



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE:**

Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali y Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali

| | | | |
|------------------------------|-------------------|----|------|
| Programa Año: | Ciclo 2020 | | |
| Fecha de elaboración: | DD | MM | AAAA |
| | 19 | 08 | 2020 |

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORÍA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR

| PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR: | RELACIONE LOS PROCESOS: | Informe No. Fecha de Realización de la Auditoría: | DD | MM | AAAA |
|---|-------------------------|---|----|----|------|
| | | | | | |
| ESTRATÉGICOS: | | | | | |
| MISIONALES: | | | | | |
| APOYO: | | | | | |
| EVALUACIÓN Y MEJORA: | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|----|----|
| Nombre del Auditor Interno: | | Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna desarrollada por el 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: | <p>No se practicaron auditorías internas preliminares. Por tanto, no hay hallazgos y planes de mejoramiento producto de las auditorías internas.</p> <p>En la última auditoría de tercera parte, realizada por el ICONTEC, cuyo informe data del 28 de octubre de 2019, no se formularon hallazgos o no conformidades que requirieran de planes de mejora.</p> | | | | |



| INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORÍA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL | | | | | | |
|--|--|---|--|---------------------------------------|---------|---------|
| PROCESO(S) AUDITADO(S) PRESENTE VIGENCIA: | RELACIONE LOS PROCESOS: | | | Informe No. | 1 | |
| | | | | Fecha de Realización de la Auditoría: | | |
| | | | | DD | MM | AAAA |
| ESTRATÉGICOS: | Planeación y Comunicaciones (100% de los procesos) | | | 10 | 08 2020 | |
| MISIONALES: | Acciones Constitucionales y Procesos Ejecutivos (60% de los juzgados) | Juzgado 1° Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Cali. | | | 10 | 08 2020 |
| | | Juzgado 2° Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Cali. | | | 10 | 08 2020 |
| | | Juzgado 3° Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Cali. | | | 10 | 08 2020 |
| | | Juzgado 4° Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Cali. | | | 11 | 08 2020 |
| | | Juzgado 5° Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Cali. | | | 11 | 08 2020 |
| | | Juzgado 10° Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Cali. | | | 10 | 08 2020 |
| APOYO: | Gestión Administrativa (100% de los procesos) | Reparto, soporte técnico y publicaciones en la página web. | | | 11 | 08 2020 |
| | | Depósitos judiciales, liquidación de costas y arancel judicial. | | | 12 | 08 2020 |
| | | Archivo de expedientes, recibo de memoriales y direccionamiento y ejecutoria. | | | 12 | 08 2020 |
| | | Función secretarial y comunicaciones y notificaciones. | | | 12 | 08 2020 |
| | | Gestión de recursos y atención a partes interesadas. | | | 12 | 08 2020 |
| EVALUACIÓN Y MEJORA: | Evaluación y Mejora del SIGCMA (100% de los procesos) | | | 10 | 08 2020 | |

| 1. INFORMACIÓN GENERAL | | | | | | | | | |
|-------------------------|-------------------|--|--------------------------------|-------------------|---|-----------------|----|----|------|
| Auditoría No. | 1 | Fecha de inicio | DD | MM | AAAA | Fecha de cierre | DD | MM | AAAA |
| | | | 03 | 08 | 2020 | | 18 | 08 | 2020 |
| AUDITOR LÍDER | | | | | EQUIPO AUDITOR | | | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | DATOS DE CONTACTO | | NOMBRES Y APELLIDOS | DATOS DE CONTACTO | | | | | |
| | CELULAR | E-MAIL | | CELULAR | E-MAIL | | | | |
| FERNANDO LONDOÑO SUA | 3136950451 | flondos@cendoj. ramajudicial.gov.co | ALEXANDRA POSSO ARAGÓN | | apossoa@cendoj. ramajudicial.gov.co | | | | |
| | | | CARMEN EMILIA RIVERA GARCÍA | | criverag@cendoj. ramajudicial.gov.co | | | | |
| | | | NATALIA MARGARITA ORTIZ GARZÓN | | nortizg@cendoj. ramajudicial.gov.co | | | | |
| | | | ANDRÉS FELIPE DÍAZ MUÑOZ | | adiasmu@cendoj. ramajudicial.gov.co | | | | |
| | | | XIMENA ALEXANDRA ERAZO RAMOS | | xerazor@cendoj. ramajudicial.gov.co | | | | |
| | | | YULIAN ALBERTO VILLA LÓPEZ | | yvillal@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.

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 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 Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali.
- Oficina de Apoyo para los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali.

CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:

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 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

| No. | DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO | PROCESO | CONFORMIDAD | | |
|-----|----------------------------|---------|-------------|-------------|-----------------------|
| | | | NC | OBSERVACIÓN | CRITERIO DE AUDITORÍA |
| 1 | Descripción: Evidencia: | | | | |

NC: No conformidad.

3.2. FORTALEZAS

- a) El nuevo modelo de gestión judicial implementado entre los Juzgados y la Oficina de Apoyo ha permitido generar condiciones operacionales favorables que en una estructura judicial tradicional no son fáciles de evidenciar y gestionar (v.gr. la clara diferenciación entre el ejercicio de funciones jurisdiccionales -misionales- y el ejercicio de funciones judiciales -de apoyo-).
- b) El compromiso y conocimiento de los Líderes de los Procesos que permiten generar flujos de trabajo eficaces, los cuales redundan en una adecuada prestación del servicio de Administración de Justicia.
- c) La incorporación de herramientas tecnológicas desarrolladas al interior de la Oficina de Apoyo (v.gr. la intranet, el programa de agendamiento de citas a los usuarios y las consultas al usuario para verificar el estado de los depósitos judiciales) son un excelente ejemplo de innovación propia que facilita la ejecución, trazabilidad, control y evaluación de las actividades y el fortalecimiento en la planeación y ejecución del SIGCMA.
- d) El desarrollo de documentación interna del SIGCMA, como la Matriz de Contexto, la Matriz de Partes Interesadas y la Matriz de Comunicaciones Ampliada, ha generado un plus en la aprehensión, entendimiento y desarrollo de las herramientas para identificar posibilidades de mejora del sistema.



3.2. FORTALEZAS

- e) Los controles internos que gestiona cada despacho judicial y área funcional de la Oficina de Apoyo permiten producir acciones y decisiones en los componentes del "verificar" y del "actuar" en el ciclo PHVA. Además, fortalecen el conocimiento interno que forma parte esencial de un trabajo orientado al cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.
- f) La estandarización de algunas providencias judiciales (v.gr. la decisión de avocamiento y la decisión de terminación de procesos ejecutivos) es un excelente ejemplo de la unificación de instrumentos de trabajo que, por un lado, genera un eficaz control jurisdiccional, es decir misional, de un tema tan sensible como lo son las medidas cautelares, por otro lado, facilita a las partes interesadas la consulta y entendimiento de las decisiones judiciales, y finalmente la Oficina de Apoyo puede ejercer, con mayor prontitud, con menores errores y esfuerzos sus funciones de cumplimiento de las decisiones judiciales.
- g) La utilización de herramientas de la plataforma tecnológica de la Rama Judicial para la realización y socialización del trabajo en equipo que han permitido mejoras en los procesos. Por ejemplo: A partir de la unificación del modelo del auto de terminación, los servidores judiciales encargados de proyectar, revisar y suscribir los oficios de cumplimiento de esas decisiones no requieren acceder al expediente físico o electrónico, para cumplir con esa tarea basta con la revisión de la providencia notificada a través del portal web de la Rama Judicial, en razón a la completitud de estas providencias judiciales.

3.3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- a) La definición de un umbral del 10% o más de la productividad como límite requerido para la caracterización de productos no conformes, en la práctica ha producido que no se generen acciones de gestión del SIGCMA por esa categoría. Pareciera que no hay productos no conformes, cuando en realidad si hay actividades de corrección de las cuales queda rastro en los controles internos, pero no en los instrumentos que tiene el SIGCMA para esos casos.

Por tanto, se plantea en calidad de oportunidad de mejora que se examine la posibilidad de ajustar ese umbral a fin de evidenciar en el SIGCMA los productos no conformes. Además para que, a partir de ellos, se generen acciones de gestión tendientes a la mejora del sistema. Sin que el posible ajuste signifique un desbordamiento en el número de acciones de gestión por productos no conformes.

- b) El proceso de evaluación y mejora prevé que el Informe de Revisión por la Alta Dirección se debe efectuar una vez por año, generalmente al concluir el periodo en el mes de diciembre. Dicho informe se formula, según el punto 14 del Manual de Calidad, con base en cinco insumos: (i) El informe de medición y análisis de indicadores definidos para los procesos; (ii) El informe sobre las auditorías y el seguimiento de hallazgos contenidos en ellas; (iii) El informe de seguimiento a la satisfacción de las partes interesadas; (iv) Las acciones de gestión sobre productos no conformes; y (v) Los cambios que puedan afectar al SIGCMA y las recomendaciones para la mejora.

Por tanto, se plantea en calidad de oportunidad de mejora que se examinen los insumos señaladas por la vigencia del año 2019 para la expedición Informe de Revisión por la Alta Dirección para ese periodo. Además, conforme el procedimiento del SIGCMA, el informe debe registrarse en un acta del Comité del SIGCMA y remitirse al Magistrado Líder del SIGCMA en el Consejo Seccional de la Judicatura.

- c) Los nuevos instrumentos de gestión del SIGCMA elaborados en la época de la pandemia por la COVID (v.gr. Matriz de Contexto y Matriz de Partes Interesadas) están pendientes de ser socializados con el grueso de los servidores judiciales.

Por tanto, se plantea en calidad de oportunidad de mejora que se proceda a la socialización de dichos instrumentos con los servidores judiciales que no estuvieron vinculados a su desarrollo, evaluación e implementación a efectos de generar conocimiento, mejora y utilización de estos en las actividades cotidianas.

- d) El numeral 7.5. de la NTC ISO 9001:2015 establece los requisitos para la creación, actualización y control de la información documentada del SIGCMA.

Durante la época de la pandemia por la COVID se efectuó una ampliación de la Matriz de Partes Interesadas. Esa ampliación, por ser un instrumento sujeto al control documental del SIGCMA, debe ser objeto de aprobación por la Alta Dirección del SIGCMA. Dicha Alta Dirección no sólo está integrada por los Jueces y el Director de la Oficina de Apoyo, sino por otras autoridades del nivel



central y seccional, a quienes se debe tener en cuenta, especialmente el Coordinador Nacional del SIGCMA en los términos del Acuerdo No. PSAA14-10161. Por tanto, se plantea en calidad de oportunidad de mejora que se proceda dicha aprobación.

- e) En vista del excelente resultado de la unificación formal de las providencias de avocamiento y terminación de los procesos ejecutivos, se plantea en calidad de oportunidad de mejora que los Jueces y la Oficina de Apoyo amplíen esa unificación hacia otros tipos de providencias judiciales, iniciando por aquellas que representan egresos de cara al sistema de calificación de servicios de los funcionarios judiciales.
- f) Uno de los componentes del Liderazgo de la Alta Dirección es la promoción del conocimiento, manejo y utilización de las herramientas del SIGCMA (manuales, caracterizaciones, procedimientos, matrices, listas, indicadores, etc.). Sin embargo, en algunas entrevistas, especialmente al componente misional, este Equipo Auditor encontró falta de información, falta de uso e incluso falta de conocimiento de esas herramientas.

Por tanto, en calidad de oportunidad de mejora, se plantea a la Alta Dirección la necesidad de que los responsables del componente misional mejoren su conocimiento, entendimiento y aplicación de las herramientas del SIGCMA, de tal forma que haya, sino uniformidad, al menos equilibrio al momento de desenvolverse en una auditoria de terceras partes (v.gr. ICONTEC).

3.4. CONCLUSIONES

El Equipo Auditor obtuvo evidencias de que el SIGCMA en los Juzgados y Oficina de Apoyo Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali se mantiene y está conforme los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

Ahora bien, el mantenimiento y sostenimiento del SIGCMA requiere que las oportunidades de mejora, que se generaron en este informe y aquellas que aparezcan con ocasión de los análisis internos de los servidores judiciales y sus líderes, se materialicen en acciones de gestión con miras a que los componentes del SIGCMA sean utilizados por los servidores judiciales y actualizados a la realidad operacional de los Juzgados y la Oficina de Apoyo.

Adicionalmente, para generar la conciencia de que el SIGCMA debe ser un componente del trabajo diario en cada uno de los despachos judiciales y áreas funciones de la Oficina de Apoyo, mediante la utilización de las herramientas que hacen parte de él (v.gr. acciones de gestión, controles, procedimientos, formatos, indicadores, etc.).

4. NOMBRES Y FIRMAS

4.1. AUDITADO

| NOMBRE | FIRMA | FECHA | | |
|---|-------|-------|----|------|
| | | DD | MM | AAAA |
| CARLOS JULIO RESTREPO GUEVARA Juez Líder del SIGCMA y Juez Coordinador (En representación de los Líderes de Procesos auditados). | | 21 | 08 | 2020 |

4.2. AUDITOR LÍDER

| NOMBRE | FIRMA | FECHA | | |
|-----------------------------|-------|-------|----|------|
| | | DD | MM | AAAA |
| FERNANDO LONDOÑO SUA | | 19 | 08 | 2020 |