



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SEDE(S): CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE SANTANDER
DIRECCION SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL DE BUCARAMANGA
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SANTANDER, JUZGADOS ADMINISTRATIVOS Y CENTRO DE SERVICIOS
JUZGADOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BUCARAMANGA Y CENTRO DE SERVICIOS SPA DE BUCARAMANGA
JUZGADOS DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CENTRO DE SERVICIO DE BUCARAMANGA
OFICINA DE APOYO EJECUCIÓN CIVIL DE CIRCUITO DE BUCARAMANGA

Informe año: 2023	Ciclo 2023		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	14	08	2023

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR

PROCESO(S) AUDITADO(S) <u>VIGENCIA ANTERIOR:</u>	RELACION DE LOS PROCESOS:	Informe No.			
		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
			13	06	2022
			15	06	2022
ESTRATÉGICOS:	RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN: PLANEACIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DIRECCIÓN INSTITUCIONAL				
MISIONALES:	REORDENAMIENTO JUDICIAL ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA				
APOYO:	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO GESTIÓN HUMANA GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL GESTIÓN DOCUMENTAL GESTIÓN TECNOLÓGICA				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	MEJORAMIENTO DEL SIGCMA				
Nombre del Auditor Interno:	Cindy Paola López Roncancio	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				
OBSERVACIONES:					



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL

PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACION DE LOS PROCESOS:	Informe No.	DD	MM	AAAA
			ESTRATÉGICOS:	Planeación Estratégica Comunicación Institucional	FECHAS DE REALIZACIÓN AUDITORÍA
MISIONALES:	Reordenamiento Judicial Administración de Carrera Judicial Administración de Justicia Mejoramiento de Infraestructura Física	26,27,28	07	2023	
APOYO:	Gestión de la Información Estadística Gestión financiera y presupuestal Gestión Administrativa Compras Públicas	27, 28	07	2023	
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA	25, 26,27,28	07	2023	

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		25	07	2023		28	07	2023

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
CARLOS ADOLFO CASTRO COLL	3166349475	ccastrroc@cendoj.ramajudicial.gov.co	NERY LISETH MOSQUERA MENDOZA	3178540282	nmosquem@deaj.ramajudicial.gov.co
			JOHANA PAOLA CRIZ HERRERA	3143065540	jcruz@consejosuperior.ramajudicial.gov.co
			ANDREA CAMILA ANTIVAR QUINTERO	3178222172	aantivaq@cendoj.ramajudicial.gov.co
			LEIDY ALEXANDRA OROZCO BEDOYA	3505705892	lorozcob@cendoj.ramajudicial.gov.co
AUDITOR OBSERVADOR					

2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORÍA

2.1. OBJETIVO

Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA, a partir de la validación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda), Operaciones Bioseguras, Safe & Healthy, NTC 6256:2021 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2021 (donde proceda), NTC ISO 37001:2016 (donde proceda), NCT ISO 45001:2018 (donde proceda), NTC ISO 27001:2022 (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 del SIGCMA.

2.2. ALCANCE

Consejo Superior de la Judicatura, Unidades Misionales, Consejos Seccionales de la Judicatura; Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Unidades Misionales de la DEAJ, Direcciones Seccionales de Administración Judicial, Coordinaciones Administrativas; Altas Cortes (Corte Suprema de Justicia, Comisión Nacional de Disciplina Judicial, Consejo de Estado); Dependencias Judiciales Certificadas y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA año 2023.



2.3. COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar)

Consejo Seccional de la Judicatura de Santander.
Dirección Seccional de Administración Judicial de Bucaramanga.
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo: Tribunal Administrativo de Santander, Juzgados Administrativos de Bucaramanga y Centro de Servicios.
Jurisdicción Ordinaria: Juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga y Centro de Servicios SPA de Bucaramanga.
Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad y Centro de Servicios de Bucaramanga.
Oficina de Apoyo Ejecución Civil Circuito de Bucaramanga.

2.4. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Se realizó la auditoría con enfoque al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA y 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 y 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 (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: Debilidades en el control de la información documentada, al encontrarse durante el desarrollo del ejercicio auditor, documentos oficiales que incumplen con los lineamientos sobre el uso adecuado de los sellos de Icontec.</p> <p>Evidencia: En desarrollo del ejercicio de auditoría interna en el Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga, se encontró que los sellos de Icontec en los pies de página de las comunicaciones emitidas por esa dependencia, se encontraban desactualizados.</p> <p>De la misma manera, la situación descrita también se evidenció durante la auditoría realizada al proceso de mejoramiento de la infraestructura física en la DESAJ Bucaramanga, allí también se encontró en el pie de página de un informe de supervisión, que se estaban utilizando sellos desactualizados de Icontec.</p>	MEJORAMIENTO DEL SIGCMA MEJORAMIENTO DEL SIGC (SPA Bucaramanga)	X		NTC ISO 9001:2015 NTC 6256:2021 Numeral 7.5.3. <i>Control de la información documentada</i>
2	<p>Descripción: Debilidades en el conocimiento de las políticas y objetivos definidos para SIGC de los Juzgados y Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga. Así como las implicaciones que tiene el incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y los demás requisitos establecidos por la organización. No se cuenta con información documentada que registre la realización de actividades de sensibilización dirigidas a los servidores judiciales de los Juzgados y Centro de Servicios del SPA, para fortalecer sus conocimientos sobre el SIGC y las normas de calidad NTCISO 9001:2015 y NTC 6256:2021</p>	MEJORAMIENTO DEL SIGC (SPA Bucaramanga)	X		NTC ISO 9001:2015 NTC 6256:2021 Numeral 7.3. <i>Toma de Conciencia.</i>



	<p>Evidencia: Durante las entrevistas realizadas a servidores judiciales en el marco de la auditoría interna de calidad a los Juzgados y Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga, se identificaron debilidades en el conocimiento de temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad – SIGC (política, objetivos, manuales, guías, entre otros documentos).</p> <p>En sus respuestas los entrevistados mostraron poca claridad respecto de su contribución a la eficacia del SIGC, así como, sobre las implicaciones del incumplimiento de los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001:2015 y NTC 6256:2021.</p>				
3	<p>Descripción: Debilidades en la revisión y aprobación para la creación de la información documentada, al encontrarse durante el desarrollo del ejercicio auditor, errores en los controles de versión de los documentos del SIG.</p> <p>Evidencia: Se encontraron errores en los controles de versión y fechas de aprobación identificadas en los pies de página de la información documentada que soporta la implementación del SIGC en Juzgados y Centro de Servicios del EJPMS Bucaramanga.</p> <p>De la misma manera, la situación descrita también se evidenció durante la auditoría realizada a la Oficina de Apoyo Ejecución Civil de Circuito de Bucaramanga.</p>	<p>MEJORAMIENTO DEL SIGC (EJPMS Bucaramanga) MEJORAMIENTO DEL SIGC (Oficina EJCC Bucaramanga)</p>	X		<p>NTC ISO 9001:2015 NTC 6256:2021 Numeral 7.5.2. <i>Creación y actualización.</i></p>

NC: No conformidad.

3.2. FORTALEZAS

3.2.1. GENERALES

- a. El compromiso y disposición de los representantes de la Alta Dirección, los líderes de los procesos y los servidores judiciales que recibieron la auditoría, quienes con su participación activa y atención que brindaron al equipo auditor durante las diferentes sesiones de trabajo, permitieron que el ejercicio auditor se realizara en debida forma.
- b. El compromiso de los auditados y sus equipos de trabajo, orientado al fortalecimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente – SIGCMA en las dependencias administrativas (Consejo Seccional de la Judicatura de Santander y Dirección Seccional de Administración Judicial de Bucaramanga).
- c. El compromiso de los auditados y sus equipos de trabajo, orientado al fortalecimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad – SIGC, en las dependencias judiciales de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander (Tribunal Administrativo de Santander y Juzgados Administrativos).
- d. El compromiso de los auditados y sus equipos de trabajo, orientado al fortalecimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad – SIGC, en las dependencias judiciales del Distrito Judicial de Bucaramanga (juzgados y centro de servicios del Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga, juzgados y centro de servicios de ejecución de penas y medidas de seguridad de Bucaramanga y oficina de apoyo ejecución civil de circuito de Bucaramanga).
- e. La adecuada coordinación de roles, responsabilidades y autoridades establecidas para la operación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente – SIGCMA en las dependencias administrativas del Distrito Judicial de Bucaramanga y del del Sistema de Gestión de Calidad – SIGC, en las dependencias judiciales de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander y del Distrito Judicial de Bucaramanga.



3.2.2. PROCESOS ESTRATÉGICOS, MISIONALES, DE APOYO Y EVALUACIÓN Y MEJORA EN EL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE SANTANDER Y LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE BUCARAMANGA.

3.2.2.1. Planeación Estratégica - Comunicación Institucional - Administración de la Carrera Judicial - Reordenamiento Judicial – Gestión de la Información Estadística – Mejoramiento del SIGCMA.

- a. Los auditados identifican los diferentes factores del contexto interno y externo, así como las partes interesadas que pueden influir de manera directa en el desempeño de los procesos ESTRATÉGICOS, MISIONALES, DE APOYO Y EVALUACIÓN Y MEJORA del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente – SIGCMA y su impacto en los procesos de Planeación Estratégica - Comunicación Institucional - Administración de la Carrera Judicial - Reordenamiento Judicial – Gestión de la Información Estadística – Mejoramiento del SIGCMA, a cargo del CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE SANTANDER.
- b. El conocimiento y competencia de los servidores que participaron en el ejercicio de auditoría, sobre los temas asociados al desempeño de sus funciones y su compromiso con la mejora continua de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente - SIGCMA.
- c. La apropiación y adecuada utilización de las herramientas ofimáticas que brinda la Rama Judicial y de los instrumentos disponibles en el micrositio del SIGCMA, que facilitan la operación de los procesos.
- d. La construcción e implementación de un instrumento para optimizar, en el proceso de Administración de la Carrera Judicial, la tarea de elaboración y conformación de los registros de elegibles.
- e. La adopción de variables para el seguimiento y medición del proceso de Administración de la Carrera Judicial, para obtener información relevante para la toma de decisiones orientadas a la mejora del proceso, en el ámbito de competencia del Consejo Seccional de la Judicatura de Santander.
- f. Los mecanismos utilizados para socializar a las partes interesadas las comunicaciones internas y externas, en cumplimiento de los requisitos normativos en materia de transparencia e información pública.
- g. El seguimiento y control a la gestión de los despachos judiciales a través del proceso de Reordenamiento Judicial, con la finalidad de mejorar el acceso al servicio de justicia de Santander, a partir del análisis geográfico, estadístico y administrativo de los despachos judiciales, bajo parámetros de racionalidad y conforme con las necesidades para fortalecer el aparato de justicia.

3.2.2.2. Mejoramiento de la Infraestructura Física - Gestión Financiera y Presupuestal - Gestión Administrativa - Compras Públicas.

- a. Los auditados identifican los diferentes factores del contexto interno y externo, así como las partes interesadas que pueden influir de manera directa en el desempeño de los procesos de Mejoramiento de la Infraestructura Física - Gestión financiera y presupuestal - Gestión Administrativa - Compras Públicas, a cargo de la DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE BUCARAMANGA.
- b. El conocimiento y competencia de los servidores que participaron en el ejercicio de auditoría, sobre los temas asociados al desempeño de sus funciones y su compromiso con la mejora continua de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente - SIGCMA.
- c. La apropiación y adecuada utilización de las herramientas ofimáticas que brinda la Rama Judicial y de los instrumentos disponibles en el micrositio del SIGCMA, que facilitan la operación de los procesos.
- d. La gestión adelantada por la DESAJ de Bucaramanga para la digitalización de los archivos judiciales.
- e. Los mecanismos de control implementados por la Dirección Seccional de Administración Judicial de Bucaramanga para fortalecer la ejecución oportuna de los recursos asignados y garantizar la transparencia en los procesos contractuales que celebra.
- f. La implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión contractual con mejoras en el ejercicio de las actividades de supervisión e interventoría para el seguimiento a la ejecución de las obras civiles de mejoramiento, mantenimiento, adecuación o ampliación de la infraestructura física propia, que contrate la Dirección Seccional de Administración Judicial de Bucaramanga.



3.2.3. PROCESOS ESTRATÉGICOS Y MISIONALES EN LA JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE SANTANDER.

3.2.3.1. Planeación - Comunicación Institucional - Administración de Justicia (Gestión de Procesos Constitucionales - Gestión de Procesos Contencioso Administrativos)

- a. Los auditados identifican los diferentes factores del contexto interno y externo, así como las partes interesadas que pueden influir de manera directa en el desempeño de los procesos ESTRATÉGICOS, MISIONALES, DE APOYO Y EVALUACIÓN Y MEJORA del Sistema Integrado de Gestión de Calidad – SIGC de la JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE SANTANDER.
- b. El conocimiento y competencia de los servidores que participaron en el ejercicio de auditoría, sobre los temas asociados al desempeño de sus funciones y su compromiso con la mejora continua de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad – SIGC de la JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE SANTANDER.
- c. El compromiso de la Alta Dirección y del Despacho Líder del SIGC para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante la implementación de estrategias y ejecución de acciones para el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión de Calidad – SIGC de la JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE SANTANDER.
- d. La gestión realizada desde el Despacho Líder del SIGC orientada a la mejora continua del sistema, a partir de la actualización del Manual de Calidad, el ajuste efectuado a los procesos misionales y su correspondiente actualización en el mapa de procesos, la caracterización y los procedimientos asociados.
- e. La información documentada y registros que evidencian la planificación y gestión de los cambios que con orientación a la mejora continua se han implementado en el SIGC de la JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE SANTANDER y la socialización de los mismos dirigida los líderes y sus equipos de trabajo para garantizar una adecuada gestión del conocimiento.
- f. Los mecanismos de control implementados en los Despachos de los Magistrados del Tribunal y en los Juzgados Administrativos, para garantizar el cumplimiento de los términos previstos por la ley para el trámite de las acciones constitucionales y la gestión adecuada de los procesos contencioso administrativos atendiendo los requisitos legales y reglamentarios vigentes.
- g. La apropiación y adecuada utilización de las herramientas ofimáticas que brinda la Rama Judicial y de los instrumentos disponibles en el microsítio del SIGCMA, que facilitan la operación de los procesos.

3.2.4. PROCESOS MISIONALES EN JUZGADOS Y CENTRO DE SERVICIOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BUCARAMANGA.

3.2.4.1. Administración de Justicia (Acciones Constitucionales – Garantías - Conocimiento)

- a. El conocimiento y competencia sobre los temas relacionados con el desempeño de sus funciones, que tienen los servidores de los Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga que participaron en el ejercicio de auditoría.
- b. Los mecanismos de control implementados en los Juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga, para garantizar el cumplimiento de los términos previstos por la ley para el trámite de las acciones constitucionales y la gestión adecuada del proceso de Administración de Justicia, atendiendo los requisitos legales y reglamentarios vigentes.
- c. La apropiación y adecuada utilización de las herramientas ofimáticas que brinda la Rama Judicial y de los instrumentos disponibles en el microsítio del SIGCMA, que facilitan la operación de los procesos.

3.2.5. PROCESOS MISIONALES EN LOS JUZGADOS Y CENTRO DE SERVICIOS DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BUCARAMANGA.

3.2.5.1. Administración de Justicia (Acciones Constitucionales – Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad)

- a. El conocimiento y competencia de los servidores que participaron en el ejercicio de auditoría, sobre los temas asociados al desempeño de sus funciones y su compromiso con la mejora continua de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad – SIGC de los JUZGADOS Y CENTRO DE SERVICIOS DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BUCARAMANGA.



- b. El impulso que, desde el Despacho del Juez Coordinador como líder del SIGC, se ha dado al proceso de implementación y el adecuado tratamiento a la información documentada que sustenta la operación del sistema en los JUZGADOS Y CENTRO DE SERVICIOS DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BUCARAMANGA.
- c. Los mecanismos de control implementados en los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Bucaramanga, para garantizar el cumplimiento de los términos previstos por la ley para el trámite de las acciones constitucionales y la gestión adecuada del proceso de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad, atendiendo los requisitos legales y reglamentarios vigentes.
- d. La estrategia de realizar visitas a las cárceles de forma presencial y virtual para el seguimiento al cumplimiento de las penas y conocimiento de las condiciones en que se encuentran los privados de la libertad.
- e. La apropiación y adecuada utilización de las herramientas ofimáticas que brinda la Rama Judicial y de los instrumentos disponibles en el microsítio del SIGCMA, que facilitan la operación de los procesos.

3.2.6. PROCESOS MISIONALES EN LA OFICINA DE APOYO EJECUCIÓN CIVIL DE CIRCUITO DE BUCARAMANGA.

3.2.6.1. Gestión de Servicios Judiciales

- a. El conocimiento y competencia de los servidores que participaron en el ejercicio de auditoría, sobre los temas asociados al desempeño de sus funciones y su compromiso con la mejora continua de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad – SIGC de la OFICINA DE APOYO EJECUCIÓN CIVIL DE CIRCUITO DE BUCARAMANGA.
- b. La apropiación y adecuada utilización de las herramientas ofimáticas que brinda la Rama Judicial y de los instrumentos disponibles en el microsítio del SIGCMA, que facilitan la operación de los procesos.

3.3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

3.3.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS, MISIONALES, DE APOYO Y EVALUACIÓN Y MEJORA EN EL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE SANTANDER Y LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE BUCARAMANGA.

3.3.1.1. Planeación Estratégica - Comunicación Institucional - Administración de la Carrera Judicial - Reordenamiento Judicial – Gestión de la Información Estadística – Mejoramiento del SIGCMA.

- a. Realizar la identificación de los riesgos asociados a los procesos evaluados, determinando sus causas con base en las cuestiones internas y externas analizadas para la organización y que pueden afectar el logro de los objetivos.
- b. Generar acciones encaminadas a la mejora en la gestión de los riesgos, documentando los controles preventivos y correctivos que se implementen, determinando periodicidad y responsables para su seguimiento.
- c. Revisar y actualizar la matriz de requisitos legales y el listado maestro de documentos internos y externos relacionados con la ejecución de los procesos.
- d. Fortalecer el seguimiento, medición y análisis de los indicadores, incorporando en la descripción y análisis de los resultados, información relacionada con la comparación de las mediciones obtenidas en períodos anteriores, proyecciones, tendencias, entre otros elementos estadísticos que proporcionen información útil para la toma de decisiones orientadas a mejorar el desempeño de los procesos.
- e. Evaluar en coordinación con el nivel central si el indicador para la medición del proceso de carrera es pertinente para el nivel seccional y de ser necesario definir nuevos indicadores para el proceso en las seccionales, que les permita realizar mediciones con el fin de obtener información para la toma de decisiones orientadas a mejorar su desempeño.
- f. Discriminar cada una de las variables en el análisis del indicador de PQRS, para identificar los índices de menor satisfacción con el fin de implementar acciones orientadas a la mejora.

3.3.1.2. Mejoramiento de la Infraestructura Física - Gestión Financiera y Presupuestal - Gestión Administrativa - Compras Públicas.

- a. Implementar acciones orientadas a la mejora que permitan fortalecer la actividad de supervisión a través del trabajo articulado de los procesos de Gestión Administrativa, Compras Públicas Gestión de la SST y Mejoramiento de la Infraestructura Física, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales en temas ambientales y de la



SST, adquiridas por los contratistas de obra e interventores para la ejecución de obras civiles de mejoramiento, mantenimiento, adecuación o ampliación de la infraestructura física propia.

- b. Implementar acciones orientadas a garantizar el cumplimiento de los lineamientos sobre el uso adecuado de los sellos de Icontec.
- c. Realizar la identificación de los riesgos asociados a los procesos evaluados, determinando sus causas con base en las cuestiones internas y externas analizadas para la organización y que pueden afectar el logro de los objetivos.
- d. Generar acciones encaminadas a la mejora en la gestión de los riesgos, documentando los controles preventivos y correctivos que se implementen, determinando periodicidad y responsables para su seguimiento.
- e. Revisar y actualizar la matriz de requisitos legales y el listado maestro de documentos internos y externos relacionados con la ejecución de los procesos.
- f. Fortalecer el seguimiento, medición y análisis de los indicadores, incorporando en la descripción y análisis de los resultados, información relacionada con la comparación de las mediciones obtenidas en períodos anteriores, proyecciones, tendencias, entre otros elementos estadísticos que proporcionen información útil para la toma de decisiones orientadas a mejorar el desempeño de los procesos.

3.3.2. PROCESOS ESTRATÉGICOS Y MISIONALES EN LA JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE SANTANDER.

3.3.2.1. Planeación - Comunicación Institucional - Administración de Justicia (Gestión de Procesos Constitucionales - Gestión de Procesos Contencioso Administrativos)

- a. Realizar la identificación de los riesgos asociados a los procesos evaluados, determinando sus causas con base en las cuestiones internas y externas analizadas para la organización y que pueden afectar el logro de los objetivos.
- b. Generar acciones encaminadas a la mejora en la gestión de los riesgos, documentando los controles preventivos y correctivos que se implementen, determinando periodicidad y responsables para su seguimiento.
- c. Revisar y actualizar la matriz de requisitos legales y el listado maestro de documentos internos y externos relacionados con la ejecución de los procesos.
- d. Fortalecer el seguimiento, medición y análisis de los indicadores, incorporando en la descripción y análisis de los resultados, información relacionada con la comparación de las mediciones obtenidas en períodos anteriores, proyecciones, tendencias, entre otros elementos estadísticos que proporcionen información útil para la toma de decisiones orientadas a mejorar el desempeño de los procesos.

3.3.3. PROCESOS MISIONALES EN JUZGADOS Y CENTRO DE SERVICIOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BUCARAMANGA.

3.3.3.1. Administración de Justicia (Acciones Constitucionales – Garantías - Conocimiento)

- a. Realizar actividades de capacitación, inducción y reinducción sobre temas relacionados con la gestión y operación del SIGC, dirigidas a los servidores judiciales de los despachos judiciales y del centro de servicios del SAP Bucaramanga, para sensibilizarlos sobre la importancia del sistema en la buena marcha de la gestión judicial y la satisfacción de los usuarios de la Administración de Justicia.
- b. Documentar y socializar las buenas prácticas identificadas en los Juzgados 07 penal municipal con función de control de garantías y 20 penal municipal con función de conocimiento del Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga, para fortalecer la Gestión del Conocimiento al interior del proceso de Administración de Justicia.
- c. Revisar y ajustar la información documentada que soporta la operación del SIGC en los JUZGADOS Y CENTRO DE SERVICIOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BUCARAMANGA (caracterizaciones, procedimientos, formatos, etc), con el fin de corregir errores e imprecisiones en el contenido de los documentos.
- d. Implementar acciones orientadas a garantizar el cumplimiento de los lineamientos sobre el uso adecuado de los sellos de Icontec.
- e. Generar acciones encaminadas a la mejora en la gestión de los riesgos en los diferentes procesos del SIGC en los juzgados y el centro de servicios, a partir de la implementación de la metodología sustentada en el pensamiento basado en riesgos de acuerdo con la realidad contextual específica del Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga, así como



del instrumento propuesto por la Coordinación Nacional del SIGCMA, como herramienta para realizar para la identificación, valoración y gestión de los riesgos.

- f. Revisar y actualizar la matriz de requisitos legales y el listado maestro de documentos internos y externos relacionados con la ejecución de los procesos.
- g. Fortalecer el seguimiento, medición y análisis de los indicadores, incorporando en la descripción y análisis de los resultados, información relacionada con la comparación de las mediciones obtenidas en períodos anteriores, proyecciones, tendencias, entre otros elementos estadísticos que proporcionen información útil para la toma de decisiones orientadas a mejorar el desempeño de los procesos.
- h. Fortalecer el registro de las acciones de gestión en el Formato para Acciones de Gestión (Correctivas y de Mejora), especificando la justificación del cumplimiento de las actividades propuestas.

3.3.4. PROCESOS MISIONALES EN LOS JUZGADOS Y CENTRO DE SERVICIOS DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BUCARAMANGA.

3.3.4.1. Administración de Justicia (Acciones Constitucionales – Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad)

- a. Revisar y ajustar la información documentada que soporta la operación del SIGC en los JUZGADOS Y CENTRO DE SERVICIOS DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BUCARAMANGA (caracterizaciones, procedimientos, formatos, etc), con el fin de corregir errores e imprecisiones en el contenido de los documentos.
- b. Generar acciones encaminadas a la mejora en la gestión de los riesgos, documentando los controles preventivos y correctivos que se implementen, determinando periodicidad y responsables para su seguimiento.
- c. Fortalecer el seguimiento, medición y análisis de los indicadores, incorporando en la descripción y análisis de los resultados, información relacionada con la comparación de las mediciones obtenidas en períodos anteriores, proyecciones, tendencias, entre otros elementos estadísticos que proporcionen información útil para la toma de decisiones orientadas a mejorar el desempeño de los procesos.
- d. Revisar y actualizar la matriz de requisitos legales y el listado maestro de documentos internos y externos relacionados con la ejecución de los procesos.
- e. Fortalecer el registro de las acciones de gestión en el Formato para Acciones de Gestión (Correctivas y de Mejora), especificando la justificación del cumplimiento de las actividades propuestas.

3.3.5. PROCESOS MISIONALES EN LA OFICINA DE APOYO EJECUCIÓN CIVIL DE CIRCUITO DE BUCARAMANGA.

3.3.5.1. Gestión de Servicios Judiciales

- a. Revisar y ajustar la información documentada que soporta la operación del SIGC en LA OFICINA DE APOYO EJECUCIÓN CIVIL DE CIRCUITO DE BUCARAMANGA (caracterizaciones, procedimientos, formatos, etc), con el fin de corregir errores e imprecisiones en el contenido de los documentos.
- b. Generar acciones encaminadas a la mejora en la gestión de los riesgos, documentando los controles preventivos y correctivos que se implementen, determinando periodicidad y responsables para su seguimiento.
- c. Fortalecer el seguimiento, medición y análisis de los indicadores, incorporando en la descripción y análisis de los resultados, información relacionada con la comparación de las mediciones obtenidas en períodos anteriores, proyecciones, tendencias, entre otros elementos estadísticos que proporcionen información útil para la toma de decisiones orientadas a mejorar el desempeño de los procesos.
- d. Revisar y actualizar la matriz de requisitos legales y el listado maestro de documentos internos y externos relacionados con la ejecución de los procesos.
- e. Fortalecer el registro de las acciones de gestión en el Formato para Acciones de Gestión (Correctivas y de Mejora), especificando la justificación del cumplimiento de las actividades propuestas.



3.4. CONCLUSIONES

La revisión y evaluación realizada por el equipo auditor a los procesos ESTRATÉGICOS, MISIONALES, DE APOYO Y EVALUACIÓN Y MEJORA, en desarrollo de la auditoría interna de calidad a las dependencias administrativas y judiciales del Distrito Judicial de Bucaramanga y Administrativo de Santander, permiten concluir:

- a. El Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente – SIGCMA en las dependencias administrativas (Consejo Seccional de la Judicatura de Santander y Dirección Seccional de Administración Judicial de Bucaramanga), se encuentra implementado y mantenido en forma eficaz, eficiente y conveniente, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001: 2015 y la NTC 6256:2021
- b. El Sistema de Gestión de Calidad – SIGC, en las dependencias judiciales de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander (Tribunal Administrativo de Santander y Juzgados Administrativos), se encuentra implementado y mantenido en forma eficaz, eficiente y conveniente, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001: 2015 y la NTC 6256:2021.
- c. El Sistema de Gestión de Calidad – SIGC, en los Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga, se encuentra implementado en forma eficaz, eficiente y conveniente, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001: 2015 y la NTC 6256:2021; requiere la adopción y socialización de buenas prácticas orientadas a la mejora, para su fortalecimiento y mejoramiento continuo.
- d. El Sistema de Gestión de Calidad – SIGC, en los Juzgados y Centro de Servicios Judiciales de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad, así como en la Oficina de Apoyo Ejecución Civil de Circuito de Bucaramanga, se encuentra implementado en forma eficaz, eficiente y conveniente, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001: 2015 y la NTC 6256:2021.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO(S) O PROFESIONAL DE ENLACE

NOMBRE	FIRMA	FECHA
ALONSO ALBERTO ACERO MARTÍNEZ Magistrado Líder del SIGCMA Distrito Judicial de Bucaramanga		
IVÁN FERNANDO PRADA MACÍAS Presidente Tribunal Administrativo de Santander		
DIEGO FERNANDO ÁLVAREZ ROJAS Profesional de Enlace del SIGCMA Seccional Santander		

AUDITOR LIDER

NOMBRE	FIRMA	FECHA
CARLOS ADOLFO CASTRO COLL		22-08-23