



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: SALA DE CASACIÓN CIVIL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA.**

Informe año:	Ciclo 2019		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	29	07	2019

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR					
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS: TODOS		Informe No.	1	
Consejo Seccional de la Judicatura del César Dirección Seccional de Administración Judicial			Fecha Realización Auditoría:	DD	MM AAAA
				06	07 2018
ESTRATÉGICOS:	Planeación Estratégica y Comunicación Institucional				
MISIONALES:	Proceso de administración de Justicia; Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial.				
APOYO:	Procesos Transversales.				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Auditoría Interna, Mejoramiento SIGCMA				
Nombre del Auditor Interno:	WILLIAM ESPINOSA SANTAMARIA		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO
Nombre del Auditado:	Líderes de Proceso			X	
Se socializó el Informe final de la Auditoría Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoría.	SI	NO	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoría externa- Auditoría del ICONTEC-	SI	NO
	X			N/A	N/A
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoría interna realizado.	SI	NO	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorías anteriores, en la auditoría realizada en la vigencia anterior.	SI	NO
	X			SI	
Quedó copia del informe final de auditoría 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				
OBSERVACIONES:	El equipo auditor 2019 Entrega al Líder del Proceso la copia del informe de Auditoría Interna 2018 para que se evidencie la gestión en el respectivo Plan de Mejoramiento.				



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 y Comunicación Institucional	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Proceso de administración de Justicia; Proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial.		28	06	2019
APOYO:	Procesos Transversales.				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Auditoría Interna, Mejoramiento SIGCMA				

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
01		28	06	2019		28	06	2019

AUDITOR LIDER

NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL
WILLIAM ESPINOSA SANTAMARIA	322 217 84 74	coornacalidbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

EQUIPO AUDITOR

NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	CELULAR
MARTHA LUCIA OLANO DE NOGUERA		coornacalidbta@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.

ALCAN CE:

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.

COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):

SALA DE CASACIÓN CIVIL-CORTE SUPREMA DE JUSTICIA-PALACIO DE JUSTICIA "ALFONSO REYES ECHANDÍA".

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 19011:2018, los documentos propios del SIGCMA 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
----	--------------------------	---------	-------------



			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA (anotar el numeral de los requisitos auditados)
1	Ninguna.			1)	

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

1. INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCION:

La Alta Dirección hace una revisión detallada de las entradas y salidas, conforme se especifica en el numeral 9.3 de la Norma NTC ISO 9001:2015.

Se resalta de manera especial el compromiso y liderazgo de la Presidencia en el mantenimiento y mejora permanente del Sistema tanto el de calidad como el Sistema de Gestión Ambiental, en virtud a que las políticas trazadas para el presente año están orientadas al fortalecimiento del sistema. En este contexto:

a) **Política de Talento Humano:** 37 servidores judiciales asistieron al proceso de inducción y reinducción/ procesos de inducción con servidores judiciales de la Corporación; Metodología WET curso; jornada de capacitación sobre los jugos verdes y batidos saludables; (se mostraron las evidencias)

b) **Política Interinstitucional:** se pudo evidenciar que:

a) se generaron redes de trabajo; b) se socializaron las mejores prácticas, dando a conocer prácticas que permiten generar transferencia de conocimiento para el buen desempeño de las actividades propias de la Corporación, entre ellas se resaltan: la socialización del sistema de gestión de calidad en el Tribunal Superior de Villavicencio donde se realizaron varios talleres y dinámicas con el fin fortalecer la toma de conciencia del sistema en cumplimiento de lo establecido en el numeral 7.3 de la norma NTC ISO 9001:2015, lo mismo se hizo en: Bogotá: Secretaría del Tribunal en dos jornadas; en Buga se hicieron varios talleres y en Yarumal.

En el marco del apoyo permanente a la Coordinación Nacional del SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura se llevó a cabo el Plan Padrinos en los Despachos Judiciales de Paloquemao; con el fin de fortalecer el sistema a nivel nacional desde los Diálogos con la Justicia que se realizan el primer martes de cada mes, el cual se hace por streamig, se han realizado más de 24 sesiones, se han desarrollado temáticas tales como: Transformaciones relevantes de C.G.P. Caso Machuca; La Amazonía como sujeto de derecho; El Suicidio como riesgo asegurable; Unión material de hecho; Doble conformidad; se mostró un video que relata, desde la Oficina de Comunicaciones, la forma como se comunican las decisiones judiciales y el impacto que ha venido generando en la comunidad en donde también se han realizado videos con carácter ambiental.

En materia de socialización y divulgación tenemos: twitter: 9050; face: 32930; YouTube: 1818 suscriptores.

c) **Política de Transparencia:** Se ha constituido en uno de los pilares estratégicos de la Presidencia y así se evidencia desde las acciones realizadas, comentadas y socializadas en los puntos anteriores.

d) **Política Ambiental:** se realizaron las siguientes actividades: a) Responsabilidad Social: Sanar niños con cáncer: b) Súper servidor Judicial; en junio se aportan kits de aseo, antibacteriales; c) donar un día de felicidad, se donaron 3.500.000. a la Fundación; se realizó trabajo con la CAR; Acciones: tips acciones correctivas y de mejora: 2015=34; 2016=17; 2017=30; 2018=41; 2019:25.

Aprobado 28 de mayo de 2019, acta 004.

Cambio del Plan Sectorial de Desarrollo 2019-2022.

Recomendaciones de la Alta Dirección:

- 1) Creación de cargos dado el alto volumen de tutelas:
- 2) Expediente electrónico; Memorando de entendimiento: Prueba Piloto: Min Tics:
- 3) En el área de talento humano se recomienda incrementar las capacitaciones que impacten favorablemente



el sistema;

- 4) Participar de forma activa en comentarios a la Reforma a la Justicia;
- 5) La oralidad permite que se resuelva de primera mano el negocio jurídico;

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

Se evidenció el Plan Estratégico del SIGMA 2019, el cual se socializó mediante acta del 17 de julio de 2019, con los Líderes de Proceso y Coordinadores;

3. COMPETENCIAS:

Se modificaron los siguientes documentos:

Se levantó la acción No. 149 del 21 de marzo de 2019.

Caracterización: código: DCF006/V3/ 26 marzo de 2019.

Procedimiento:

Se realizó la encuesta a 62 servidores judiciales: lo que constituye el 100%, en el que se evidenció que las competencias que querían fortalecer estaban encaminadas a:

Liderazgo: 43.8%

Comunicación Efectiva: 54.7%

Administración del tiempo: 42.2%

Couching: 48,4%

Trabajo en Equipo: 37.5%

Relaciones Interpersonales: 31,3%

Formación:

Redacción y Argumentación de Textos Jurídicos: 65,6

Consulta de Jurisprudencia: 48,4%

SIGCMA: 15,6%

Técnicas de Archivo: 17,2%

Herramientas Ofimáticas e Internet: 46,9%

Técnicas de Casación: 1,6%

Búsqueda de Bibliografía: 1,6%

Las evaluaciones de las competencias son superiores al 90%:

En este contexto en la revisión que realiza la Alta Dirección, cabeza del Señor Presidente de la Sala de Casación Civil, se estableció que:

- a) Los procesos de formación son fundamentales por cuanto mejora el sistema y por ende toda la gestión y el servicio a las partes interesadas, que es lo fundamental; en la medida en que sean mejores nuestras partes interesadas internas es mejor el servicio que prestamos, manifestó el Presidente.
- b) La uniformidad de procesos y procedimientos garantizan la imagen institucional, optimización de recursos, eficiencia de los mismos;
- c) El sistema permita la humanización del servicio fundado en la mejora continua;
- d) Permite la organización y el direccionamiento de la Corporación;
- e) La documentación de los procesos permite identificar fallas y buscar las mejoras permanentes;
- f) Permite visibilizar a la Corte;
- g) Ayuda a optimizar el tiempo y la gestión;

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL:

En septiembre de 1886 nace la relatoría;

El Objetivo es el estudio a la jurisprudencia= Relator de Alta Corte: 1996: tiene como fin mejorar los índices en relación con: a) un estudio jurídico propio; b) unificar la jurisprudencia para que los jueces como órganos de cierre la apliquen, lo que se entiende como doctrina probable.

En este procedimiento todo viene definido por la ley.

En relación con las partes interesadas se pregunta a través de una Encuesta: periodicidad: semestralmente, la encuesta es diaria: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON FINES DE MEJORAMIENTO:

1005= 62 personas.

Pertinencia=93.5%

Conocimiento demostrado por el personal que lo atendió= 91.9%

Tiempo de respuesta= 93.5%

Atención por parte de las personas a cargo de solicitud: 95,2%

Mejoras:



Doctrina Probable: en medio digital.
Se divulga en cada uno de los eventos que se realizan.
Lo anterior está encaminado a la gestión del cambio y la gestión del conocimiento.
Se cuenta con un procedimiento específico: gestión del cambio: MEP004 VERSION 00 del 18 de mayo de 2019.
Se cuenta con una matriz de gestión del conocimiento donde se sistematiza toda la información.

Los riesgos están actualizados.
No existe un sistema único que permita la unificación del sistema.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

- a) Se recomienda que se evolucione hacia el SIGCMA en virtud a que la Sala de Casación Civil ya está certificada en Gestión Ambiental y el sistema debe ser unificado, esto enriquecería y fortalecería un único sistema.
- b) Como quiera que el Plan Sectorial de Desarrollo 2019 2022 fue aprobado en el mes de mayo se recomienda que se articulen: Pilares Estratégicos, Objetivos Estratégicos; Objetivos de Calidad, Objetivos del Plan Estratégico de la Corte y de ésta forma articularlo con el seguimiento que se realiza.

2) PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL:

Se invita a reflexionar en torno a los riesgos, pues el hecho de que no se cuenta con un nivel de Tecnología Avanzado que permita la digitalización de ciertos documentos, que puedan ser requeridos por los Funcionarios, no constituye en sí un riesgo, porque por encima de la consulta, debe mantenerse la preservación del mismo, adicionalmente existen mecanismos que permiten hoy día la consulta de documentos que no necesariamente sean los originales sino una copia autentica.

3.4 CONCLUSIONES

Se concluye que el Sistema se encuentra implementado y mantenido en forma eficaz, eficiente y conveniente, y cumple con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTC ISO 9001: 2015 y en la Norma NTC ISO 14001:2015, conforme se deduce del informe de Auditoría al Sistema de Gestión Ambiental el cual forma parte integral de este documento.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA
		29 JULIO 2019

AUDITOR LIDER

NOMBRE	FIRMA	FECHA
WILLIAM ESPINOSA SANTAMARIA		29 JULIO 2019