



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD CICLO 2020 EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR LA COVID-19

SEDE:

Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, Juzgados Administrativos de Ibagué y Juzgados de la cabecera del circuito de Chaparral.

Informe año:	Ciclo		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	21	08	2020

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR

PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No. 02			
		DD	MM	AAAA	
		Fecha Realización Auditoría:			
		22	07	2019	
		-			
		23			
ESTRATÉGICOS:	PLANEACION ESTRATEGICA - COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.				
MISIONALES:	REORDENAMIENTO JUDICIAL - ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL Y - MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA (JUZGADOS ADMINISTRATIVOS Y DE CHAPARRAL)				
APOYO:	GESTION HUMANA - GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL - ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - GESTIÓN TECNOLÓGICA.				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA				
Nombre del Auditor Interno:	CINDY PAOLA LOPEZ RONCANCIO	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por		SI	NO
Nombre del Auditado:	LIDERES DE LOS PROCESOS	Auditado.		X	
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
	X			X	
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI	NO	Se cerraron todos los hallazgos y no conformidades de las auditorias anteriores, en la auditoría realizada en la vigencia anterior.	SI	NO
	X			X	
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
	X			X	



OBSERVACIONES:	En la auditoria interna de calidad año 2019, se dejó una no conformidad menor transversal a todos los procesos, descrita como: "No se evidencian las opciones para abordar los riesgos desde el análisis de causas y controles aplicables para mitigar el impacto y probabilidad de ocurrencia". Esta no conformidad menor fue cerrada en la auditoria externa de calidad realizada por el ICONTEC en 2019.
-----------------------	---

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No. 01	Fecha Realización Auditoría:		
			DD	MM	AA
ESTRATÉGICOS:	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.		10	08	2020
MISIONALES:	ADMNISTRACION DE LA CARRERA JUDICIAL, REORDENAMIENTO JUDICIAL, GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL REGISTRO NACIONAL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA. (JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ Y JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO CHAPARRAL).		10, 12 y 13	08	2020
APOYO:	GESTIÓN DE LA INFORMACION ESTADISTICA, ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, GESTION DOCUMENTAL, GESTIÓN TECNOLÓGICA, GESTIÓN HUMANA Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.		10 y 11	08	2020
EVALUACIÓN Y MEJORA:	MEJORAMIENTO DEL SIGCMA Y AUDITORIA INTERNA		10 11 12 y 13	08	2020



1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	01	Fecha de inicio Hora: 8.30 a.m.	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre Hora: 3.00 p. m	DD	MM	AAAA
			10	08	2020		13	08	2020

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
ANGELA STELLA DUARTE GUTIERREZ	316-8772507	consectol@cendoj.ramajudicial.gov.co	DIANA MARCELA CUELLAR GUZMAN	321-3080679	dcuellag@cendoj.ramajudicial.gov.co
			SANDRA ISABEL CRISTINA BARRERA ALVAREZ	316-7428801	sbarrera@cendoj.ramajudicial.gov.co
			MARTIN ALFONSO TRUJILLO GONZALEZ	313-4659968	mtrujiilg@cendoj.ramajudicial.gov.co
			JOSE GUILLERMO DIAZ MURCIA	311-8852280	jdiazm@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-SGC.

ALCANCE:

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 De La Judicatura Del Tolima, Dirección Seccional De Administración Judicial De Ibagué- Juzgados Administrativos De Ibagué Y Juzgados De La Cabecera Del Circuito Chaparral- Tolima.



CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

Se realizó 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-SGC y la NTC 6256 de 2018 y GTC 286 de 2018.

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 auditoria /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	<p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> En las labores ejecutadas por la líder del proceso a nivel seccional, no se cumple con el ciclo PHVA, las mismas se ejecutan en cumplimiento de una labor encomendada por el auditor líder, en el marco del plan de auditoria anual, concatenada con el nivel central. Se observa que dentro de la caracterización del proceso "Auditoria interna" del nivel central, si se encuentra estructurado el ciclo PHVA cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, solo los numerales 9.1, 9.1.1, 9.1.2 y 9.1.3 	AUDITORIA INTERNA		X	ISO 9001:2015, numerales 9.1, 9.1.1, 9.1.2 y 9.1.3
	<p>Evidencia:</p> <p>Se observó que las labores ejecutadas en esta dependencia, no se enmarcan dentro del ciclo PHVA, si no que se ejecuta en cumplimiento de la labor encomendada por el líder del proceso a nivel central</p>				

NC: No conformidad.



3.2 FORTALEZAS

PLANEACIÓN ESTRATEGICA

- Se destaca el compromiso y empoderamiento de la líder del proceso con el SIGCMA, y el adecuado seguimiento semestral al contexto de la organización en relación a las expectativas de las partes interesadas.
- En el acta de resultados al informe de revisión por la alta dirección, se incluyen oportunidades de mejora, las necesidades del cambio en el sistema y las necesidades de recursos.
- Se destaca las reuniones mensuales del comité seccional de SIGCMA, encaminadas a hacer seguimiento al sistema de gestión para la oportuna toma de decisiones.
- Se destaca la implementación del tablero de control y seguimiento al plan operativo institucional.
- Se destaca la implementación de buenas práctica entre otras, vídeos para dar a conocer la información relevante en época de pandemia- canales de comunicación para la recepción de tutelas, habeas corpus, demandas ordinarias y medios de control, como también las condiciones de trabajo y medidas de bioseguridad.
- Se levantó una acción de mejora para superar la falla técnica que se presenta en el sistema de correspondencia SIGOBIUS, al no poderse estampar la firma y el logo del Icontec, en los actos administrativos que profiere el despacho de la líder del proceso.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Se destaca el uso de la página web como canal de difusión de la información administrativa y judicial lo que visibiliza y da credibilidad y reconocimiento a la administración de justicia
- Se destaca la hora calidad como estrategia para fomentar el conocimiento del SIGCMA
- Se destaca el trabajo colaborativo y de buenas prácticas en el marco del SIGCMA

ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL

- Se destaca la medición y análisis de indicadores en el número de jueces, magistrados y empleados que ingresan por carrera, lo que contribuye al logro del objetivo del proceso.
- Se resalta la divulgación oportuna de las vacantes, con el fin de que los aspirantes opcionen a los cargos disponibles para entrar a proveer los cargos en carrera.
- Se destaca el envío apropiado de las lista de elegibles a los nominadores para el nombramiento de los servidores judiciales según los acuerdos proferidos.

REORDENAMIENTO JUDICIAL

- Se evidencia la oportuna y adecuada presentación de propuestas de reordenamiento, en busca de fortalecer el acceso a la justicia y mejorar el servicio frente a la demanda de justicia.

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL

- Se destaca la divulgación oportuna de los programas de formación y capacitación a través de circulares, con el fin de que los servidores judiciales asistan a las convocatorias que realiza la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, en su seguimiento se advierte que en el primer semestre de 2020, de 1.169, servidores 980 asistieron a las capacitaciones, para un cumplimiento del 83,83%
- Se incluyó en la matriz de riesgos el riesgo asociado a la Inoperatividad de la organización para prestar el servicio como causa de la pandemia por la COVID-19.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADISTICA



- Se resalta el control y seguimiento que hace la líder del proceso al teletrabajo realizado por los servidores judiciales en época de pandemia, y la regulación que expide para que se reporten las estadísticas judiciales dentro del término establecido.
- Se incluyó en la matriz de riesgos, el riesgo asociado a la Inoperatividad de la organización para prestar los servicios como causa de la pandemia por la COVID-19

ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

- Se evidencia el compromiso, conocimiento y pertenencia del líder del proceso, lo que contribuye al mejoramiento del SIGCMA y el cumplimiento de los objetivos para la optimización del desempeño del proceso.

GESTIÓN TECNOLÓGICA

- Se destaca las herramientas utilizadas para mitigar los efectos del cierre de las sedes judiciales ejemplo: préstamo de equipos de cómputo a los servidores judiciales, acceso remoto a los computadores, capacitación sobre el uso de las herramientas tecnológicas.
- Se resalta el compromiso y gestión de los servidores judiciales del área tecnológica, para mejorar la prestación del servicio de justicia.

GESTIÓN DOCUMENTAL

- Se destaca el compromiso y liderazgo del líder del proceso y su disposición, como también el enfoque que da para el cumplimiento de los objetivos en pro del mejoramiento de la organización.
- Se resalta el plan de contingencia para mitigar los efectos del riesgo inoperatividad a causa de la emergencia sanitaria por la pandemia de la COVID-19

GESTIÓN HUMANA

- Se realizó la acción correctiva frente a la no conformidad registrada en la auditoria interna de calidad año 2019 la cual se da por cerrada, al hacerse los cambios requeridos para reformular el plan de formación sobre competencias vigente.
- Se resalta el conocimiento del líder del proceso y compromiso para ejecutar el plan de mejoramiento con el fin de obtener los resultados planteados

GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- A pesar de que la líder del proceso lleva poco tiempo ejerciendo el cargo, demuestra alto compromiso en la ejecución de las actividades tendientes a cumplir los objetivos del proceso, y se advierte un adecuado conocimiento del mismo y articulación con la organización.

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ

- Se destaca el compromiso y empoderamiento de los responsables de los procesos, lo que contribuye al logro de los objetivos propuestos.
- Se resalta el conocimiento que se tiene de las partes interesadas, las cuestiones internas y externas que afectan los resultados del proceso.
- Se observa el uso adecuado de las herramientas tecnológicas para la seguridad de la información en OneDrive.
- Se evidencia controles eficaces que contribuyen al logro de los resultados esperados en el proceso y la mitigación del riesgo pandemia identificado en los procesos.
- Se resalta las buenas prácticas en el grupo de jueces en el marco del decreto 806 de 2020, como es la



aplicación de la figura jurídica de la sentencia anticipada lo que reduce los tiempos en los trámites procesales.

- La implementación del micro sitio en la página web de la Rama Judicial permite visibilizar las actuaciones surtidas y mantener informados a los usuarios.
- Los medios utilizados para que las partes interesadas concurren a las audiencias en época de pandemia, permite dar un oportuno impulso a los procesos.
- El uso de las herramientas tecnológicas para la realización de las audiencias, permiten el ahorro de papel y tóner.
- Se destaca la reasignación de funciones, roles y responsabilidades a los equipos de trabajo, teniendo en cuenta los servidores judiciales con preexistencias y enfermedades base, lo que ha permitido un trabajo articulado entre los colaboradores del despacho.
- La digitalización de los expedientes en algunos Juzgados Administrativos, facilita la consulta a los usuarios y el trámite de las diligencias dando certeza y seguridad a la gestión judicial
- Las estadísticas judiciales del primer trimestre reportadas en el SIERJUBI permite conocer las cargas laborales y generar buenas prácticas para su evacuación.
- Las reuniones periódicas que realizan los jueces administrativos han contribuido a mejorar la planeación del trabajo y el servicio que se presta.

JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL

- Se resalta el compromiso de los jueces en el mantenimiento y mejora del SIGCMA antes de la declaratoria de la emergencia por COVID-19, el que se incrementó luego del 16 de marzo con la suspensión de términos judiciales.
- Se destaca la planeación del trabajo del juzgado 02 civil municipal con el cuadro Excel para la distribución del trabajo y control de términos.
- Se resalta el trabajo del juzgado 02 penal municipal, y juzgado penal del circuito desde antes de la pandemia ya se realizaban las notificaciones por correo electrónico
- Se resalta la iniciativa de los juzgados para dar a conocer a las partes externas los nuevos canales de comunicación en el marco de la virtualidad en época de pandemia, con carteleras a la entrada de palacio de justicia, con el uso del WhatsApp, formularios para cita previa a través de la aplicación de Microsoft Forms
- Se destaca la utilización de carpetas compartidas en el OneDrive así como el cargue de la información en los micro sitios de la página web de la rama judicial, incluyendo tutoriales
- Sobresale el manual de funciones de los servidores judiciales dirigido a la adaptación del trabajo remoto y a los turnos asignados de acuerdo a las comorbilidades y la edad.
- Se resalta la buena práctica de realizar acuerdos procesales con las partes para adelantar las audiencias virtuales con el fin de evitar aplazamientos
- Se destaca los controles existentes para evitar salidas no conformes como es la revisión de 2 o más personas de las providencias judiciales para ser notificadas sin errores
- Se incorpora en el mapa de riesgos el riesgo inoperatividad cuya causa es la pandemia, estableciéndose los controles respectivos

REGISTRO NACIONAL DE ABOGADOS

- Se destaca el registro de las solicitudes y actividades de inscripción y expedición de tarjeta profesional de abogados, acreditación y reconocimiento de práctica jurídica.

TRANSVERSAL A TODOS LOS PROCESOS

- La implementación de buenas prácticas y el uso de las herramientas tecnológicas en época de pandemia permiten prestar un servicio adecuado de acuerdo a las necesidades de las partes interesadas como el uso de micro sitios, correos electrónicos, WhatsApp, videos, redes sociales, One Drive y digitalización de



documentos.

- Se destaca la efectiva comunicación de los objetivos y política de calidad a través de la página web de la organización, lo que permite que este documentada y disponible para las partes interesadas

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL

- Divulgar la documentación del SIGCMA en el micro sitio web asignado en la página web de la Rama Judicial, con el fin de que esté disponible a las partes interesadas

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Ajustar los indicadores de gestión con el fin de visibilizar los resultados alcanzados para el logro de los objetivos del proceso, teniendo en cuenta los indicadores del nivel central, los que si reflejan las actividades desarrolladas y el cumplimiento de las metas propuestas.

GESTION DOCUMENTAL

- Adicionar los indicadores de gestión, con el fin de visibilizar las metas planeadas, el logro de resultados y objetivos del proceso
- Estructurar las metas y objetivos de acuerdo a las gestiones adelantadas para mitigar los efectos de la declaratoria de la emergencia sanitaria.

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1

- Se recomienda estandarizar en el micro sitio que se tiene en la página web de la Rama judicial la información divulgada relacionada con el quehacer judicial, con el fin de facilitar una mejor consulta a los usuarios de los Juzgados Administrativos.
- Se recomienda llevar un registro del número de solicitudes que hacen los usuarios con relación a los expedientes que se tienen en el archivo de acuerdo al medio de control consultado, con el fin de que se tabule el número de solicitudes y se establezca su periodicidad.
- Se recomienda elaborar un protocolo para la consulta, organización y manejo de las hojas de vida que se llevan en los juzgados administrativos.
- Se recomienda en el marco de la virtualidad, ajustar las tablas de retención documental de acuerdo a los nuevos expedientes digitalizados que se llevan en el OneDrive.

JUZGADOS DE CHAPARRAL



- Se recomienda la utilización de la herramienta Office 365 y el One Drive para la conservación de la documentación tanto de procesos híbridos como digitales.
- Se recomienda incluir las audiencias y diligencias en el Microsoft Planner para asignar tareas urgentes lo que permite hacer control de los términos.
- Se recomienda el uso de los micros sitios de los juzgados en la página web de la Rama Judicial.
- Se recomienda solicitar la creación de la firma electrónica tanto para el juez como para la secretaria, lo que genera control y autenticidad de las salidas (sentencias, autos y oficios)

3.4 CONCLUSIONES

El SIGCMA se encuentra debidamente documentado, y en su ejecución se utilizan metodologías y herramientas que muestran dedicación y compromiso para la mejora continua, por parte de la Alta Dirección, de los líderes y colaboradores en los procesos

Las herramientas tecnológicas, como apoyo del SIGCMA, se constituye en una fortaleza muy importante, para un conveniente mantenimiento, seguimiento y control del sistema, en procura de garantizar la satisfacción del usuario.

El uso del teletrabajo, como estrategia para enfrentar la pandemia por la COVID-19, ha sido transversal a todos los procesos, y ha traído como beneficio la disminución del consumo de papel y tóner, y ahorro de los insumos, optimización de los trámites, y disminución de los riesgos de contagio.

Los compromisos adquiridos con la Auditoria Interna del SIGCMA, en la vigencia 2019, se cumplieron, al punto que la no conformidad menor dejada por ésta, fue cerrada en la auditoria externa de calidad practicada por el INCONTEC en 2019.

La implementación de buenas prácticas en el marco de la virtualidad ha dado como resultado y visibilizar la gestión administrativa y judicial.

La articulación y coordinación con las partes interesadas permiten eficiencia en las actuaciones surtidas en cada uno de los procesos y el logro de sus objetivos.

Se advierte que el sistema integrado de gestión y control de la calidad y el medio ambiente SIGCMA es adecuado, conveniente, eficaz, eficiente y está alineado con el direccionamiento estratégico de la organización.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO		
NOMBRE:	FIRMA	FECHA
ANGELA STELLA DUARTE GUTIERREZ		21/08/2020
RAFAEL DE JESUS VARGAS TRUJILLO		21/08/2020



EDWIN RIAÑO CORTES		21/08/2020
MARTIN ALFONSO TRUJILLO GONZALEZ		21/08/2020
LUIS ALVARO BERNAL VERGARA		21/08/2020
ADRIANA FERNANDA MONTENEGRO ARCE		21/08/2020
AMPARO SAENZ MOLINA		21/08/2020
SANDRA LILIANA SERENO CAICEDO		21/08/2020
GERMAN ALFREDO JIMENEZ LEON		21/08/2020
DIANA MILENA ORJUELA CUARTAS		21/08/2020
LUIS MANUEL GUZMAN		21/08/2020
JUANITA DEL PILAR MATIZ CIFUENTES		21/08/2020
JORGE ENRIQUE MANJARREZ LOMBANA		21/08/2020



ALVARO HERNAN PIEDRAHITA GRAJALES		21/08/2020
DALMAR RAFAEL CAZEZ DURAN		21/08/2020
DIANA MARCELA CUELLAR GUZMAN	 DIANA MARCELA CUELLAR GUZMAN	21/08/2020
SANDRA ISABEL CRISTINA BARRERA ALVAREZ		21/08/2020

AUDITOR LIDER		
NOMBRE :	FIRMA	FECHA
ANGELA STELLA DUARTE GUTIERREZ		21/08/2020

EQUIPO AUDITOR		
NOMBRE :	FIRMA	FECHA
DIANA MARCELA CUELLAR GUZMAN	 DIANA MARCELA CUELLAR GUZMAN	21/08/2020
SANDRA ISABEL CRISTINA BARRERA ALVAREZ		21/08/2020
MARTIN ALFONSO TRUJILLO GONZALEZ		21/08/2020
JOSE GUILLERMO DIAZ MURCIA		21/08/2020