



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD SEDE: JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUE

Informe año:

Ciclo 2018

Fecha de elaboración:

DD

MM

AAAA

18

07

2018

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR

PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	Fecha Realización Auditoría:		
			DD	MM	AAAA
ESTRATÉGICOS:	Planeación Estratégica		18	07	2017
MISIONALES:	Administración de Justicia				
APOYO:	Gestión Documental				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SGC				
Nombre del Auditor Interno:	<u>William Espinosa</u> X		SI	NO	
Nombre del Auditado:	Dra. Angela Stella Duarte ✓ Dr. Jorge Enrique Guarnizo X Dr. John Libardo Andrade Flórez X	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	X		
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	SI NO X	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa- Auditoria del ICONTEC-	SI NO X		
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI NO X	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoria realizada en la vigencia anterior.	SI NO X		
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	SI NO X	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Lideres 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		
ESTRATÉGICOS:	Planeación Estratégica	Fecha Realización Auditoria:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Administración de Justicia				
APOYO:	Gestión Documental		18	07	2018
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SGC				

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	1	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			18	07	2018		18	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.

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, 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-SGC.

COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUE

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 AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

3.1. RESULTADO DETALLADO

NO.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CONFORMIDAD	
			NC	OBSERVACION

CRITERIOS DE AUDITORIA (anotar el numeral de los requisitos auditados)

1

2

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

- Reuniones periódicas con los jueces lo cual permite conocimiento frente a los cambios y mejoramiento del SIGCMA
- El compromiso adquirido por cada uno de los jueces en el mantenimiento y mejora del sistema de Gestión de Calidad
- Los controles existentes en cada uno de los despachos judiciales como es el planificador, el archivo de vencimientos de términos y el seguimiento de los procesos judiciales, listas de chequeo, las grabadoras utilizadas como backup de los audios de las audiencias realizadas mitigando el riesgo de pérdida de la audiencia, las salas móviles ponentes, además de las agendas y programación publicada en la página web además de las providencias copias y entregas de remanentes.
- El plan de trabajo trimestral realizado por los jueces de los juzgados administrativos para atender varias diligencias en una sola la cual crea mayor optimización de tiempo y de respuesta oportuna al usuario.
- Se resalta las capacitaciones de Gestión Documental obtenidas por parte del SENA y de la ARL y las jornadas de organización de archivo realizadas con el fin de subsanar una no conformidad realiza con el ente externo y de brindar más conocimiento a los servidores judiciales en la forma adecuada de cómo se debe conservar y preservar los documentos.
- Se resalta la excelente encuesta diseñada y realizada 18 al 28 de junio con un muestreo 240 donde es tabulada por usuario, frecuencia y juzgados.
- Se resaltar la ruta manejo de sustanciación herramientas para la inducción adaptación y apoyo para el cargo de sustanciación la cual se da el paso a paso de las actividades a realizar para el cargo del Juzgado 9 Contencioso administrativo.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se solicita actualizar el mapa de riesgos 2018 incluyendo el riesgo de incendio en el Proceso de Gestión Documental. ✓
- Se recomienda que de los resultados desfavorables en las encuestas se emprender acciones de mejora como capacitación de servicio al cliente entre otras.
- Establecer en el procedimiento de acciones de gestión o en la identificación del mismo un limite en la cantidad de indecencias generadas para implantar una acción correctiva frente a las salidas no conformes presentadas en la administración de justicia teniendo en cuenta que las salidas no conformes se han estado aumentando del primer trimestre al segundo trimestre del 2018 ya que no se ha tenido en cuenta la cantidad para establecer una acción correctiva la cual debe realizarse.
- Continuar gestionando otros espacios para salvaguardar los documentos y registros de la Gestión Documental de los Juzgados Administrativos de Ibagué junto con la gestión impartida desde la Seccional.
- Se recomienda establecer un cuadro de seguimiento de las acciones de gestión realizadas para determinar el cierre



oportuno de la acción y el estado de la misma en el proceso de Mejoramiento del SIGCMA.

- Ajustar en el Informe de Revisión de la Alta Dirección frente a los logros de los objetivos articulados del Plan operativo del 2018 en el cual se denote el resultado porcentual de cada objetivo al igual que realizar un análisis más profundo de los riesgos que tienen más incidencia en que se puedan materializar y que puedan tener mayor ocurrencia en impactar considerablemente en el logro del objetivo de cada proceso e incluir el control de las grabadoras personalizadas para mitigar el riesgo de no grabación de audio de las audiencias
- 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.

3.4 CONCLUSIONES

En concepto del auditor líder se observa que los Juzgados Administrativos de Ibagué 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
Sandra Isabel Cristina Barrera Alvarez Diana Milena Orjuela Juanita del Pilar Matiz		18/07/2018
AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Sandra Paola Castillo Hernández		18/07/2018