



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE  
SEDE:  
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE NARIÑO Y  
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE PASTO**

|                       |            |    |      |
|-----------------------|------------|----|------|
| Informe año: 2022     | Ciclo 2022 |    |      |
| Fecha de elaboración: | DD         | MM | AAAA |
|                       | 28         | 06 | 2022 |

| INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR                      |   |    |  |       |    |      |
|---|---|----|--|-------|----|------|
| PROCESO(S) AUDITADO(S)<br>VIGENCIA ANTERIOR:  | RELACIONE LOS PROCESOS:   |    | Informe No.  |       |    |      |
|   |   |    | Fecha Realización Auditoría:   | DD    | MM | AAAA |
|   |   |    |  | 07-08 | 10 | 2021 |
| <b>ESTRATÉGICOS:</b>  | Planeación Estratégica<br>Comunicación Institucional  |    |  |       |    |      |
| <b>MISIONALES:</b>  | Reordenamiento Judicial<br>Administración de la Carrera Judicial<br>Mejoramiento de la Infraestructura Física   |    |  |       |    |      |
| <b>APOYO:</b>   | Gestión Humana<br>Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo<br>Gestión Tecnológica   |    |  |       |    |      |
| <b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>   | 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  | NO | 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 | 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 | Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.     | SI    | NO |      |
|   | X   |    |  |       |    |      |
| <b>OBSERVACIONES:</b>   | <p>* Se evidenció informe de auditoría interna firmado por la auditora.<br/> ** No se presentaron no conformidades en las auditorias interna y externa 2021, por lo que no se presentó Plan de Mejoramiento. Sin embargo se tuvieron en cuenta las oportunidades de mejora y se desarrollaron acciones que se reportan en el informe de revisión por la dirección 2021.</p> |    |  |       |    |      |



| INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL |  |                                     |         |    |      |
|--|--|-------------------------------------|---------|----|------|
| PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:                                    | RELACIONE LOS PROCESOS:  | Informe No.                         | DD      | MM | AAAA |
| <b>ESTRATÉGICOS:</b>   | Planeación Estratégica<br>Comunicación Institucional   | <b>Fecha Realización Auditoría:</b> | 13 y 14 | 06 | 2022 |
| <b>MISIONALES:</b>   | Administración de la Carrera judicial<br>Gestión de la Información Estadística                         |                                     |         |    |      |
| <b>APOYO:</b>  | Mejoramiento de la Infraestructura Física<br>Gestión Tecnológica<br>Gestión Humana<br>Asistencia Legal |                                     |         |    |      |
| <b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>  | Mejoramiento del SIGCMA  |                                     |         |    |      |

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

| Auditoría No. | Fecha de inicio | DD | MM | AAAA | Fecha de cierre | DD | MM | AAAA |
|---------------|-----------------|----|----|------|-----------------|----|----|------|
|               |                 | 13 | 06 | 2022 |                 | 14 | 06 | 2022 |

| AUDITOR LIDER              |                   |                                     | AUDITOR OBSERVADOR       |                   |                                   |
|----------------------------|-------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| NOMBRES Y APELLIDOS        | DATOS DE CONTACTO |                                     | NOMBRES Y APELLIDOS      | DATOS DE CONTACTO |                                   |
|                            | CELULAR           | E-MAIL                              |                          | CELULAR           | E-MAIL                            |
| Carmen Inés Moreno Benítez | 3123834417        | cmorenob@cendoj.ramajudicial.gov.co | Jorge Luís Gómez Cupabán | 3004741095        | luisgc@cendoj.ramajudicial.gov.co |

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

|  |
|--|
| <b>OBJETIVO:</b><br>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 del Sistema de Gestión de Calidad: SIGCMA. |
| <b>ALCANCE:</b><br>Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central y las Unidades Misionales; Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ y las Unidades Misionales; <b>Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración Judicial;</b> 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.  |
| <b>COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):</b><br><br>Consejo Seccional de la Judicatura de Nariño y Dirección Seccional de Administración Judicial de Pasto   |



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 6256:2021, GTC 286:2021, NTC ISO 19011:2018; los documentos internos (Manual de Calidad, Procedimientos e Informes de auditorías internas y externas) y los documentos externos tanto legales como reglamentarios de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA.

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

**3.1. RESULTADO DETALLADO**

| NO. | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO   | PROCESO | CONFORMIDAD<br>(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   | Descripción:<br>Evidencia: |         |  |             |                        |
| 2   | Descripción:<br>Evidencia: |         |  |             |                        |
| 3   |                            |         |  |             |                        |

NC: No conformidad.

**3.2 FORTALEZAS**

***Planeación Estratégica:***

Los canales de acceso a la justicia que mantiene la Presidencia del Consejo Seccional a través de Mesas de Coordinación Interjurisdiccional con la Justicia Especial Indígena, conversatorios con las Comunidades Afrocolombianas, Comité Departamental de Justicia entre otros que permiten que la jurisdicción ordinaria se articule con estas comunidades.

El conocimiento exhaustivo del contexto específico de los departamentos de Nariño y Putumayo, incluyendo la Jurisdicción Especial Indígena y Comunidades Afro bajo perspectiva de género y la lectura que se hace del mismo, su completo análisis, lo cual permite que se conozcan y tengan en cuenta de primera fuente las necesidades particulares en la Seccional, para efecto de generar planes adecuados a ese contexto en particular en cada proceso.

El liderazgo y compromiso de los líderes de los procesos auditados, resultado del apoyo y orientación dadas por la Dirección para la aplicación del SIGCMA en cada proceso de la Seccional.

***Comunicación Institucional:***

El aprovechamiento de las TIC para ampliar la cobertura en la comunicación con la Costa pacífica y el Putumayo superando los inconvenientes de conectividad y energía en la zona.

La encuesta para la evaluación de la satisfacción relacionada con la respuesta dada a las quejas y reclamos, remitida con cada respuesta, dando la oportunidad a los usuarios de retroalimentar la solución dada a su queja o reclamo.

La encuesta para el seguimiento a la audiencia pública de rendición de cuentas.

***Administración de la Carrera judicial:***

El cruce de información del acta de visita para la calificación en los juzgados, con las estadísticas reportadas por cada juzgado.

***Gestión de la Información Estadística:***

La gestión realizada con cada despacho para que reporten las estadísticas oportunamente en el SIERJU y de esta forma contar



con información actualizada para la toma de decisiones.

**Mejoramiento y Evaluación del SIGCMA:**

El mantenimiento del SIGCMA con los recursos de personal disponibles mediante el liderazgo y compromiso de este proceso para incentivar la activa participación de los líderes de los demás procesos.

La implementación de TIC para el mantenimiento y seguimiento del SIGCMA en la Seccional como la implementación en One Drive de carpetas compartidas para que los líderes de cada proceso ingresen la información relacionada con el seguimiento al plan de acción, riesgos e indicadores.

La implementación de la matriz 5\*5, considerando los riesgos particulares en cada uno de los procesos.

Los ajustes realizados a los puntos ecológicos a raíz del nuevo código de colores aprovechando los recursos invertidos con la directriz anterior.

**Mejoramiento de la Infraestructura Física:**

La adopción de instrumentos de control a través de todas las etapas del proceso desde la identificación de necesidades de mantenimiento, cronogramas, soportes y seguimiento a la ejecución presupuestal.

La optimización de los recursos asignados en el presupuesto para atender los diferentes proyectos de infraestructura.

La inclusión de compromisos anticorrupción y obligaciones ambientales en los contratos de obra lo que asegura el cumplimiento de ésta obligación.

La consultoría en la que se incluye estudio para la implementación de energías alternativas como apoyo al consumo eléctrico en el palacio de justicia de Tumaco.

La comunicación a través de reuniones por Teams con los municipios de la Seccional para atender las necesidades de estos usuarios.

**Gestión Tecnológica:**

La ampliación de ancho de banda en municipios de Nariño y Putumayo.

La herramienta de planificación (Project) que lleva el contratista, utilizada por el proceso para el seguimiento al contrato de digitalización de expedientes en las fases 1 y 2.

La optimización del personal del proceso para poder atender todas las solicitudes relacionadas con tecnología de la Seccional.

**Gestión Humana:**

Las capacitaciones con servidores propios de la Seccional, y en alianza con otras entidades (ARL), adicional a las realizadas por la Escuela Judicial.

La publicación de opciones de sedes en virtud de la convocatoria 4, haciendo uso del micrositio de la Seccional en la página de la Rama Judicial, lo que asegura transparencia en los procesos de contratación de personal.

**Asistencia Legal:**

La aplicación de controles, el mantenimiento de información documentada de forma digital en los procesos judiciales y el control de los riesgos del proceso.

**3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA**

**Transversales a todos los procesos:**

**Acciones de gestión:**

Al documentar las acciones de gestión, en el “análisis de las causas”, conviene contemplar todas aquellas que generan el hallazgo



y definir la causa raíz para enfocar en ella el plan de mejora.

Para las actividades del plan de mejora registrar fecha de inicio y fecha de finalización proyectada por cada actividad, así como el responsable. En los seguimientos al plan, relacionar la evidencia que soporta la ejecución de la actividad.

En acciones iniciadas en 2021 que continúan en el 2022, registrar en el plan de mejora las fechas reprogramadas para darle continuidad a la acción, evidenciando los avances realizados en el 2022.

#### **Riesgos**

Para el riesgo de pérdida o modificación de información en documentos o carpetas compartidas en One Drive, generar controles para que la herramienta sea confiable.

Documentar los riesgos materializados y evidenciar el tratamiento dado con la respectiva acción correctiva.

#### **Indicadores:**

En cada proceso consolidar la medición y análisis de los indicadores del primer semestre de 2022 de forma que se pueda observar el comportamiento y las tendencias del mismo en lo corrido del año para poder realizar el comparativo con periodos de años anteriores.

Analizar la posibilidad de generar indicadores de eficiencia en los casos que aplique.

#### **Oportunidades en cada proceso:**

##### ***Planeación Estratégica***

Considerar la inclusión en el plan de acción de los proyectos de Coordinación con la Justicia Especial Indígena, y las Comunidades Afrocolombianas lo cual contribuyen al logro del pilar estratégico Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.

##### ***Comunicación Institucional:***

Generar un canal único de recepción de PQRS para canalizar las que ingresan por diferentes correos institucionales, con el fin de mantener un consolidado de peticiones recibidas para facilitar el seguimiento y evidenciar los tiempos de respuesta.

Reflejar en el seguimiento al plan de acción, la actualización y el Informe de avance de la matriz de comunicaciones 2022.

##### ***Administración de la Carrera judicial***

Ajustar en el plan de acción y en los seguimientos, la correspondencia entre las columna "resultado", "entregables o meta" y "unidad de medida".

##### ***Gestión de la Información Estadística***

Revisar la posibilidad de generar indicadores de eficacia con base en la Estadística reportada en el SIERJU por cada despacho, para mayor utilidad de la estadística reportada.

##### ***Mejoramiento y Evaluación del SIGCMA***

*En el Plan de acción 2022:*

Revisar en el plan de acción el planteamiento de las fórmulas de los indicadores (numerador-denominador) en algunos procesos. Revisar las columnas: "Resultados, Unidad de Medida, Evidencia y Fecha de Control" en la hoja de seguimiento, para el primer trimestre (en algunos procesos no corresponde lo enunciado con lo registrado, Ej.: en la columna "resultados" aparece la formula del indicador más no el resultado como tal); que en cada proyecto o actividad la "Unidad de Medida" corresponda al indicador que se plantea.

En la hoja de seguimiento por trimestre, evidenciar los resultados obtenidos o el avance de la actividad en el trimestre analizado, en cada proceso. Reflejar el avance en los dos primeros trimestres 2022 con las "Evidencias" que lo soportan.

##### ***Actualización de documentos:***

Dentro de la acción que se lleva a cabo actualmente para la actualización de documentos definir con el nivel central temas como:

- Actividades que se encuentran en la caracterización de algunos procesos que ya no se realizan o no aplican a la Seccional sin embargo se asigna responsabilidad a esta.
- Información requerida como directriz en algunos procesos que no se encuentra en el sitio web del SIGCMA como fichas de indicadores para la Seccional (Gestión administrativa, compras públicas).
- Revisión del proceso de registro y control de abogados y auxiliares de la justicia en la Seccional, dados los ajustes en los procedimientos a raíz de la pandemia.



**Consolidado de acciones de gestión:**

El seguimiento y control al cierre oportuno de cada acción se puede facilitar incluyendo en el consolidado de acciones de gestión: "Fecha de inicio", "Fecha Finalización Planificada" y "Fecha Real de Finalización".

**Mejoramiento de la Infraestructura Física**

Contar con estadísticas de consumos de agua, energía etc., para el 2022, permite realizar seguimientos ajustados a la situación actual dado que el incremento de la presencialidad puede variar la tendencia.

**Gestión Tecnológica**

Consolidar el estado actual del proyecto de digitalización de expedientes en la Seccional como base para las siguientes etapas del proyecto de transformación digital.

Generar una acción conjunta con la instancia correspondiente que permita minimizar riesgos por dificultad en la conectividad (lentitud o suspensión del servicio), dado que afecta la realización de los proyectos de transformación digital.

**Gestión Humana**

Dado que la insuficiencia de personal es una constante en los procesos es conveniente retomar el análisis de cargas de trabajo realizado con el objeto de insistir en la propuesta para cubrir esta necesidad y no afectar la gestión de los procesos.

Aprovechar el registro de salidas no conformes relacionadas con el aplicativo de Efinomina, para contribuir al mejoramiento del software en el nivel central mancomunadamente.

**Asistencia Legal**

Conviene revisar en el plan de acción el diseño de las fórmulas de indicadores para cada proyecto o actividad.

**3.4 CONCLUSIONES**

El Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente del Consejo Seccional de la Judicatura de Nariño y Dirección Seccional de Administración Judicial de Pasto, se encuentra implementado y se mantiene de manera conveniente, adecuada y eficaz de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015, Norma Técnica de la Rama Judicial NTC 6256:2021 y GTC 286:2021.

**4. NOMBRES Y FIRMAS**

**AUDITADO**

| NOMBRE                           | FIRMA | FECHA |
|----------------------------------|-------|-------|
| Mg. Mary Genith Viteri Aguirre   |       |       |
| Dra. Diana María Rosero Martínez |       |       |

**AUDITOR LIDER**

| NOMBRE                     | FIRMA | FECHA      |
|----------------------------|-------|------------|
| Carmen Inés Moreno Benítez |       | 28 06 2022 |