	X		Numeral 9.3 NTCISO 9001:2015
2	Descripción: Falta determinar y aplicar los criterios y métodos establecidos por la organización. 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.	Todos los Procesos	X		Numeral 4.4.1 c NTCISO 9001:2015
3	Descripción: Falta de actualización para determinar las competencias necesarias del personal para tomar las acciones para adquirir la competencia necesaria y así evaluar la eficacia de la acción tomada. Evidencia: En el proceso de Gestión Humana se evidencio la falta de actualización 2019 en los lineamientos propios de la organización en el desarrollo de las competencias y evaluación de las mismas.	Gestión Humana		X	Numeral 7.2 NTCISO 9001:2015
4	Descripción: No se analiza y evalúan los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Evidencia: Al revisar los indicadores de los procesos de Planeación Estratégica, Comunicación Institucional, Reordenamiento Judicial, Gestión de la Información Estadística, Administración de la Carrera	Planeación Estratégica, Comunicación Institucional, Reordenamiento Judicial, Gestión de la Información		X	Numeral 9.1.3 NTCISO 9001:2015



	Judicial, y Mejoramiento del SIGCMA, no se observaron datos que demuestren el seguimiento a estos procesos	Estadística, Administración de la Carrera Judicial y Mejoramiento del SIGCMA			
5	Descripción: No se determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos. Evidencia: En el contrato 068 servicios de aseo de terminación año 2018, se evidencio la falta de acta de liquidación del contrato y la falta de evaluación del proveedor.	Adquisición de Bienes y Servicios	X		Numeral 8.4.1 NTCISO 9001:2015

NC: No conformidad.

**3.2 FORTALEZAS**

1. En el proceso de Planeación Estratégica se resalta el planeador utilizado formato de nivel central y tablero planeador del mes y agendas de las salas.
2. La herramienta adoptada por medio de carpetas compartidas utilizadas para salvaguardar los documentos por cada proceso.
3. Se resalta las capacitaciones realizadas a los jueces y magistrados para realizar adecuadamente el reporte de estadística, las diapositivas diseñadas por normatividad, procedimiento y práctica, además del correo creado solo para atender las solicitudes de estadística y por último el archivo de las necesidades de los despachos en las cuales se hacen acciones de mejora a las necesidades más reiterativas.
4. En el proceso de Reordenamiento Judicial se destaca el libro de las necesidades de las propuestas del año y la socialización al interior de los despachos judiciales.
5. En el proceso de Administración de Carrera Judicial se destaca las fechas de las visitas y seguimiento de calificación de los magistrados y jueces donde se justifica de mejor manera la calificación dada por factor calidad, rendimiento y la consolidación la cual establece todos los parámetros de la calificación.
6. En el Proceso de Comunicación se destaca el video institucional en el cual se evidencia la reducción de 738 retrasos de audiencia y descongestión de 2015 a 2018, estrategia de la oportuna administración de la justicia, por esa gran prueba de plan piloto de descongestión de control de garantías y desconcentración para atención de la URI, por la cual fue reconocida la Seccional de Villavicencio, además del gran proyecto de implementación de medios tecnológicos en el Sistema Penal donde la 1 fase fue la constitución de datos 2. Instalación y prueba piloto de salas virtuales del juzgado octavo penal de conocimiento y la 3 Fase que fue el Protocolo de Directorio Electrónico Penal Institucional, donde por medio de este directorio se encuentra información de defensoría, fiscales, policía postulado además al premio excelencia a la justicia, los videos por youtube para hacer combinación de correspondencia para ayudar a optimizar tiempo, recursos y hacer más efectiva la administración de justicia en los despachos judiciales, los taller en tecnologías de la información y las comunicaciones en la gestión Judicial realizados como apoyo a la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, las publicaciones de resoluciones circulares, oficios y acuerdos donde se cita el cumplimiento y la finalidad del Plan Sectorial 2019-2022, el boletín institucional cada trimestre enviados por medio de correo electrónico y la herramienta utilizada por medio del Whatsapp gran fortaleza de comunicación generando agilidad, veracidad y oportunidad de la información de los eventos y comunicación importante generada por la Seccional, además de utilizarla como herramienta de publicación de las convocatorias de las capacitaciones realizadas por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla.
7. Se resalta las reuniones periódicas de Gestión Financiera y Presupuestal y los seguimientos realizado al interior del proceso.
8. En el proceso de Gestión Tecnológica se resalta las encuestas realizadas por semestre en las cuales se da prioridad a la satisfacción del usuario referente al nivel de servicio en oportunidad de atención, solución del incidente y en la buena prestación del servicio por la mesa de ayuda y la atención prestada por los ingenieros.
9. Se destaca en el proceso de Mejoramiento del SIGCMA las encuestas de satisfacción realizadas para medir el nivel de satisfacción del cliente tantos abogados, usuario y partes interesadas, se requiere realizarla para el siguiente semestre.



### 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, todo para conocer el resultado final para determinar el grado de cumplimiento, visualizando más claramente los resultados obtenidos en este informe y evidenciar las debilidades y fortalezas para que se facilite los comentarios realizados por la Alta Dirección, referente a las partes interesadas falta obtener más información de la percepción y necesidades y expectativas de las partes interesadas ya sea por medio de encuestas establecidas, para tener en cuenta más el factor externo referente al entorno ej: los vecinos, parte social, cultural, económica etc y establecer cuales se van satisfacer y generar mejora, además actualizar y articular de los pilares del Nuevo Plan Sectorial 2019-2022 con los objetivos de calidad al Plan Operativo y actualizar acta de aprobación del plan operativo 2019.
2. Fortalecer el compromiso y liderazgo de la Alta Dirección con el mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA y trabajar conjuntamente con el Coordinador de Calidad en todos los temas referentes al SIGCMA.
3. Revisar los riesgos de corrupción para todos los procesos y establecer como controles 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 anticorrupción ley 1474 del 2011 y la ley 1712 del 2014 Ley de Transparencia.
4. Revisar la calificación antes de controles de los mapas de riesgos los procesos de Comunicación Institucional, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Documental, Mejoramiento de la Infraestructura Física ya que no se encuentran calificados acorde al alto grado de probabilidad e impacto de unos riesgos asociados.
5. Evidenciar frente al SIGCMA las acciones realizadas referentes a las oportunidades o riesgos positivos.
6. En la matriz de comunicaciones establecer porcentaje de avance de las actividades para determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados y se realice un seguimiento más cualitativo en el cual el resultado y la medición aseguren los resultados validados.
7. En el proceso de Mejoramiento del SIGCMA se sugiere que se actualice el Plan de Manteniendo y Mejoramiento se incluyan actividades del sistema de gestión como semana SIGCMA, actividades de bienestar, Servidores Judiciales más Felices entre otras actividades que demuestran la calidad y se realice el seguimiento de cumplimiento frente a los objetivos, que se le brinda a los servidores judiciales además se actualicen los indicadores y mapa de riesgos.
8. La alta dirección debe trabajar conjuntamente desde la planeación estratégica y realizar reuniones periódicas que evidencien el seguimiento de contexto de la organización, partes interesadas, informe de revisión y continúe con el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
9. Lograr obtener más alianzas estratégicas para temas de bienestar social y capacitaciones para el desarrollo de las competencias de los servidores judiciales.
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 de cada proceso:
11. Continuar gestionando el proyecto de contar con un solo archivo en la seccional en aras de salvaguarda y conservar los documentos y se sugiere realizar una excelente planeación del espacio físico en el cual se establezca un control documental por orden de fechas especialidad y que cuenta con un amplio y adecuado almacenamiento, contando con buena iluminación, temperatura, ventilación, higiene, fumigación todo en aras de la buena conservación, preservación y disposición de los documentos archivados.



### 3.4 CONCLUSIONES

En concepto del auditor líder se observa que la Seccional Meta integrada por el Consejo Seccional de Meta y Dirección Seccional de Administración Judicial de Villavicencio, 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
Romelio Daza Molina Lorena Gomez Roa José Luis Franco Laverde		29 y 30 de julio de 2019

#### AUDITOR LIDER

NOMBRE	FIRMA	FECHA
Sandra Paola Castillo Hernández		29 y 30 de julio de 2019