



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD  
SEDE: SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ**

Informe año: 2019	<b>Ciclo</b>		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:		06	2019

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR						
PROCESO(S) AUDITADO(S) <u>VIGENCIA ANTERIOR:</u>	RELACIONE LOS PROCESOS:		Informe No.			
			Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
						2018
ESTRATÉGICOS:						
MISIONALES:						
APOYO:						
EVALUACIÓN Y MEJORA:						
Nombre del Auditor Interno:			Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna desarrollado por Auditado.	SI		NO
Nombre del Auditado:						
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
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
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
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.	6		
ESTRATÉGICOS:		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	GARANTIAS ACCIONES CONSTITUCIONALES	05, 06 y 11 de junio de 2019	11	06	2019
APOYO:					
EVALUACIÓN Y MEJORA:					

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Auditoría No.	6	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			05	06	2019		11	06	2019

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
WILLIAM ESPINOSA SANTAMARIA	3222178474	wespinosasantmaria@gmail.com	HENRY R. OSORIO GALEANO	3138932943	henryog@cortesuprema.ramajudicial.gov.co
			LIANA ABRIL PÉREZ	3046804420	labril@cortesuprema.ramajudicial.gov.co
			GLORIA GUILLEN PEÑUELA	3108755218	gloriagp@cortesuprema.ramajudicial.gov.co
			LUIS CARLOS PINTO SALAZAR		luiscarlospinto10@gmail.com
			CINDY PAOLA LOPEZ RONCANCIO	3143920987	clopezr@cendoj.ramajudicial.gov.co
			RICARDO MOLINA	3134396841	rmolina@deaj.ramajudicial.gov.co

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

<b>OBJETIVO:</b>
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.
<b>ALCANCE:</b>
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):**

Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, sedes Paloquemao, Convida, Engativá, Kennedy, Tunjuelito, Puente Aranda.

Juzgado 06 Penal Municipal con Función de Control de Garantías  
Juzgado 12 Penal Municipal con Función de Control de Garantías  
Juzgado 16 Penal Municipal con Función de Control de Garantías  
Juzgado 21 Penal Municipal con Función de Control de Garantías  
Juzgado 26 Penal Municipal con Función de Control de Garantías  
Juzgado 27 Penal Municipal con Función de Control de Garantías  
Juzgado 30 Penal Municipal con Función de Control de Garantías  
Juzgado 39 Penal Municipal con Función de Control de Garantías  
Juzgado 41 Penal Municipal con Función de Control de Garantías  
Juzgado 42 Penal Municipal con Función de Control de Garantías  
Juzgado 56 Penal Municipal con Función de Control de Garantías  
Juzgado 60 Penal Municipal con Función de Control de Garantías  
Juzgado 63 Penal Municipal con Función de Control de Garantías  
Juzgado 71 Penal Municipal con Función de Control de Garantías

Juzgado 20 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 21 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 22 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 23 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 24 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 25 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 26 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 27 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 28 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 29 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 30 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 31 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 32 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 33 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 34 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 35 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 36 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 37 Penal Municipal con Función de Conocimiento  
Juzgado 39 Penal Municipal con Función de Conocimiento

Juzgado 01 Penal del Circuito con función de Conocimiento  
Juzgado 02 Penal del Circuito con función de Conocimiento  
Juzgado 03 Penal del Circuito con función de Conocimiento  
Juzgado 04 Penal del Circuito con función de Conocimiento  
Juzgado 05 Penal del Circuito con función de Conocimiento  
Juzgado 06 Penal del Circuito con función de Conocimiento  
Juzgado 24 Penal del Circuito con función de Conocimiento  
Juzgado 25 Penal del Circuito con función de Conocimiento  
Juzgado 26 Penal del Circuito con función de Conocimiento  
Juzgado 27 Penal del Circuito con función de Conocimiento  
Juzgado 28 Penal del Circuito con función de Conocimiento

**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 19011:2018, los documentos propios de cada SIG y los de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA-SGC.

**3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

**3.1. RESULTADO DETALLADO**

Código: F-AAI-02

Versión: 03



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	<p>Descripción: En su mayoría, los juzgados no tienen sistemas adecuados de control de términos, su control es manual, sin existir un mecanismo ajeno a la memoria.</p> <p>Evidencia: los juzgados 22 y 23 Municipales de conocimientos cuentan con estas herramientas diseñadas por ellos mismos en una práctica que puede ser adoptada por los demás despachos.</p>	<i>Gestión tecnológica</i>		x	7.1.3 (a,d)
2	<p>Descripción: los juzgados no cuentan con los insumos adecuados, suministrados con la periodicidad y cantidad requerida y demás elementos de trabajo fundamentales para la prestación del servicio, tales como impresoras y computadores en perfecto estado, debiendo en algunos casos auto suministrarse estos elementos.</p> <p>Evidencia: 100 % de los despachos requieren estos implementos.</p>	<i>Adquisición de bienes y servicios</i>		x	7.1.3 (b)
3	<p>Descripción: las plantas de personal de algunos despachos no tienen condiciones de igualdad respecto a sus juzgados pares, situación que es más notoria cuando algún miembro del correspondiente juzgado se encuentra en vacaciones.</p> <p>Evidencia: juzgados 34 y 35 PMC y despachos en los que alguno de sus miembros se encuentran en vacaciones</p>	<i>Administración de la carrera judicial</i>		x	7.1.2
4	<p>Descripción: los juzgados en su mayoría no cuentan con sala de audiencias propia y la disponibilidad de las mismas no satisface la carga laboral de cada juzgado, generando esto tropiezos en la prestación del servicio que se evidencian en la reprogramación de audiencias.</p> <p>Evidencia: mayoría de los juzgados sin sala de audiencias propia genera reprogramación de audiencias.</p>	<i>Adquisición de bienes y servicios</i>		x	7.1.3
5	<p>Descripción: la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión.</p> <p>Evidencia: los juzgados penales del circuito, carecen del personal necesario, para dar respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.</p>	<i>Administración de la carrera judicial</i>		x	7.1.2
6	<p>DESCRIPCIÓN: La Organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección Estratégica....</p> <p>EVIDENCIA: Se evidencia documento de la comprensión de la Organización y su</p>	Conocimiento y Garantías		x	4.1



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
	contexto. No obstante, los Servidores judiciales de los despachos auditados desconocen el contexto del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá. JUZGADOS :36, 37, 39 PMC y 56 PMG				
7	<p>DESCRIPCIÓN: La Organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad; los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad.</p> <p>EVIDENCIA: Los servidores judiciales de los despachos auditados no poseen el conocimiento de la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas relacionadas con el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá. No se hace revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas por parte del grupo de trabajo. JUZGADOS: 36, 37, 39 PMC y 56 PMG.</p>	Conocimiento y Garantías		X	4.2
8	<p>DESCRIPCIÓN: La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de Gestión de Calidad, comunicando la importancia de una gestión de la calidad y conforme con los requisitos del sistema de gestión de calidad.</p> <p>EVIDENCIA: El sistema de gestión de calidad tiene documentado la política y objetivos de la calidad, misión y visión. Sin embargo, no se evidenció acta o documento mediante el cual los Directores de los despachos auditados hayan socializado o comunicado a sus servidores judiciales la eficacia del sistema de gestión y la importancia de su gestión. JUZGADOS: 36, 37, 39 PMC y 56 PMG.</p>	Conocimiento y Garantías		X	5.1.1 literales f, h 5.2.1 y 5.2.2
9	<p>DESCRIPCIÓN: La Organización debe planificar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, la manera de integrar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de calidad, evaluar la eficacia de estas acciones. Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.</p> <p>EVIDENCIA: Se observa el mapa de riesgos de los procesos de garantías y de</p>	Conocimiento y Garantías		X	6.1



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
	conocimiento vigencia julio de 2017; Sin embargo, no se evidencia registro de actualización reciente de los mapas de riesgos y su relación con la matriz para abordar los riesgos y oportunidades. JUZGADOS: 36, 37, 39 PMC y 56 PMG.				
10	<p>DESCRIPCIÓN: La Organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de la política de la calidad, los objetivos de la calidad pertinentes, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.</p> <p>EVIDENCIA: Se observa que los servidores de los Juzgados auditados, no tienen conocimiento del sistema de calidad del SPA ni han tomado conciencia respecto a la política y los objetivos de la calidad ni de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de Calidad. JUZGADOS :36, 37, 39 PMC</p>	Conocimiento		X	7.3
11	<p>DESCRIPCIÓN. La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.</p> <p>EVIDENCIA: Se observa la identificación de las salidas no conformes para los procesos de conocimiento y garantías en el sistema de gestión del SPA, sin embargo, los servidores judiciales de los despachos Judiciales a pesar de tener un manejo práctico, no identifican claramente las salidas no conformes para el proceso. JUZGADOS: 36, 37, 39 PMC y 56 PMG.</p>	Conocimiento y Garantías		X	8.7
12	<p>DESCRIPCIÓN: La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>EVIDENCIA: Se observa que los servidores judiciales del Despacho no están haciendo uso de la herramienta de Acción de Gestión para implementar la mejora continua con el fin de aumentar la satisfacción del cliente.</p>	Conocimiento y Garantías		X	10.2.1



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
	JUZGADOS: 36, 37, 39 PMC y 56 PMG.				
13	<p>Descripción:</p> <p>7.5.3.1 la información requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.</p> <p>7.5.3.2 para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:</p> <p>a) distribución, acceso, recuperación y uso c) control de cambios (por ejemplo, control de versión)</p> <p>Evidencia: en correo de 29 de mayo de 2019 Se enviaron los documentos con los que se debía auditar, no obstante, una vez verificados se observó que las caracterizaciones de los procesos de garantías y acciones constitucionales carecen de código, fechas de revisión y aprobación. Situación que se informó en su debido tiempo a la servidora judicial quien manifestó que esta era última versión. Por otra parte durante la auditoría en sitio los auditados comunican no conocer los documentos, enseñando la que se encuentra publicada en la página Web con Código:C-G-01 de 01-06-2017 y Código:C-AC-01 de 01-06-2017</p>	Gestión documental		1	7.5.3.1 7.5.3.2

NC: No conformidad.

### 3.2 FORTALEZAS

#### Talento humano

- Los servidores tuvieron disposición para recibir la auditoría así como la colaboración para entregar la información solicitada durante la actividad y fueron receptivos a las oportunidades de mejora expuestas y observaciones generadas a partir de la auditoría interna.
- Se evidencia el compromiso laboral de los servidores con la actividad que realizan
- Conocen el sistema de gestión de calidad.
- Manejan los roles asignados dentro de la organización.

#### Gestión documental

- Los despachos cuentan con controles que permiten realizar la trazabilidad de los expedientes.
- Realizan esfuerzos para lograr que las partes interesadas externas comparezcan a las audiencias.
- En materia de acciones constitucionales tienen herramientas que permiten el control de sus términos.

#### Evaluación y mejora

- La mayoría de juzgados demuestran mejoramiento en sistemas de control de calidad y en el interés del proceso para tener más eficiencia en la prestación del servicio y cumplimiento de objetivos.
- Se recomienda implementar mecanismos de evaluación y mejora.
- Se recomienda el estudio de una forma de evaluación de metas diferente que este más acorde a labor que se realiza.
- El uso de herramientas tecnológicas para la socialización del conocimiento y el seguimiento de actividades.
- Seguimiento detallado de los procesos, en sincronía con herramientas como Google Calendar
- Digitalización de los expedientes que se allegan a algunos despachos



- Se resalta la matriz de seguimiento, en relación con los controles planteados y la trazabilidad de las carpetas allegadas a los despachos
- La Gestión del conocimiento y la inspiración permanente hacia la mejora continua mediante el buen ejemplo, consolidando así los decálogos de principios, valores, ética empresarial y buen gobierno.
- Programa de alimentación de carpetas "CSJCOM 2.1" creado por el Centro de Servicios Judiciales de Paloquemao, como herramienta de apoyo para los Despachos Judiciales.
- Atención y disposición de los equipos operativos de los procesos durante el ejercicio de la auditoría interna.
- Conocimiento claro, práctico y preciso referente con los procedimientos de la gestión judicial (Garantías, Conocimiento y Acciones Constitucionales) y sus trámites operativos con el Centro de Servicios Judiciales de Convida y Paloquemao.

### 3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las resaltadas como observaciones constituyen unas verdaderas oportunidades de mejora para evitar interrupciones o desmejora en la prestación del servicio. Se centran en los siguientes puntos que requieren acompañamiento y colaboración de la **alta dirección para que puedan ejecutarse**.

- En su mayoría, los juzgados no tienen sistemas adecuados de control de términos, su control es manual, sin existir un mecanismo ajeno a la memoria. Para evitar fallas en el servicio prestado se requiere la implementación de un sistema de control de términos de prescripción y libertades, con alertas que permitan al funcionario apoyarse en herramientas ajenas a su memoria o anotación en libros o en el mismo expediente.
- los juzgados no cuentan con los insumos adecuados, suministrados con la periodicidad y cantidad requerida y demás elementos de trabajo fundamentales para la prestación del servicio, tales como impresoras y computadores en perfecto estado, debiendo en algunos casos auto suministrarse estos elementos. Debe existir una política clara en cuanto a suministro de papelería e insumos a fin de evitar la interrupción del servicio.
- Las plantas de personal de algunos despachos no tienen condiciones de igualdad respecto a sus juzgados pares, situación que es más notoria cuando algún miembro del correspondiente juzgado se encuentra en vacaciones. Regulación del funcionamiento del juzgado en caso de vacaciones de alguno de sus servidores. Igualmente, complementación e la planta de personal en condiciones de igualdad.
- La comunicación con el centro de servicios de CONVIDA, en la mayoría de los casos no es completa, dado que no es un centro de servicios integral y depende del centro de servicios de Paloquemao, lo que puede generar afectación del servicio. Se debe complementar el centro de servicios de los juzgados de conocimiento de tal manera que pueda prestar el servicio de manera integral, como una sede autónoma, a fin de evitar dilaciones injustificadas en la prestación del servicio.
- Los juzgados en su mayoría no cuentan con sala de audiencias propia y la disponibilidad de las mismas no satisface la carga laboral de cada juzgado, generando esto tropiezos en la prestación del servicio que se evidencian en la reprogramación de audiencias. Debe existir una mayor disponibilidad de salas de audiencias adicionado a un diseño de herramientas tecnológicas que permitan el aprovechamiento de las mismas por parte de los juzgados.
- Se recomienda mejorar los controles para el aseguramiento de la información ya que en algunos despachos continúan utilizando libros radicadores, sin contar con un respaldo tecnológico que permita blindar de futuras pérdidas..
- Socializar el informe de revisión para la alta dirección con los despachos judiciales, permitirá conocer los hallazgos y fortalezas evidenciados a partir del ciclo de auditorías, asimismo esta medida evitará que se presenten la misma debilidad de ejercicios anteriores.
- Se recomienda que la organización adopte las medidas necesarias que se aseguren que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:
  - a) La política de calidad
  - b) Los objetivos de calidad pertinentes
  - c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño
  - d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- Diseñar estrategias y campañas efectivas de comunicación institucional a través de las cuales se divulgue trimestralmente entre los servidores de los despachos judiciales del sistema Penal Acusatorio la información relacionada con los mapas de riesgos, métodos de seguimiento y medición (informes de gestión, indicadores de gestión) Acciones de Gestión (correctivas, preventivas y de mejora).
- Es importante que la Alta Dirección tenga una mayor participación en el proceso de socialización y divulgación.
- Se recomienda mejorar los controles para el aseguramiento de la información ya que en algunos despachos continúan utilizando libros radicadores, sin contar con un respaldo tecnológico que permita blindar de futuras pérdidas.
- Definir las directrices para el manejo de archivo de gestión, ya que algunos despachos no tienen claro la manera como se deben conservar los documentos y el tiempo de retención de los mismos, lo que origina que no haya unidad de criterio en





los despachos judiciales auditados

- Capacitar en el sistema de gestión judicial, toda vez que al revisar la trazabilidad de las acciones constitucionales en los despachos auditados algunos no hacen uso de esta herramienta manifestando que falta capacitación en el manejo de la misma.
- Socializar el informe de revisión para la alta dirección con los despachos judiciales, permitirá conocer los hallazgos y fortalezas evidenciados a partir del ciclo de auditorías, asimismo esta medida evitará que se presenten la misma debilidad de ejercicios anteriores
- Se hace necesario profundizar en la toma de conciencia contenida en el numeral 7.3 de la Norma de calidad NTC:ISO:9001:2015, ya que se evidencia falta de interés de algunos despachos en lo que se refiere al contexto de la organización, así como de las bondades de generar una sinergia entre los despachos de control de garantías lo que facilitara la unidad de criterio en la toma de decisiones.
- Los despachos judiciales realizan trimestralmente la estadística SIERJU, no obstante, la información obtenida no se reporta a la coordinación de calidad, tampoco se realiza un análisis de datos, es decir que el indicador no se está gestionando y la toma de decisiones no se está basando en resultados.

**3.4 CONCLUSIONES**

Además de las oportunidades de mejora expuestas que constituyen en la mayoría de los casos herramientas de apoyo necesarias para el mejoramiento del servicio, dado que el sistema penal acusatorio requiere para el desarrollo de su máxima expresión de oralidad (audiencias) la participación de otras entidades como INPEC, Defensoría Pública, Fiscalía General de la Nación y Ministerio Público, entre otros, el SGC debe procurar su articulación con estas partes interesadas externas a efectos de evitar dilaciones injustificadas que se reflejen en una mejor prestación del servicio y cumplimientos de objetivos misionales.

El SIGCMA en los Despachos Judiciales 1,2,3,4,5,6,24,25,26,27 y 28 se ha mantenido eficaz, eficiente y efectivo toda vez que el mismo se encuentra ampliamente documentado con metodologías y herramientas que están siendo utilizadas y que muestran la dedicación por mantener la mejora continua, sin embargo es importante reforzar la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, es necesario fortalecer el liderazgo y compromiso por parte de algunos despachos judiciales de tal manera que esto se vea reflejado en la planificación del trabajo y en las acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Los Procesos De Garantías, Conocimiento y Acciones Constitucionales, cumplen con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, así como con las directrices establecidas por la Organización, manteniendo así la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad –SIGCMA- y el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.

**4. NOMBRES Y FIRMAS**

**AUDITADO**

**NOMBRE:**

Gabriel Lara Garzón  
 Carmen Inés Moreno Benítez

**FIRMA:**

**FECHA**

28 de junio de 2019.

**AUDITOR LIDER**

**NOMBRE:**

William Espinosa Santamaría

**FIRMA:**

**FECHA**

28 de junio de 2019.