



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: SALA DE CASACIÓN CIVIL Y AGRARIA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**

Informe año:	Ciclo		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	02	09	2020

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR						
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.		1		
		Fecha Realización Auditoría:		DD	MM	AAAA
				28	06	2019
ESTRATÉGICOS:	Direccionamiento Estratégico y Comunicación Institucional					
MISIONALES:	Administración de Justicia, Gestión del Conocimiento Jurisprudencial					
APOYO:	Gestión Tecnológica, Gestión de Recursos, Desarrollo de Competencias, Trámites Judiciales y Gestión Documental					
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento y Evaluación del SIGC					
Nombre del Auditor Interno:	WILLIAM ESPINOSA	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.		SI	NO	
Nombre del Auditado:	LIDERES DE PROCESO			X		
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			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			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			X		
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.	1		
ESTRATÉGICOS:		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Administración de Justicia y Gestión del Conocimiento Jurisprudencial	24 agosto 2020	24	08	2020
APOYO:					
EVALUACIÓN Y MEJORA:					

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	1	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			24	08	2020		24	08	2020

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
William Espinosa Santamaría	3107121853		Sandra Castillo	3005687148	scastilh@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.
ALCAN CE:
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, 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):
Procesos Misionales de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia
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 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 (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: Evidencia:				
2	Descripción: Evidencia:				
3					

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

- Se resalta el alto liderazgo y compromiso de la Alta Dirección y líderes de proceso en aras del fortalecimiento y mejora continua del SIGCMA de la Sala de Casación Civil y Agraria de la Corte Suprema de Justicia.
- El fortalecimiento de las competencias de los servidores judiciales por medio de canales y medios virtuales que coadyuvan a la eficacia y eficiencia del desarrollo de la gestión y de los procesos.
- La excelente presentación con toda la información, documentación y evidencias del SIGCMA para el desarrollo de la auditoría y alta disposición para atenderla.
- Las herramientas tecnológicas adoptadas para continuar con la prestación del servicio de administración de justicia como lo es el Microsoft 365 (Teams y Sharepoint) para el control documental y los repositorios donde se salvaguarda, se conserva y está disponible la información de la gestión pertinente y toda la documentación referente al SIGCMA
- Diálogos con la Justicia en los cuales se resaltan temas de Justicia Digital: Bases para planear por escenarios a partir del Código General del Proceso -CGP - contado con un auditorio virtual de más de 2.600 participantes.

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA:

Se resalta la presentación en tiempos de Covid 19 y todas las estrategias adoptadas para continuar con la prestación del servicio de justicia y la necesidad de crear un canal de comunicación efectiva el cual requirió apoyo de la oficina de sistemas, y en el cual entre el 28 de marzo y 3 de abril de 2020 se solicitó la creación, actualización y ajuste de correos electrónicos institucionales y contraseñas del cual 85 personas contaron con la activación de sus correos y 7 cuentas fueron creadas, además se crearon cuentas de buzón electrónico institucional para los 7 despachos de magistrados.

En este sentido para fortalecer las competencias de los servidores judiciales, se resalta las capacitaciones realizadas para los 7 despachos en temas referentes al procedimiento a seguir en los despachos en temas referentes a la firma autógrafa mecánica, digitalizada o escaneadas, en el uso de las herramientas Microsoft 365 (Outlook, Teams, SharePoint, Forms entre otros), en Sistemas Integrados de Gestión para los servidores judiciales nuevos y por último en las medidas tomadas por la Sala respecto a la entrega de los fallos a la Secretaría- precisiones sobre la rúbrica de providencias.



Se destaca que, a pesar de la suspensión de los términos judiciales, se tramitaron y se resolvieron acciones de tutela y acciones de hábeas corpus que buscan la protección de los derechos fundamentales a la vida y a la salud cabe resalta que estos trámites se realizan a través de correo electrónico del funcionario destinado por el Magistrado Titular asegurando la trazabilidad de los asuntos radicados.

Teniendo en cuenta la normatividad emitida por la entidad, según el acuerdo 021 del 2020 se siguió promoviendo el trabajo en casa para seguir realizando las labores asignadas y fueran desarrolladas desde casa mediante el uso de las tecnologías de la información, además se continuaron labores de digitalización de todos los expedientes de revisión, exequatur y cambios de radicación que cursan un trámite y de los que a partir de la apertura de términos sean recibidos por último para la firma de las providencias y demás actos de la sala se seguirían utilizando los mecanismos de suscripción autorizados o los admisibles en el marco de las nuevas tecnologías.

Para darle continuidad a la prestación del servicio de administración de justicia se destaca las salas virtuales realizadas, estas salas de decisión en materia constitucional y en asuntos en materia de casación civil realizadas desde el 17 de marzo del presente año, cabe resaltar que la Sala profirió 6282 decisiones que en comparación con el año 2019 estuvo por 5436, presentando una tendencia favorable creciente de egresos por 846.

Referente a las acciones de gestión emprendidas se resalta las capacitaciones realizadas, la actualización de los documentos, las recomendaciones acogidas de las auditorías externas periodo 2019 y las acciones tratadas en tiempos de Covid 19.

Por último se resalta los efectos positivos en tiempos de Covid 19 como lo son : Realizar las labores a través del trabajo remoto (VPN), el inicio de la digitalización de expedientes, aplicar herramientas tecnológicas del Microsoft 365 y correo institucional, las sesiones de la Sala Virtuales, la herramienta tecnológica Power BI AI creada para uso remoto desde el celular para el control de los magistrados de los asuntos referente acciones constitucionales y acciones en materia civil, se destaca el flujograma elaborado de los procedimientos de acciones constitucionales y asuntos civiles y los cambio presentados en tiempos de pandemia donde se realizó un comparativo antes de Covid 19 y después de Covid 19 , además de la herramienta adoptada para la consolidación de los registro de los asuntos y lograr la actualización de esta información al sistema de Justicia XXI , entre otras.

PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL:

En el se destaca las publicaciones temáticas como el Compendio Jurisprudencial del Código General del Proceso, Compendio de Responsabilidad Civil, Guía Jurisprudencial de Conflictos de Competencias, Doctrina Probable, Norma Sustancial Anuario de Jurisprudencia, Demanda de Casación Diccionario Jurisprudencial y Nomenclator Gaceta Judicial, entre otras, además el boletín Jurisprudencial publicado mensualmente, la gaceta de jurisprudencia, las 4 publicaciones de la historia de la jurisprudencia, se destaca además las 332 publicaciones por medio de las redes sociales como lo es Twitter, Facebook. Instagram y # hashtag, ampliación de la base de datos de correos electrónico tanto de usuarios tanto internos y externos de más de 16620 usuarios

El fortalecimiento de las competencias de los servidores judiciales en el desarrollo de las capacitaciones realizadas en jornadas de inducción y reinducción, infogramas, para brindar respuesta oportuna al usuario en preguntas frecuentes como los son: fallos de tutela, doctrina, redes sociales, actos legislativos, archivo, notificaciones de la providencia y buscador de la jurisprudencia, participación en los Distritos Judiciales del País de funcionarios y empleados y jornada de inducción virtual, infogramas para brindar información de consulta al usuario en trámites referente a tutela, consulta de doctrina, actos administrativos y archivo a la secretaria, se resalta además la encuesta de satisfacción al usuario realizada por la herramienta Microsoft 365 aplicación Forms y sus respectiva tabulación al igual que el formulario de nuevos usuarios de la relatoría, además las normas recopiladas y expedidas en el marco de la pandemia y por último el seguimiento y control de los riesgos.

Se resalta las acciones emprendidas en aras de mejora continua referente al acceso remoto VPN desde la casa, el traslado de extensión telefónica, la sala de lectura de presencialidad, divulgación por medio de redes sociales y correos electrónicos el tiempo histórico de la Corte Suprema a partir de 1886, el rediseño de la presentación de sentencias en las redes sociales institucionales, las capacitaciones de inducción reinducción, el plan establecido para la atención a los usuarios internos y externos que garantice la prestación del servicio atendiendo la declaratoria de Emergencia Sanitaria, la divulgación de Información jurisprudencial a funcionarios o empleados que se encuentran en lugares apartados, la actualización de los documentos del SIGCMA como lo son caracterización , procedimiento, formatos, manuales, anexos generando fortalecimiento de los procedimientos y la gestión del cambio referente de la Norma de la Rama Judicial.



3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecer y tener en cuenta en el contexto de la organización las cuestiones externas a causa del Covid 19 y partes interesadas que intervinieron en tiempos de la pandemia ejemplo: proveedores, ARL, entre otros y las DOFA elaborada que reflejen todas los aspectos positivos y oportunidades generadas en tiempos de Covid – 19 desarrolladas al interior de los procesos los cuales fortalecieron y le generaron valor agregado al proceso.
- Incluir los riesgos de corrupción en cumplimiento a la Ley 1474 del 2011 Ley Anticorrupción y a la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y establecer controles como la divulgación y sensibilización en temas del Código de Ética y Buen Gobierno, Valores y Principios de la Entidad además de la Cultura Judicial por el Buen Trato, tener en cuenta el riesgos asociado a causa de la pandemia analizar a mayor profundidad como afectó la prestación del servicio y el objetivo propio del proceso, ya que este riesgo fue materializado, además establecer calificaciones más altas frente al grado de probabilidad e impacto tanto antes de controles como después de controles ya que estos riesgos son difícil de controlar de forma considerable ya que son riesgos que a pesar de los controles establecidos existen factores externos que no permiten controlar como lo es la conducta de la personas y el riesgo a causa de la pandemia mitigado de forma sustancial.
- Para todos los procesos documentar y evidenciar frente al SIGCMA todas las acciones de gestión y aún más todas las acciones de mejora realizadas que aumentan la eficacia, eficiencia en aras de la mejora del proceso y logran visualizar de una mejor manera todas las actividades eficaces y eficientes realizadas en tiempos de pandemia.
- En el proceso de Gestión del Conocimiento Jurisprudencial revisar el riesgo de afectación de la prestación presencial del servicio del proceso misional ya que este riesgo está calificado como un riesgo bajo lo cual no valdría la pena considerarlo ya que por el tema de la virtualidad no se hace necesario la prestación del servicio presencial, considerar y analizar los riesgos más hacia la afectación de la prestación del servicio asociado a la causa del Covid 19.

3.4 CONCLUSIONES


En concepto del Auditor Líder se observa que el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad de la Sala de Casación Civil y Agraria de la Corte Suprema de Justicia, cumple de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en la norma de calidad NTC ISO 9001:2015.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA
DR. LUIS ARMANDO TOLOSA VILLABONA Presidente Sala de Casación Civil		24 de agosto 2020

AUDITOR LIDER

NOMBRE	FIRMA	FECHA
WILLIAM ESPINOSA SANTAMARÍA		24 de agosto 2020