



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE
SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE TOLIMA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUE, JUZGADOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE IBAGUE Y JUZGADOS DE CHAPARRAL - VIRTUAL

Informe año: 2023	Ciclo		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	31	07	2023

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR

PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	D	M	AAA
		Fecha Realización Auditoría:			
			13	06	2022
			15		
ESTRATÉGICOS:	Planeación estratégica, Comunicación Institucional				
MISIONALES:	Reordenamiento Judicial, Administración de la Carrera Judicial Mejoramiento de la Infraestructura Física Administración de justicia Penales, Acciones Constitucionales, Civiles, Laborales y Familia. Administración de Justicia Contencioso Administrativa y Constitucional				
APOYO:	Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión Humana Gestión Administrativa Gestión Financiera y Presupuestal Gestión Documental				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento y Evaluación del SIGCMA				
Nombre del Auditor Interno:	Sandra Paola Castillo Hernández	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Líderes de Proceso				
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	SI x	NO	SI	NO	
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI x	NO	SI	NO	
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	SI x	NO	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. Fecha Realización Auditoría			
			D	M	AAAA
ESTRATÉGICOS:	Planeación Estratégica Comunicación Institucional		25	07	2023
MISIONALES:	Reordenamiento Judicial Administración De La Carrera Judicial Mejoramiento De La Infraestructura Física Gestión de La Formación Judicial Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia Administración de Justicia Contenciosa Administrativa Administración de Justicia Constitucional Administración de Justicia Civil		25 - 28	07	2023
APOYO:	Gestión documental Gestión tecnológica Gestión de la información Estadística Gestión de seguridad y salud en el trabajo Gestión humana Asistencia legal Gestión financiera y Presupuestal Compras públicas Gestión administrativa		25 - 28	07	2023
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del sistema Integrado de gestión y Control de la calidad y del Medio ambiente		25 - 28	07	2023



1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		25	07	2023		28	07	2023

AUDITOR LÍDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Melquisedec Valencia Valencia	300 2659314	mvalencv@cendoj.r amajudicial.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, a partir de la validación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda), NTC 6256:2021 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2021 (Consejo Superior de la Judicatura, Unidades Misionales de Consejo Superior de la Judicatura y Consejos Seccionales de la Judicatura) 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

ALCAN CE:

Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central y las Unidades Misionales; Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ y las Unidades Misionales; Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración Judicial; Tribunales y Despachos Judiciales certificados, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio, Secretaria (a) General; los Sistema de Gestión de las Altas Cortes articulados al SIGCMA: Consejo de Estado, Corte Suprema de Justicia y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA año 2021.

COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA, DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUE, JUZGADOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE IBAGUE Y JUZGADOS DE CHAPARRAL

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 6256:2021 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2021 (donde proceda), NTC ISO 19011:2018, los documentos propios y los de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA



3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

3.1. RESULTADO DETALLADO

N O	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CONFORMIDAD (En las columnas NC y Observación anotar el requisito a que aplica la Evidencia; en la Columna Criterios de auditoria /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	Descripción: Evidencia:				
2	Descripción: Evidencia:				
3					

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

- ✓ Se destaca el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, y de los líderes de cada uno de los procesos auditados durante este ciclo,
- ✓ La excelente disposición y calidad humana para atender las auditorias programadas, demostradas por parte de los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo.
- ✓ La adecuada coordinación de roles y responsabilidades establecidas para la operación del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA.
- ✓ El uso de herramientas tecnológicas de office 365, para abordar el trabajo tendiente a la estructuración, control, seguimiento de los documentos y actividades asociadas a cada uno de los procesos.
- ✓ El esfuerzo que se realiza en cada área, oficina o despacho con el fin de brindar la mejor atención a los usuarios en esta encomiable tarea de administrar justicia pronta oportuna y eficaz. En ese sentido hay que destacar el ingenio y la creatividad desplegadas para resolver las dificultades y adversidades que a veces se presentan, pero que no impiden que se logre con éxito nuestra labor.
- ✓ Las buenas prácticas y modelos de éxito evidenciados durante la auditoría, que pueden ser acogidos por áreas o despachos homólogos para desarrollar tareas similares o afines, así:
- ✓ La hora de calidad, espacio dedicado a actividades de capacitación, conocimiento y fortalecimiento del sistema.
- ✓ Los aplicativos desarrollados para brindar soporte a los despachos y por consiguiente servidores judiciales del Tolima, que facilitan el registro, la trazabilidad, seguimiento y respuesta oportuna a los requerimientos que atienden desde las áreas de Soporte Tecnológico, Almacén y Mantenimiento.
- ✓ La introducción del modelo de contratación denominado Ejecución a Monto Agotable, que ha permitido optimizar y realizar un mejor aprovechamiento de los recursos destinados a mejorar la infraestructura de las sedes y despachos judiciales.
- ✓ Las encuestas implementadas con el fin de obtener información respecto de los usuarios externos e internos de los despachos judiciales de este distrito judicial.



- ✓ El desarrollo de piezas graficas con el fin de informar a los usuarios de los juzgados administrativos respecto de los canales de comunicación e información relevante que es importante transmitir ante falla de la pagina web de la institución.
- ✓ De gran importancia también el buzón de quejas, reclamos y sugerencias implementado con el fin de conocer la percepción de los usuarios respecto del servicio de administración de justicia que se presta en la seccional Tolima.
- ✓ Las diferentes opciones de notificación implementadas por los despachos judiciales ante las dificultades que se presentan en los canales de comunicación y herramientas tecnológicas dispuestas para realizar esta labor.
- ✓ Los resultados producto de la intervención y traslado de los archivos a cargo de la Dirección Seccional.
- ✓ La implementación del museo con elementos y piezas relevantes que reposaban en el archivo y que reflejan la historia de nuestra institución y del país.
- ✓ Los mecanismos implementados por los despachos judiciales, con el fin de darle tratamiento a las salidas no conformes y evitar su materialización o minimizarla, en lo que tiene que ver con la revisión para identificar errores y la posterior corrección de providencias judiciales.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Teniendo en cuenta que los sistemas de calidad, implican la mejora continua en la calidad de los servicios que se brindan a través de las actividades asociadas a los procesos, es importante señalar los aspectos que se deben evaluar y revisar para su fortalecimiento. Es importante señalar que pese a que algunos procesos se establecen desde el nivel central si no es procedente crear unos que reflejen la realidad de las actividades que se desarrollan a nivel seccional, al menos los indicadores si deben tender a medir el resultado de esa gestión propia y toda la actividad desplegada en cumplimiento de las funciones que se derivan de cada área asociadas a un proceso dentro del sistema.

En armonía con lo anterior, teniendo en cuenta que tanto el buzón de quejas como las encuestas dispuestas como mecanismos que permiten medir la percepción de los usuarios, es conveniente que se haga seguimiento a ambos y se tomen las acciones que correspondan con el fin de identificar oportunidades de mejora o fortalecer la interacción con los usuarios a través de estos canales.

Proceso Comunicación Institucional

- ✓ Frente al riesgo tardanza de la divulgación en la información es oportuno revisar y ajustar los controles establecidos. En ese sentido se recomienda incluir como control: notificar fallas en la página al responsable, utilizar otros canales para realizar la notificación. Así como visibilizar la acción que se despliega frente a esta falla, ampliando los términos que se publicaron y a los que probablemente no tuvieron acceso todos los usuarios.

Proceso Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia

- ✓ Se recomienda que las solicitudes que presentan los usuarios referentes a los temas de competencia de la URNA, se gestionen únicamente a través de SIGOBius, para evitar desgaste al utilizar otros canales y reprocesos producto del envío de una misma solicitud a usuarios diferentes.



- ✓ Reemplazar el indicador de oportunidad de respuesta, por uno que refleje la gestión del Consejo Seccional, puesto que dicho indicador, se puede medir, pero desde la URNA que recibe y gestiona la solicitud presentada.

Proceso Mejoramiento y Evaluación del SIGCMA

- ✓ En el plan de mejoramiento establecido incluir los logos y certificados de calidad vigentes.

Juzgados Administrativos:

- ✓ Ajustar la caracterización utilizando el formato dispuesto por el SIGCMA, que refleja de manera individual cada proveedor, tipo (interna o externa), entrada, etapa del ciclo PHVA, actividad asociada, descripción de la misma, el responsable, la salida específica, el usuario o parte interesada y el tipo (interna o externa).
- ✓ Realizar la medición y seguimiento a la matriz de riesgos.
- ✓ Estandarizar la forma de publicar la información relativa al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente, con el fin de que reflejen estructuras similares para todos los despachos administrativos certificados en calidad.

Juzgados de Chaparral:

- ✓ Ajustar la caracterización utilizando el formato dispuesto por el SIGCMA, que refleja de manera individual cada proveedor, tipo (interna o externa), entrada, etapa del ciclo PHVA, actividad asociada, descripción de la misma, el responsable, la salida específica, el usuario o parte interesada y el tipo (interna o externa).
- ✓ Realizar la medición y seguimiento a la matriz de riesgos.
- ✓ En la encuesta dispuesta para los usuarios incluir una opción para que el usuario que califica con un puntaje bajo o en un rango deficiente o malo, justifique la respuesta y de esta manera contar con la información necesaria para tomar las acciones que correspondan para resolver la posible inconformidad manifestada por el usuario.
- ✓ Estandarizar la forma de publicar la información relativa al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente, con el fin de que reflejen estructuras similares para todos los despachos administrativos certificados en calidad.

Proceso Compras Publicas

- ✓ Ajustar el control del riesgo denominado desconocimiento de normas de contratación estatal.
- ✓ En el riesgo falla tecnológica, incluir como control la aplicación del protocolo de indisponibilidad de Colombia Compra Eficiente.

Proceso Gestión Documental

- ✓ Ajustar la matriz de riesgos conforme a los dispuestos para este proceso en el nivel central en lo que aplique.
- ✓ Revisar y ajustar la matriz de indicadores conforme a las actividades que se desarrollan en la seccional.
- ✓ Incluir un procedimiento respecto del acceso a la información del archivo a cargo de la seccional, puede servir de guía el dispuesto para garantizar el acceso a los expedientes de la justicia regional.



Proceso Gestión Tecnológica

- ✓ Frente a la matriz de riesgos (1 y 3), revisarlos y ajustarlos conforme a lo que puede controlarse desde la seccional, incluir como control el seguimiento a los casos que recibe la mesa de servicios.
- ✓ Revisar y ajustar el procedimiento de soporte tecnológico, conforme a las actividades y servicios que se brindan en la seccional.
- ✓ Revisar y ajustar la matriz de indicadores conforme a las actividades que se desarrollan en la seccional.

Proceso Mejoramiento de infraestructura Física

- ✓ Revisar y ajustar el procedimiento de Mejoramiento de infraestructura Física, conforme a las actividades proyectadas y desarrolladas en la seccional.
- ✓ Revisar y ajustar la matriz de indicadores conforme a las actividades que se desarrollan en la seccional.
- ✓ Revisar y ajustar la matriz de riesgos, conforme a las actividades que se desarrollan en la seccional.

Proceso Talento Humano

- ✓ Ajustar la matriz de riesgos conforme a a las actividades que se desarrollan en la seccional.
- ✓ Revisar y ajustar la matriz de indicadores conforme a las actividades que se desarrollan en la seccional.
- ✓ Revisar y ajustar el procedimiento de Talento Humano, conforme a las actividades y servicios que se brindan en la seccional.

3.4 CONCLUSIONES

En concepto del auditor líder se observa que el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA, en el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, los Juzgados Contencioso Administrativo de Ibagué y los Juzgados de Chaparral, cumple de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en las Normas NTC ISO 9001: 2015, NTC 6256:2021 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2021, así como las directrices establecidas por la Organización en el marco de dicho sistema. Lo anterior conforme a la documentación y soporte evidenciados. El uso de metodologías y herramientas que evidencian la mejora continua, el avance, como muestra de los compromisos que tienden a fortalecer los procedimientos y actividades derivadas de los procesos y el alcance efectivo de los objetivos propuestos. Salvo las observaciones que se incluyen como oportunidades de mejora.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO		
NOMBRE	FIRMA	FECHA



**Dra. ANGELA STELLA DUARTE
GUTIÉRREZ**
Líder del Sistema

AUDITOR LÍDER

NOMBRE

FIRMA

FECHA

MELQUISEDEC VALENCIA
VALENCIA

31/07/2023