



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD SEDE: SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR					
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	DD	MM	AAAA
		Fecha Realización Auditoría:	31	07	2017
ESTRATÉGICOS:					
MISIONALES:	Misionales: Acciones Constitucionales, Garantías Y Conocimiento Misionales de Apoyo: Atención al Usuario, Gestión de Servicios Judiciales				
APOYO:	Gestión Documental				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento y evaluación del SGC-SPA				
Nombre del Auditor Interno:		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Juzgados y Centro de Servicios		x		
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	SI	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	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	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 PRESENTE VIGENCIA					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	DD	MM	AAAA
ESTRATÉGICOS:		Fecha Realización Auditoría:			
MISIONALES:	GARANTÍAS CONOCIMIENTO ACCIONES CONSTITUCIONALES		01 y 02	08	2018
	Misionales de Apoyo: ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE SERVICIOS JUDICIALES		03	08	2018
APOYO:	GESTION DOCUMENTAL		03	08	2018
EVALUACIÓN Y MEJORA:	MEJORAMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SGC-SPA		03	08	2018

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	01	08	2018	Fecha de cierre	03	08	2018
Auditor Líder:	WILLIAM ESPINOSA SANTAMARÍA							
Equipo Auditor:	LUZ MARÍA ZEA TRUJILLO HECTOR EDUARDO MARIN TABORDA SANDRA CASTILLO HERNANDEZ GLORIA LEONOR GUILLEN PEÑUELA LIANA ABRIL PEREZ HENRY RAUL OSORIO GALEANO MARIA LUDIN RINCON							
Auditados:	Penal del Circuito con Funciones de Conocimiento Paloquemao: 1, 3, 4, 6, 47, 48, 54, 55, 56, 45, 29, 22, 16							
	Penales Municipales con Funciones de Conocimiento de Convida: 13, 37, 39, 3, 4, 6, 8, 9, 33, 19, 25, 26, 1, 2, 21, 28, 32,							
	Penales Municipales con Función de Control de Garantías de Paloquemao: 80-38-9-82-29-10-18-22-32-46-22							
	Penales Municipales con Función de Control de Garantías de Convida: 13-33-48-56-67							
	Centro de Servicios Judiciales (Gestión de servicios judiciales, Atención al usuario, Mejoramiento y evaluación y Gestión documental.)							

2. OBJETIVO Y ALCANCE 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, Secretaría (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.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

3.1. RESULTADO DETALLADO

NO.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CUMPLIMIENTO		CRITERIOS DE AUDITORÍA (anotar el numeral de los requisitos auditados)
			NC	OBSERVACION	
1	Descripción: No aplican herramientas para llevar el seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso misional penal Evidencia: Sin evidencia en la auditoría de material de apoyo-herramientas para evaluar el cumplimiento del proceso misional	Garantías	x		9.1
2	Descripción: Los Juzgados no generan evidencia sobre la toma de las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios (salidas) no conformes detectados después de atender el servicio (entrega), durante o después de la provisión de los servicios.	Conocimiento	x		8.7.1

	Evidencia: No se genera trazabilidad clara a través de las herramientas consultadas Siglo XXI, Expediente físico. Las fechas de los asientos en Siglo XXI no concuerdan con la actuación física-No se tiene sincronización entre el trámite físico del expediente y las fechas de asiento en Siglo XXI.			
3	Descripción: Se evidenció en el proceso de administración de justicia que los servidores judiciales no presentan conocimiento frente al Sistema de Gestión de Calidad ni toma de conciencia frente a la política, objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad y a las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad, lo anterior incumple el requisito 7.3 de la norma ISO 9001:2015, que determina que la organización debe asegurarse que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia referente a la política, objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad y a las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.	Garantías	x	Numeral 7.3 ISO 9001:2015
	Evidencia: Juzgado 51 Penal Municipal de Garantías no presentan conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.			
4	Descripción: No se evidencia la toma de acciones de gestión (preventivas, correctivas y/o de mejora) frente al Sistema de Gestión de Calidad.	Garantías	x	Numeral 6.1 y 10.2. ISO 9001:2015
	Evidencia: No se han evidenciado toma de acciones de gestión (preventivas, correctivas y/o de mejora) en los Juzgados 51 y 37 Penales Municipales de Garantías			

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

- **Talento humano:**

- La disposición de los servidores judiciales para recibir la auditoría, así como su receptividad para atender las recomendaciones
- Se genera evidencia del compromiso del equipo de trabajo para ejecutar las labores relacionadas con el trámite del proceso misional penal y de las acciones constitucionales.
- El Juez Coordinador del CSJ, ejerce liderazgo positivo y motiva a sus líderes coequiperos, para impulsar la labor de acompañamiento y crecimiento del personal de esta oficina en el mejoramiento de sus competencias.
- El interés demostrado en la atención de las observaciones y recomendaciones dadas durante el ejercicio de auditoría.
- La buena disposición para recibir la auditoría, la entrega y compromiso de dar lo mejor de su proceso
- Conocen el sistema de gestión de la calidad y sus procesos, por las capacitaciones recibidas, y saben ingresar a la plataforma, donde me indicaron los procedimientos caracterizaciones.
- El grupo de servidores judiciales determinan el alcance del sistema de gestión de calidad, lo explican y se ubican dentro del organigrama de la rama judicial.
- Identifican claramente sus roles y responsabilidades

- **Gestión documental**

- Los despachos cuentan con controles adicionales que permiten realizar la trazabilidad de los expedientes. Adicionalmente realizan tareas con el fin de garantizar que las partes asistan a las audiencias programadas y así mejorar su desempeño.
- Información documentada, el despacho cuenta con controles adicionales que permiten realizar la trazabilidad de los expedientes. Se evidencian Libros de Excel, libros radiadores.
- Adicionalmente realizan tareas como llamadas telefónicas para confirmar las audiencias, con el fin de garantizar que las partes asistan a las audiencias programadas y así mejorar su desempeño.
- En materia de acciones constitucionales, tienen herramientas informáticas simples que les permiten monitorear su trámite.
- La oficina de prensa, se convierte en apoyo para el establecimiento de comunicación con los diferentes medios y partes interesadas.
- En materia de organización documental, se destaca la disposición ágil de la evidencia documentada y virtual que permite analizar y evaluar los componentes del sistema de gestión en las Oficinas. Buen sistema de archivo.
- alta disposición de los documentos solicitados
- Los controles existentes para el vencimiento de términos como (libro Radicador y/o cuadro de Excel) y las solicitudes allegadas al despacho.
- **Seguridad de la Información:** el despacho cuenta con Back ups semanales, lo que permite asegurar la información contenida de manera digital.

- **Mejoramiento y evaluación**

- El despacho toma acciones de mejora direccionadas a su gestión e indicadores, sin embargo no se reportan en el formato destinado para ello

- Su Plan Operativo o de mantenimiento, Plan de Capacitación, de Comunicación, de Gestión Documental, permite priorizar y organizar las actividades que se ejecutarán durante la anualidad respectiva. Se destaca el compromiso y sentido de pertenencia en Los Líderes del equipo de trabajo del Centro de Servicios Judicial de Paloquemao, permitiendo que su labor se atienda de manera eficiente al igual que permite el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El juzgado 22 Penal del Circuito con Función de Conocimiento y el 25 Penal Municipal con Función de Conocimiento demuestran conocimiento frente a la política de calidad
- Reportan la estadística SIERJU cada tres meses al Consejo Superior De La Judicatura
- La encuesta de satisfacción a los usuarios, indica buena percepción del servicio que se presta en la oficina. 95% para el CSJ está satisfecho y un 77% de los encuestados está satisfecho frente a la atención recibida en los Juzgados
- El acceso a la página web de los juzgados y Centro de servicios Administrativos, permite acceder de manera ágil a los componentes y herramientas que se pueden aplicar para el Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Gestión Ambiental:**

- Se cuenta con prácticas ambientales dirigidas al uso de papel reciclado, de tecnologías, carpetas compartidas y escáner de providencias.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- **Talento Humano:**

- Realizar acompañamiento a los despachos judiciales en cuanto a la implementación, mantenimiento y seguimiento del sistema de gestión de calidad. Se hace necesario profundizar en los numerales 4. Contexto de la Organización; 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto; 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. La matriz de contexto estratégico y partes interesadas se encuentra identificada dentro del sistema de gestión, sin embargo, los servidores judiciales no la conocen.
- Se recomienda analizar la viabilidad de realizar un estudio de carga laboral en el sistema penal acusatorio, lo que apoyaría la toma de decisiones.
- Delegar en el equipo de trabajo la actualización y utilización de las herramientas con el fin de atacar los riesgos y permitir el sostenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Gestión documental**

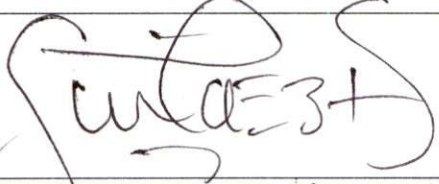
- El sistema de gestión de calidad del sistema penal acusatorio se encuentra documentado, no obstante, se recomienda revisar las versiones y fechas de aprobación de la caracterización y el procedimiento de acciones constitucionales.
- Es importante que los despachos judiciales aseguren la información de sus procesos y procedimientos, solo cuentan con los equipos de cómputo y los back ups que pueda realizar la oficina de sistemas de la organización, sin que ellos tengan certeza que este procedimiento se realice. No encontré evidencia.
- Se cuenta con la herramienta Justicia Siglo XXI, sin embargo, no es utilizada para registrar las acciones constitucionales, impidiendo que los usuarios accedan a la información a través de la página Web de la Rama Judicial, como consecuencia deben desplazarse a los despachos judiciales para conocer las decisiones.
- Habilitar herramientas funcionales que permitan llevar control eficiente de la atención y trámite al proceso misional.

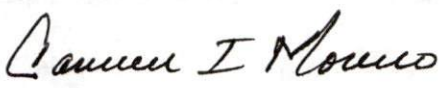
- **Mejoramiento y evaluación**

- Trimestralmente los despachos judiciales reporta a través de la estadística SIERJU el desempeño de su gestión, sin embargo falta análisis de la información ya que éste es el insumo que apoya la toma de decisiones y contribuye a la implementación de planes de mejora y acciones de gestión
- se recomienda estudiar la posibilidad de incluir dentro de la matriz de salida no conforme el sistema sisero ya que impide que el producto "audiencias" salga de conformidad con los requisitos. Asimismo, estudiar la metodología más adecuada para garantizar el acceso a internet.
- Optar por nuevas herramientas de divulgación que permitan garantizar la unidad de criterio, asimismo implementar metodologías que ayuden a medir la efectividad de las actividades desarrolladas.
- Se recomienda revisar el Acuerdo PSAA16-10559 Por el cual se fija una política de imagen institucional y se reglamenta el uso de la imagen corporativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- se recomienda reforzar mapa de roles y responsabilidades.
- Se les recomienda informar las salidas no conformes a la Coordinadora del sistema para hacer acciones de mejora que beneficien a todo el sistema.
- Promover la asistencia a los espacios de capacitación brindados por los líderes de Calidad en los que se orienta sobre la sensibilización en la utilidad del sistema, las herramientas que tiene disponible y su asiento y disposición para cada oficina.
- Habilitar herramientas funcionales que permitan llevar control eficiente de la atención y trámite al proceso misional.
- Retomar el planteamiento de los niveles de referencia establecidos en las metas, teniendo como insumo anteriores periodos y de manera que se pueda hacer pronóstico de las mismas.
- Aumentar la competencia de los servidores judiciales en la habilitación, utilización y registro en instrumentos y ayudas que brinda el sistema de Gestión de la Calidad
- Continuar con labores de promoción e incentivar la asistencia a los programas de capacitación que ejecutan los líderes de calidad y los ofrecidos por parte del Consejo Superior de la Judicatura.
- Se requiere que todas las acciones tanto preventivas, correctivas y de mejora presentados sean evidenciados.
- Se sugiere capacitar a todo el personal en la actualización de la norma ISO 9001:2015 y en el manejo del microsistema de Calidad.
- Generar mecanismos para la difusión y aprehensión de la Misión, Visión, Objetivos y Política de Calidad y destacar la importancia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para que todos participen de manera consciente en el logro de los objetivos.
- Fortalecer el sistema de comunicación interna por medio del cual se genere una mayor interacción de todos los servidores judiciales

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO	NOMBRE	FIRMA	FECHA
----------	--------	-------	-------

Dr. Gabriel Lara Garzón Juez Coordinador Centro de servicios SPA Representante de la alta Dirección		07/09/2018
Juzgados Penales del Circuito con Funciones de Conocimiento Paloquemao: 1, 3, 4, 6, 47, 48, 54, 55, 56, 45, 29, 22, 16	Anexos entregados por los auditores	
Juzgados Penales Municipales con Funciones de Conocimiento de Convida: 3, 4, 6, 8, 9, 13, 33, 19, 25, 26, 1, 2, 21, 28, 32, 37, 39	Anexos entregados por los auditores	
Juzgados Penales Municipales con Función de Control de Garantías de Paloquemao: 80-38-9-82-29-10-18-22-32-46-22	Anexos entregados por los auditores	
Juzgados Penales Municipales con Función de Control de Garantías de Convida: 13-33-48-56-67	Anexos entregados por los auditores	
Centro de Servicios Judiciales (Gestión de servicios judiciales, Atención al usuario, Mejoramiento y evaluación y Gestión documental.)	Anexos entregados por los auditores	

AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Carmen Inés Moreno Benítez		7/09/2018

Observaciones:
 El Coordinador Nacional de Calidad, Dr. William Espinosa Santamaría designó el 4 de septiembre de 2018 como auditor líder a Carmen Inés Moreno Benítez en virtud a que se encontraba realizando auditorias en otras sedes.