



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE BOLIVAR, DIRECCIÓN SECCIONAL DE
ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE CARTAGENA, JURISDICCIÓN
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, JUZGADOS DEL CARMEN DE BOLIVAR,
TRIBUNAL Y JUZGADOS DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS**

Informe año:	Ciclo		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	23	08	2018

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
			23	08	2018
ESTRATÉGICOS:	Planeación Estratégica y Comunicación Institucional				
MISIONALES:	Administración de la Carrera Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia y Mejoramiento de la Infraestructura Física				
APOYO:					
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA				
Nombre del Auditor Interno:	Ricardo Molina	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Miembros Seccional		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		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 VIGENCIA ACTUAL					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	1		
ESTRATÉGICOS:	Planeación Estratégica y Comunicación Institucional	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Reordenamiento Judicial, Administración de la Carrera Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia y Mejoramiento de la Infraestructura Física y Administración de Justicia (Jurisdicción Contencioso Administrativo, Juzgados del Carmen de Bolívar, Tribunal y Juzgados de Restitución de Tierras)	08,09 y 10 de julio de 2019	08 09 y 10	07	2019
APOYO:	Gestión de Información Estadística, Gestión Documental, Gestión Humana, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Presupuestal, y Gestión Tecnológica.				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA				

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	1	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			08	07	2019		10	07	2019

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
SANDRA PAOLA CASTILLO HERNÁNDEZ	3005687148	scastilh@cendoj.ramajudicial.gov.co	Ceferino Velásquez	3136622478	cvelasqt@cendoj.ramajudicial.gov.co

2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORIA:

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.



ALCANCE:
Verificación de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 a las sedes y 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.
COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):
CONSEJO SECCIONAL DE BOLIVAR, DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE CARTAGENA, JURISDICCION CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, JUZGADOS DEL CARMEN DE BOLIVAR , TRIBUNAL Y JUZGADOS DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS
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.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORIA 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	<p>Descripción: No se asegura que las personas que realicen el trabajo bajo el control de la organización tome conciencia de la Política de Calidad, los objetivos de Calidad Pertinente, su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Evidencia: Se evidencio falta de conocimiento al incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Documental y Gestión Tecnológica.</p>	<p>Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios Gestión Documental y Gestión Tecnológica</p>	X		Numeral 7.3 NTCISO 9001:2015
2	<p>Descripción: No se identificó los riesgos y oportunidades de acuerdo a los requisitos enunciados en el numeral 6.1 ISO 9001:2015</p> <p>Evidencia: Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Documental y Gestión Tecnológica.</p>	<p>Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Documental y Gestión</p>	X		Numeral 4.4.1 f y 6.1 NTC ISO 9001:2015



		Tecnológica		
3	<p>Descripción: No se evidencia todas las cuestiones externas e internas que son pertinentes y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos al igual que la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>Evidencia: No se evidencio en su totalidad el documento del contexto de la organización ni la identificación y comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en los despachos Judiciales visitados.</p>	<p>Tribunal y Juzgados de Restitución de Tierras, Juzgados Promiscuos de Carmen de Bolivar y Jurisdicción Contencioso Administrativo</p>		<p>X</p> <p>Numeral 4.1 y 4.2 NTCISO 9001:2015</p>
4	<p>Descripción: Debilidad en el control de la información documentada en el almacenamiento, preservación, conservación y disposición.</p> <p>Evidencia: Se presenta debilidad de almacenamiento físico de los documentos en el archivo Juzgados de Restitución Juzgados y Promiscuos del Carmen de Bolivar.</p>	<p>Juzgados de Restitución y Juzgados Promiscuos del Carmen de Bolivar</p>		<p>X</p> <p>Numeral 7.5.3.2 NTCISO 9001:2015</p>

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

1. El alto compromiso y liderazgo de la Alta Dirección con el mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA.
2. Digitalización de los documentos y la herramienta adoptada por medio de carpetas compartidas utilizadas para salvaguardar los documentos por cada proceso.
3. La consolidación del Plan Operativo por medio de la herramienta One drive.
4. En el proceso de Administración de Carrera Judicial se destaca el formato interno de calificación de los jueces funcionario que justifica de mejor manera la calificación dada por factor calidad, rendimiento y la consolidación la cual establece todos los parámetros de la calificación y la consolidación generada en Excel.
5. La inclusión y control de las horas o días de permiso en el Formato de Permisos autorizados
6. En el Proceso de Comunicación se destaca el grupo SIGCMA herramienta utilizada por medio del Whatsapp gran fortaleza de comunicación generando agilidad, veracidad y oportunidad de la información de los eventos y comunicación importante generada por la Seccional.
7. Se resalta el folleto establecido para comunicar a los usuarios los requisitos para solicitar la Tarjeta Profesional y de cómo ingresar al SIRNA para la preinscripción en el Proceso de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia.
8. Se resalta las grabaciones de las capacitaciones realizadas para el manejo y reporte de las estadísticas en el SIERJUBI y el instructivo que se está construyendo para disminuir las dudas existentes de los servidores judiciales referentes al reporte Estadístico.
9. Se destaca En el Tribunal Civil Especializado de Restitución de Tierras, Juzgados de Restitución de Tierras y Juzgados Promiscuos de Carmen de Bolivar, el control en Excel de los estados y solicitud del expediente, las actas de reparto estandarizada, libros radicadores, caratulas de procesos, listas de chequeo requisitos para la admisión de la demanda, control secretarial y del juez referente a las tutelas y a los incidentes de desahato para el control de términos, la agenda para la planificación, control de los procesos y los estados, encuestas de satisfacción, reuniones trimestrales con las debidas actas de reunión y seguimiento, cronogramas de atención a los usuarios, control de memoriales, actas de reunión, la publicación de todas las actuaciones en la página web, carpetas compartidas de todas las actuaciones, la inducción impartida generando un enlace para dictar la capacitación a las personas nuevas con las capacitaciones lideradas y realizadas por el Tribunal de Restitución de Tierras y por último se resalta el mapa de riesgos identificando ampliamente todos los riesgos asociados al proceso incluyendo el riesgo de corrupción.



10. Se destaca en el Tribunal Contencioso Administrativo y en los Juzgados Administrativos la reunión anual con el tribunal, acta de reunión mensual donde se revisan tareas, seguimiento, cumplimiento de metas, y estadísticas, proyección con metas establecidas para el cumplimiento donde se ha logrado una mejora relevante, publican las providencias y los estados por la página web, programación de las audiencias por la herramienta del Outlook, planificador de las audiencias y control de las solicitudes allegadas al despacho con colores y reporte fácil y oportuno de las estadísticas, las audiencias realizadas en los despachos contando con los medios de cámara de video y micrófonos, la agrupación de varios asuntos en líneas relacionados para sacarlo en un solo caso y descongestionar el despacho, las capacitación de los adjudicantes y las evaluaciones realizadas además de las capacitaciones en registro de Justicia siglo XXI y en atención al usuario.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Planeación Estratégica : En el informe de revisión por la dirección estructurado, se sugiere colocar un pequeño análisis de cada entrada y salida, todo para conocer el resultado final para determinar el grado de cumplimiento, visualizando más claramente los resultados obtenidos en este informe y evidenciar las debilidades y fortalezas para que se facilite los comentarios realizados por la Alta Dirección, referente a las partes interesadas falta obtener más información de la percepción y necesidades y expectativas de las partes interesadas ya sea por medio de encuestas establecidas, para tener en cuenta más el factor externo referente al entorno ej: los vecinos, parte social, cultural, económica etc y establecer cuales se van satisfacer y generar mejora, además actualizar y articular de los pilares del Nuevo Plan Sectorial 2019-2022 con los objetivos de calidad al Plan Operativo de la Seccional Bolívar.
2. Se recomienda integrar un solo informe de revisión por la Dirección incluyendo todo el alcance de la Seccional Bolívar Consejo Seccional de Bolívar, Dirección Seccional de Administración Judicial de Cartagena, Jurisdicción Contencioso Administrativo, Sala Civil Especializada de Restitución de Tierras y Juzgados del Carmen de Bolívar y de Restitución de Tierras y los Juzgados de San Andrés Isla igualmente integrar un solo informe lo referente al contexto de la organización.
3. Revisar los riesgos de corrupción para todos los procesos y establecer como controles la divulgación y sensibilizar en temas el código de ética y buen gobierno, valores y principios de la entidad además de la Cultura Judicial por el Buen Trato dando cumplimiento a la Ley anticorrupción ley 1474 del 2011 y la ley 1712 del 2014 Ley de Transparencia.
4. Revisar la calificación antes de controles de los mapas de riesgos los procesos de Administración de la Carrera Judicial y Formación Judicial ya que no se encuentran calificados acorde al alto grado de probabilidad e impacto de unos riesgos asociados igualmente en el Tribunal Contencioso Administrativo.
5. Evidenciar frente al SIGCMA las acciones realizadas referentes a las oportunidades o riesgos positivos realizadas o crear una herramienta para determinar las oportunidades y las acciones tomadas y su seguimiento.
6. En la matriz de comunicaciones establecer porcentaje de avance de las actividades para determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados y se realice un seguimiento más cualitativo y el resultado y medición aseguren los resultados validados. En el análisis de indicador de las PQR de la nómina de Talento humano discriminarlas las quejas y revisar los Índices de menor satisfacción para establecer acciones de mejora.
7. Juzgados de Restitución de Tierras y Juzgados Promiscuos de Carmen de Bolívar se sugiere establecer un mecanismo de automatización del reparto y del habeus corpus, utilizar una herramienta en Excel para consolidar más fácilmente las estadísticas, facilitar más acceso a internet, se estudie la posibilidad de pasar nuevamente la propuesta para descongestionar el Juzgado Promiscuo del Circuito de Carmen de Bolívar.
8. Fortalecer más el conocimiento e identificación de las salidas no conformes referente a la prestación del servicio en temas de no realización de la audiencia en el Tribunal Contencioso Administrativo.
9. Registrar las acciones de gestión en el formato estipulado Tribunal y Juzgados de Restitución de Tierras, Juzgados Promiscuos de Carmen de Bolívar y Jurisdicción Contencioso Administrativo.

3.4 CONCLUSIONES

En concepto del auditor líder se observa que la Seccional Bolívar integrada por el Consejo Seccional de Bolívar y Dirección Seccional de Administración Judicial de Cartagena, la Jurisdicción Contencioso Administrativo, los Juzgados del Carmen de Bolívar, Tribunal Civil Especializado de Restitución de Tierras y Juzgados de Restitución de Tierras, cumplen de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001:2015.



4. NOMBRES Y FIRMAS		
AUDITADO		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Patricia Ceballos Rodriguez Hernán Darío Sierra Porto		08,09 y 10 de julio de 2019
AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Sandra Paola Castillo Hernández		08,09 y 10 de julio de 2019