



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**  
**SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE SANTANDER, DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL Y SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BUCARAMANGA.**

|                              |              |           |             |
|------------------------------|--------------|-----------|-------------|
| <b>Informe año:</b>          | <b>Ciclo</b> |           |             |
| <b>Fecha de elaboración:</b> | <b>DD</b>    | <b>MM</b> | <b>AAAA</b> |
|                              | 14           | 08        | 2020        |

| <b>INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR</b>               |  |                                     |  |            |           |             |
|---|--|-------------------------------------|--|------------|-----------|-------------|
| <b>PROCESO(S) AUDITADO(S)<br/>VIGENCIA ANTERIOR:</b>  | <b>RELACIONE LOS PROCESOS:</b>   | <b>Informe No.</b>                  |  | <b>DD</b>  | <b>MM</b> | <b>AAAA</b> |
|   |  | <b>Fecha Realización Auditoría:</b> |  |            |           |             |
|   |  |                                     |  | 5-12       | 08        | 2020        |
| <b>ESTRATÉGICOS:</b>  | Planeación Estratégica<br>Comunicación Institucional   |                                     |  |            |           |             |
| <b>MISIONALES:</b>  | Reordenamiento Judicial<br>Mejoramiento de Infraestructura Física<br>Administración de la Carrera Judicial<br>Gestión de la Formación Judicial<br>Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia<br>Administración de Justicia Penal |                                     |  |            |           |             |
| <b>APOYO:</b>   | Gestión Humana<br>Adquisición de Bienes y servicios<br>Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional<br>Gestión Tecnológica<br>Gestión de la Información estadística<br>Gestión Financiera y presupuestal<br>Asistencia Legal                         |                                     |  |            |           |             |
| <b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>   | Mejoramiento del SIGCMA  |                                     |  |            |           |             |
| Nombre del Auditor Interno:   | <b>Equipo Auditor</b>  |                                     | Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.                  | <b>SI</b>  | <b>NO</b> |             |
| Nombre del Auditado:  | <b>Líderes de proceso</b>  |                                     |  | <b>X</b>   |           |             |
| Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria. | <b>SI</b>  | <b>NO</b>                           | Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa- Auditoria del ICONTEC-                     | <b>SI</b>  | <b>NO</b> |             |
|   | <b>X</b>   |                                     |  | <b>N.A</b> |           |             |
| Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.                                      | <b>SI</b>  | <b>NO</b>                           | Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoria realizada en la vigencia anterior. | <b>SI</b>  | <b>NO</b> |             |
|   | <b>X</b>   |                                     |  | <b>N.A</b> |           |             |
| Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.                         | <b>SI</b>  | <b>NO</b>                           | Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.     | <b>SI</b>  | <b>NO</b> |             |
|   | <b>X</b>   |                                     |  | <b>N.A</b> |           |             |
| <b>OBSERVACIONES:</b>   |  |                                     |  |            |           |             |



| INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL |  |                                     |       |    |      |
|--|--|-------------------------------------|-------|----|------|
| PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:                                    | RELACIONE LOS PROCESOS:  | Informe No.                         |       |    |      |
| <b>ESTRATÉGICOS:</b>   | Planeación Estratégica<br>Comunicación Institucional   | <b>Fecha Realización Auditoría:</b> | 05    | 08 | 2020 |
| <b>MISIONALES:</b>   | Reordenamiento Judicial<br>Mejoramiento de Infraestructura Física<br>Administración de la Carrera Judicial<br>Gestión de la Formación Judicial<br>Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia<br>Administración de Justicia Penal |                                     | 05-12 | 08 | 2020 |
| <b>APOYO:</b>  | Gestión Humana<br>Adquisición de Bienes y servicios<br>Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional<br>Gestión Tecnológica<br>Gestión de la Información estadística<br>Gestión Financiera y presupuestal<br>Asistencia Legal                         |                                     | 05-12 | 08 | 2020 |
| <b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>  | Mejoramiento del SIGCMA  |                                     | 06    | 08 | 2020 |

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

| Auditoría No. | Fecha de inicio | DD | MM | AAAA | Fecha de cierre | DD | MM | AAAA |
|---------------|-----------------|----|----|------|-----------------|----|----|------|
|               |                 |    |    |      |                 |    |    |      |
|               |                 |    |    |      |                 |    |    |      |

| AUDITOR LIDER                  |                   |   | EQUIPO AUDITOR                |                   |                                      |
|--------------------------------|-------------------|---|-------------------------------|-------------------|--------------------------------------|
| NOMBRES Y APELLIDOS            | DATOS DE CONTACTO |   | NOMBRES Y APELLIDOS           | DATOS DE CONTACTO |                                      |
|                                | CELULAR           | E-MAIL                                    |                               | CELULAR           | E-MAIL                               |
| Andrea Camila Antivar Quintero | 3178222172        | coorcalidadbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co | Jorge Francisco Chacón Navas  |                   | jfchaconn@cendoj.ramajudicial.gov.co |
|                                |                   |   | Luis Eduardo Bravo Silva      |                   | lbravosilva@gmail.com                |
|                                |                   |   | Leidy Alexandra Orozco Bedoya |                   | abogadaob@gmail.com                  |
|                                |                   |   | Sandra Milene León Jaimes     |                   | sleonj@cendoj.ramajudicial.gov.co    |
|                                |                   |   | Néstor Raúl Urrea Ricaurte    |                   | nurrear@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 del Sistema de Gestión de Calidad: SGC del SPA articulado al SIGCMA a partir de la validación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018 (donde proceda) y las directrices establecidas por la Entidad, con el fin de velar por el mantenimiento del sistema y por la eficacia, eficiencia y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad: SIGCMA-SGC.



**ALCAN CE:**

Verificación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 (donde procede), la NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018a los procesos del SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ, Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración de Justicia, Despachos Judiciales, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio, Secretaria (a) General; los Sistema de Gestión de las Altas Cortes articulados al SIGCMA: SIGCMA-SGC certificados y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA-SGC.

**COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):**

Consejo Seccional de la Judicatura de Santander, Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Bucaramanga y Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga.

**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 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018, NTC ISO 19011:2018, los documentos propios de cada SGC 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<br>(En las columnas NC y Observación anotar el requisito a que aplica la Evidencia; en la Columna Criterios de auditoria /anotar el numeral de los requisitos auditados) |             |   |
|-----|--|------------------------|--|-------------|---|
|     |  |                        | NC   | OBSERVACION | CRITERIOS DE AUDITORÍA                              |
| 1   | Descripción: No se evidencia la información documentada de los planes de mejoramiento que la organización ha determinado como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.<br>Evidencia: En el proceso de planeación estratégica, si bien se lleva planes de mejoramiento, estos no se encuentran debidamente documentados. | Planeación estratégica | Menor  |             | Información documentada<br>Numeral 7.5.1 literal b. |

NC: No conformidad.

**3.2 FORTALEZAS**

**PROCESOS ESTRATÉGICOS**

**Planeación Estratégica**

- Alto liderazgo de la Alta Dirección con el mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA.
- Se evidencia conocimiento y compromiso de los responsables de proceso, lo que contribuye a la consecución de los objetivos esperados.

**Comunicación Institucional**

- Actualización Riesgos en consideración a la Emergencia Sanitaria -Acta de reunión del 06/04/2020.
- Control de las comunicaciones, registro Matriz de comunicaciones.

**PROCESOS MISIONALES**

**Reordenamiento Judicial**

- Con el fin de descongestionar despachos que presenten un índice de procesos mayor al de su cobertura instalada, se gestiona de forma oportuna, traslados de servidores judiciales de manera transitoria previo consenso con los despachos



judiciales, suspensión de reparto entre otras medidas transitorias.

#### **Mejoramiento de Infraestructura Física.**

- El trabajo en equipo y la procura del mejoramiento en beneficio de la organización. Conocimiento y manejo del proceso y el procedimiento. Tablas de seguimiento.

#### **Administración de la Carrera Judicial**

- Se resalta la implementación de herramientas de control para el seguimiento de las actividades a cargo de la administración de la carrera judicial (publicaciones en la página web, cuadro de consolidación de calificación integral de servicios, cuadro de traslados)
- Se evidencia coherencia en el seguimiento del proceso de acuerdo a las metas propuestas en la ficha del indicador que se debe medir en la seccional.

#### **Formación Judicial**

- En el microsítio tiene publicado el enlace a los programas de capacitaciones ofrecidas por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla.

#### **Administración de Justicia Penal -Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga**

- Se resalta el compromiso del Centro de Servicios en el apoyo que brinda a los despachos para la ejecución de las actividades durante la emergencia sanitaria.
- Se destaca el compromiso de los jueces y los equipos de trabajo de los despachos, con el uso de herramientas tecnológicas para la socialización del conocimiento y seguimiento de las actividades.
- Se evidencia la planificación y ejecución de las audiencias por los despachos a través de las herramientas dispuestas por la Entidad.
- Se resalta la labor de los despachos de disponer en el one drive la información documentada de los procesos para conocimiento del despacho.
- El control de los procesos judiciales del despacho porque permite conocer el estado actual de cada proceso, información de la orden de captura, si hay preso, tutelas para apelación o preclusión, sentencia, segundas instancias, entre otros, información que facilita el acceso rápido al proceso, y para controlar el tiempo de vencimiento de los términos de los procesos.
- Trazabilidad de las evidencias de manera digital y por correo electrónico.
- Implementación de digitalización radicado 5 -7 -16 (Archivo Excel).

#### **PROCESOS APOYO**

##### **Proceso Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional**

- Seguimiento de la medición del proceso de conformidad con los estándares de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Matriz de identificación de peligros y riesgos.
- Se resalta el compromiso por la líder del proceso en la ejecución de las actividades relacionadas con la emergencia sanitaria.

##### **Proceso Gestión Tecnológica**

- Se destaca el liderazgo ejercido por el responsable del proceso y el trabajo en equipo en esta emergencia sanitaria, no obstante y la multiplicidad de responsabilidades y tareas solo existe un ingeniero y un asistente.
- Se propicia las mejores condiciones en beneficio a la comunidad informática.

##### **Gestión humana**

- Se evidencia la planeación de las actividades del proceso-Acta para establecer nueva forma de trabajo a causa de la Emergencia Sanitaria.
- Implementación de encuestas de satisfacción de los proceso de nómina aplicada mensualmente, se recibieron para el primer semestre 19 no conformidades detectadas y los 487 despachos encuestados se sienten satisfechos con la liquidación, lo que indica que los controles implementados funcionan. Se realiza notificación vía correo electrónico a los servidores que tramitan la encuesta.
- Seguimiento a la planeación de las actividades del proceso a través del plan operativo.
- Evaluación, análisis y seguimiento de los indicadores del proceso.

##### **Adquisición de bienes y servicios**

- El buen uso de herramientas tecnológicas como SECOP II para llevar a cabo el proceso de contratación en la modalidad



de compra de bienes y servicios que requiere la seccional de conformidad con el plan de adquisiciones, necesidades y estudios previos de acuerdo al presupuesto asignado.

- Implementación de listas de chequeos para el control de las contrataciones realizadas por la DESAJ.

#### **Gestión financiera y presupuestal**

- Se destaca la planeación de sus actividades y el cumplimiento de las mismas.

#### **Proceso Gestión de la Información Estadística.**

- Liderazgo ejercido por la responsable del proceso.
- Se propicia mejores condiciones y herramientas en beneficio del seguimiento al proceso.
- Tablas de seguimiento actualizadas, oportunidad y buena presentación.

#### **Asistencia Legal**

- Se destaca la periodicidad de reuniones con el equipo de trabajo para efectuar seguimientos de los procedimientos a cargo.
- Se resalta los controles implementados por el equipo de trabajo para el seguimiento de las actividades.

#### **Mejoramiento del SIGCMA**

- Implementación de carpeta compartida en el one drive para el seguimiento y trazabilidad del SIGCMA en la seccional.

### **3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA**

#### **PROCESOS ESTRATÉGICOS**

##### **Comunicación Institucional**

- Efectuar el análisis al cumplimiento de los indicadores del proceso.

#### **PROCESOS MISIONALES**

##### **Reordenamiento Judicial**

- Identificar las salidas no conformes del proceso.
- Realizar el seguimiento de evaluación, análisis del indicador correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2020.

##### **Proceso Mejoramiento de Infraestructura Física.**

- Seguimientos de las acciones identificadas en el mapa de riesgo.

##### **Formación Judicial**

- En el análisis de los indicadores, no cuantifica el número de capacitaciones por trimestre.

##### **Administración de Justicia Penal -Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga**

- Identificación del riesgo de emergencia sanitaria.
- Fortalecer la comunicación con el Centro de Servicios Judiciales.
- Cuantificar la medición de los indicadores de programación de audiencias y productividad del proceso administración de justicia penal.
- Continuar fortaleciendo a los Servidores Judiciales pertenecientes al sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga en el conocimiento de la información documentada del SGC para el SPA e interpretación de la terminología específica de la Norma NTC ISO9001:2015.

#### **PROCESOS APOYO**

##### **Proceso Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional**

- Es necesario que se identifique dentro de la gestión del riesgo del proceso, la situación actual de emergencia sanitaria.
- Incluir en la carpeta compartida de calidad el plan de trabajo 2020.

##### **Proceso Gestión Tecnológica.**

- Actualizar seguimientos a las acciones determinadas como necesarios en la matriz de riesgos para mitigar la ocurrencia.

##### **Adquisición de Bienes y Servicios**



- Es necesario que se identifique dentro de la gestión del riesgo del proceso, la situación actual de emergencia sanitaria.

**Gestión Financiera y Presupuestal**

- identificación del riesgo de emergencia sanitaria dentro de la matriz de riesgos del proceso.

**Asistencia Legal**

- Efectuar el análisis al cumplimiento de los indicadores del proceso.

**3.4 CONCLUSIONES**

La auditora líder considera que el proceso cumple con el objeto de auditoría el cual se enmarca en determinar la conformidad, y la capacidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos, la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente, bajo la norma establecida.

El SIGCMA se mantiene ampliamente documentado con metodología y herramientas que están siendo utilizadas y que muestran el esfuerzo por mantener de manera eficaz, eficiente y efectiva el Sistema de Gestión de Calidad en la Seccional.

**4. NOMBRES Y FIRMAS**

**AUDITADO**

| NOMBRE  | FIRMA | FECHA |
|---|-------|-------|
| JORGE FRANCISCO CHACÓN NAVAS<br>MAGISTRADO LIDER DEL SIGCMA |       |       |
| CARLOS ABERTO MARIN ARIZA<br>MAGISTRADO                     |       |       |
| JORGE EDUARDO VESGA CARREÑO<br>DIRECTOR                     |       |       |
| CARLOS ENRIQUE CORTEZ OTERO<br>JUEZ COORDINADOR DEL SPA     |       |       |

**AUDITOR LIDER**

| NOMBRE                            | FIRMA | FECHA      |
|-----------------------------------|-------|------------|
| ANDREA CAMILA ANTIVAR<br>QUINTERO |       | 18/08/2020 |