



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES PARA LOS JUZGADOS DEL SISTEMA PENAL ORAL ACUSATORIO

Informe año:	Ciclo		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:		08-09	2020

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
ESTRATÉGICOS:						
MISIONALES:						
APOYO:			Gestión de Procesos Administrativos y Documental			
EVALUACIÓN Y MEJORA:						
Nombre del Auditor Interno:			Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:						
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 auditoría realizada en la vigencia anterior.	SI	NO	
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	
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.	DD	MM	AAAA
		Fecha Realización Auditoría:			
				08-09	2020
ESTRATÉGICOS:					
MISIONALES:					
APOYO:	Gestión de Procesos Administrativos y Documental				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Evaluación y Mejora del SIGCMA				

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.02	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		06	08	2020		04	09	2020

AUDITOR LIDER y EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL
GLORIA AMPARO ESTRADA SANTAMARIA	3206731642	gestrads@cendoj.ramajudicial.gov.co
ADRIAN VARGAS MORA	3134670558	avargasm@cendoj.ramajudicial.gov.co
DIEGO MIRANDA MOSQUERA	3023545605	dmiranm@cendoj.ramajudicial.gov.co
ALFONSO TERREROS MORA	3135440923	aterrerm@cendoj.ramajudicial.gov.co
SANDRA CATHERINE ZAPATA CIFUENTES	3193780218	szapata@cendoj.ramajudicial.gov.co
ESTEPHANIE MARTINEZ RAMIREZ	3045697880	emartinra@cendoj.ramajudicial.gov.co
ANIBAL ALBERTO CERON ZARATE	3152834346	aceronz@cendoj.ramajudicial.gov.co
WILSON STEVEN MARTINEZ OROZCO	3154887678	wmartino@cendoj.ramajudicial.gov.co
CARLOS ARTURO BETANCOUR LOZANO	3163819482	cbetancl@cendoj.ramajudicial.gov.co
JAVIER LENIS	3137448722	jlenis@cendoj.ramajudicial.gov.co

2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORÍA:

OBJETIVOS:
<p>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; 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.</p> <p>Sensibilizar al personal de los Juzgados Penales del Circuito y de los Juzgados Penales Municipales de la ciudad de Cali a través de auditorías pedagógicas del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, con el fin de que sean parte activa del proceso iniciado por el Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales de Cali y así certificar toda la Jurisdicción Penal de la ciudad de Cali</p>



ALCANCE:

Verificación de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 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, 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):

Juzgados Penales Municipales, Juzgados Penales del Circuito de la ciudad de Cali y Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales Municipales y del Circuito de Cali

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, 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 (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					

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

JUZGADOS PENALES DE CALI

La principal fortaleza encontrada es la disposición de los despachos judiciales (Penales del Circuito y Penales Municipales de la ciudad de Cali), para recibir las auditorias pedagógicas y la adaptación del conocimiento compartidos a las necesidades específicas de los juzgados.

Se pudo identificar que los equipos de cada despacho judicial conocen el Sistema de Gestión de Calidad, planifican su labor al inicio del año y para el caso puntual de la declaratoria del estado de emergencia, social y ecológica, se han planteado cambios pertinentes para la atención de las partes interesadas, desde el ámbito de la virtualidad.

En los juzgados auditados, se hace un correcto uso y aprovechamiento de herramientas tecnológicas como el scanner, para el efectuar el archivo digital, también de los canales institucionales (correo electrónico y plataforma de la Rama Judicial) para realizar la comunicación efectiva y oportuna de las resoluciones judiciales.

Se socializan estrategias para mitigar riesgos y se dan a conocer acciones de mejora para la atención virtual de las partes interesadas y para el manejo de los expedientes y documentos al interior de los despachos, que podrían ser implementadas, para abordar eventos ante los cuales se puedan ver enfrentados como consecuencia de la pandemia originada por el Covid-19; acciones de mejora como la utilización de las aplicaciones de office 365 (correo institucional, Teams y One Drive), para seguir con el funcionamiento de la gestión de cada despacho en la administración de justicia.

El grupo auditor explica que, una fortaleza representa una capacidad inherente a la empresa que puede ser explotada eficazmente con el fin de alcanzar un objetivo. En el entendido que las fortalezas son las cualidades que determinan el éxito de una organización, permitiendo cumplir su misión, haciendo parte de ella la cultura de liderazgo que se vive en el interior de la organización.

De manera puntual, el Juzgado 32 Penal Municipal con función de control de garantías ha unificado varios procedimientos en



cuanto a los documentos que tiene que ver con las audiencias y las acciones constitucionales llámese acciones de tutelas o habeas corpus, además de la adecuada implementación de un mecanismo sostenible referente al papel es reutilizado y solo imprimen lo necesario.

Dentro de la realización de la Auditoria Pedagógica el Juzgado 6 Penal del Circuito aporta un manual elaborado sobre las diferentes etapas de calidad que ejecutan en su diario laboral. Los despachos a los que se le realizo la auditoria pedagógica están a la expectativa de realizar el diplomado en Gestión de Calidad para lograr certificarse y así cumplir a cabalidad con los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015

CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES

El equipo de trabajo conoce el sistema de gestión de calidad, tiene muy en cuenta la misión, la visión y las políticas de calidad lo que se evidencia en los manuales de procedimiento y su aplicabilidad, al igual que en los manuales de funciones de cada grupo establecido en el organigrama del Centro de Servicios

Con la situación actual se utilizan las herramientas ofimáticas, la plataforma teams y One drive para la satisfacción de las partes interesadas y se resalta compromiso en la gestión afianzando la unidad de criterios en todas las áreas

En el mapa de riesgos se actualizo respecto del riesgo de pandemia, lo que permite que los procedimientos se visualicen a futuro con mayor uso de la virtualidad, dadas las restricciones

Cada área del Centro de Servicios cuenta con su manual de procedimiento los cuales se han ajustado a la situación actual de pandemia.

Cada área del Centro de Servicios cuenta con su manual de funciones aprobado por el Comité de calidad lo que facilita que el personal que llega a ejercer su función, tenga las herramientas para conocer su tarea.

Se digitalizan todos los procesos judiciales que se allegan al Centro de Servicios para continuar con su funcionalidad de manera virtual por medio del One drive.

La oficina judicial auditada, cumple con los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015, tiene buenas prácticas, establece acciones de mejora continua y aborda los riesgos realizando una adecuada planeación y seguimiento.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

JUZGADOS PENALES MUNICIPALES Y DEL CIRCUITO DE CALI

Se concientiza que la mejora continua en el desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente, la mejora continua permite incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de las partes externas e internas, como son:

- Análisis y evaluación de la situación existentes para identificar áreas para la mejora continua
- El establecimiento de los objetivos para la mejora;
- La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
- La evaluación de dichas soluciones y su selección;
- La implementación de la solución seleccionada;
- La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implantación para determinar que se han alcanzado los objetivos;
- La formalización de los cambios

Los resultados se revisan, siempre y ello permite identificar eventos en los cuales es necesario determinar oportunidades adicionales de mejora, con la finalidad de minimizar y evitar riesgos. Es por esta razón que la mejora es una actividad continua. La información proveniente de las partes externas e internas, las auditorias, y la revisión del Sistema de Gestión de Calidad pueden, así mismo, utilizarse para identificar oportunidades para mejora.

Para asegurar el futuro de la organización y la satisfacción de las partes interesadas, la dirección de la organización debería fomentar una cultura que implique que los servidores judiciales, de manera activa estén en la búsqueda de oportunidades de mejora del desempeño de los procesos, las actividades y los servicios.

Con la realización de Diplomado en Gestión de Calidad y Medio Ambiente dictado por el Icontec Internacional se tiene la oportunidad de mejorar cada proceso realizado para obtener la certificación en cada área por lo que se recomienda asistir a dicha



capacitación.

CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES

En el Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales Municipales y del Circuito de la ciudad de Cali, es evidente la implementación de las buenas prácticas de identificación de oportunidades de mejora, al interior de las distintas áreas de trabajo, y esto se evidencia con la adaptación de todos los manuales de procedimientos ante la actual situación de crisis originada por el Covid-19.

Se han afianzado aspectos como el trabajo en equipo y el apoyo de áreas con mayores conocimientos y manejo de herramientas tecnológicas y digitales, para desarrollar estrategias, tales como, la digitalización de expedientes, las comunicaciones por medios virtuales y el teletrabajo.

De otro lado evidencia que falta apoyo de la administración judicial en cuanto al suministro de herramientas tecnológicas como scanner y equipos de computo para la realización del teletrabajo por lo que se hace necesario el abastecimiento de más elementos para la digitalización de los procesos como son escáner y computadores.

3.4 CONCLUSIONES

Tener implementado un Sistema de Gestión de Calidad asegura y garantiza la calidad del servicio de forma sistemática y objetiva, acorde con una norma de referencia internacional como lo es la ISO 9001, que documenta y sistematiza las principales actividades de la empresa que afectan a la Calidad y que permite el reconocimiento externo.

En los despachos judiciales se puede concluir que: Identifican, documentan y optimizan, los procesos básicos y lo que les permite trazar objetivos concretos para cada uno de los procesos ejecutados, aun sin tener capacitación formal (diplomado) y certificación de gestión de calidad.

En general los juzgados Penales del Circuito y -municipales de la ciudad de Cali, han adaptado sus procedimientos para garantizar la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, por medio de la sistematización de procedimientos habituales y repetitivos para garantizar su calidad.

Se concluye que Sistema Integrado de Gestión de la Calidad del Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados del Sistema Penal Oral Acusatorio se encuentra implementado y aplicado en forma eficaz, eficiente y oportuna, y cumple con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001: 2015.

Se concluye que a la fecha se han reforzado y adecuados todos los manuales de procedimientos, a las condiciones digitales y virtuales, exigidas por el momento histórico en el que nos encontramos.

4. NOMBRES

AUDITORIA PEDAGOGICA

JUZGADOS PENALES MUNICIPALES Y JUZGADOS PENALES DEL CIRCUITO

Juzgado 3 Penal Municipal con función de garantías Juez Flor Aralit Molano Sánchez

Juzgado 4 Penal Municipal con función de garantías Juez José Moisés Suarez Malaver

Juzgado 8 Penal Municipal con función de garantías Juez Jairo Gutiérrez Bonilla

Juzgado 11 Penal Municipal con función de garantías Juez Andrés Muñoz Quintero

Juzgado 26 Penal Municipal con función de garantías Juez Indira Kati Vélez Murillo

Juzgado 17 Penal Municipal con función de garantías Juez Rubén Darío Plazas Herrera

Juzgado 18 Penal Municipal con función de garantías Juez Paula Andrea Cañaverl

Juzgado 33 Penal Municipal con función de garantías Juez Javier Alfonso Lenis

Juzgado 16 Penal Municipal con función de garantías Juez Lady Jhoana Gordillo

Juzgado 21 Penal Municipal con función de garantías Juez Martha Cecilia Paz Argoty

Juzgado 31 Penal Municipal con función de garantías Juez Rodolfo Yanguas



Juzgado 32 Penal Municipal con función de garantías Juez Cristhian Alberto Serna Muriel
Juzgado 10 Penal Municipal de Conocimiento Juez Rosarito Lozano
Juzgado 7 Penal Municipal de Conocimiento Juez José Ilario Nuñez Bermeo
Juzgado 4 Penal del Circuito Juez Jorge Enrique Montoya
Juzgado 5 Penal del Circuito Juez Rufino Henoc Muñoz Bermeo
Juzgado 6 Penal del Circuito Juez Sandra Liliana Portilla
Juzgado 7 Penal del Circuito Juez Dolly Rocío Chávez Escobar
Juzgado 9 Penal del Circuito Juez Sandra Bastidas
Juzgado 16 Penal del Circuito Juez Julián Chica Díaz
Juzgado 13 Penal del Circuito Juez German Marín Castro
Juzgado 15 Penal del Circuito Juez Freddy Velásquez
Juzgado 11 Penal del Circuito Juez Dolores Cecilia Martínez
Juzgado 12 Penal del Circuito Juez José Manuel Torres Vanegas
Juzgado 10 Penal del Circuito Juez María Cecilia Valenzuela
Juzgado 21 Penal del Circuito Juez Nazario Guzmán

AUDITORIA INTERNA

Centro de Servicios Judiciales para los Juzgado Penales Municipales y del Circuito de Cali

Juez Coordinador Saulo Enrique Fraga	
Adrián Vargas Mora	Área Administrativa
Alfonso Terreros Mora	Área de reparto
Gloria Amparo Estrada Santamaria	Área de Compulsa de Copias y Ficha técnica
Beatriz Pérez	Área de Imposición de Medidas Cautelares
Evaristo Aguilar	Área de Comunicaciones
Sandra Catherine Zapata	Área de registro de actuaciones
Carlos Arturo Betancourt	Área de Coordinación de salas
Mauricio Zapata	Área de archivo documental
Ludivia Ramírez	Área de apoyo a secretaria

AUDITOR LIDER

NOMBRE	FIRMA	FECHA
GLORIA AMPARO ESTRADA SANTAMARIA		07 septiembre 2020