



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE CAQUETÁ Y
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE FLORENCIA**

Informe año:	Ciclo		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	04	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. 1			
			Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
				29	07	2019
ESTRATÉGICOS:	Planeación Estratégica y Comunicación Institucional					
MISIONALES:	Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia, Reordenamiento Judicial, Mejoramiento de la Infraestructura Física.					
APOYO:	Gestión Documental, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Humana, Administración de la Seguridad, Gestión Tecnológica, Asistencia Legal y Gestión Información estadística					
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA					
Nombre del Auditor Interno:	Ceferino Velásquez		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Seccional Caquetá			X		
Se socializó el Informe final de la Auditoría Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoría.	SI	NO	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoría externa- Auditoría del ICONTEC-	SI	NO	
	X			X		
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoría interna realizado.	SI	NO	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorías anteriores, en la auditoría realizada en la vigencia anterior.	SI	NO	
	X			X		
Quedó copia del informe final de auditoría 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:	Planeación Estratégica y Comunicación Institucional	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia, Reordenamiento Judicial, Mejoramiento de la Infraestructura Física.	28 y 31 de agosto 2020	28 y 31	08	2020
APOYO:	Gestión Documental, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Humana, Gestión Tecnológica, Asistencia Legal y Gestión Información estadística.				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA				

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		28	08	2020		31	08	2020

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			

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 Estratégicos y Misionales Consejo Seccional de la Judicatura de Caquetá
Procesos Apoyo: Coordinación Administrativa de Florencia

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), NTCISO 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 auditoria /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	<p>Descripción: Las acciones tomadas para abordar los riesgos deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los producto o servicio y asociados al cumplimiento legal y reglamentario de la entidad</p> <p>Evidencia: No se evidenciaron los riesgos de corrupción asociados al cumplimiento de Ley 1474 del 2011 y la Ley 1712 de 2014 de los todos los procesos excepto Gestión Humana, Asistencia Legal y Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Todos los procesos excepto Gestión Humana, Asistencia Legal y Seguridad y Salud en el Trabajo</p>		X	4.4.1 f, 6.1 Y 6.1.2

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

- Se destaca el alto liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, Coordinación de Calidad y Líderes de Proceso de la seccional en aras de la mejora continua.
- Se resalta la pedagogía adoptada para brindar al usuario información clara, concisa y oportuna referente a los trámites realizar en tiempo de pandemia y las herramientas utilizadas de manera creativa, innovadora y didáctica como lo son los Videos, Manuales, Micrositio, Afiches, Boletines entre otros y las herramientas tecnológicas virtuales para su divulgación.
- En el proceso de Planeación Estratégica se resalta el video realizado sobre el Contexto de la Organización además la estructura de Plan Operativo donde se semaforizan las actividades y los periodos correspondientes y por último se resalta los documentos hipervínculos de cada actividad que soportan el cumplimiento de las metas planificadas.
- Se resalta en el Proceso de la Gestión de la Información Estadística el archivo de seguimiento de los juzgados que reportan las estadísticas de tutela, acciones constitucionales etc. tanto de ingresos y egresos de cada trimestre de los juzgados que voluntariamente realizaron el reporte, debido a que no es permitido el registro de las estadísticas por el sistema SIERJU sino hasta el mes de octubre.
- En el proceso de Formación Judicial se destaca los medios de comunicación utilizados como los son los grupos creados por correo electrónico para divulgar la información de las convocatorias y capacitaciones realizadas por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla a los despachos y servidores judiciales.



6. Se resalta en el proceso de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia el control de los documentos de la solicitud de tarjetas profesionales después de ser radicados por la secretaria y en los cuales se revisa que toda la documentación se encuentre completa para hacer más ágil y oportuno el trámite remitido a nivel central, además se destaca la elaboración del manual de los requisitos establecidos en tiempos de pandemia para agilizar el trámite de solicitud de tarjetas profesionales y licencias temporales, publicado en el micrositio de la página de la Rama Judicial y del cual ya se elaboró una nueva actualización versión 2.0.
7. En el proceso de Comunicación Institucional se resalta las excelentes herramientas de comunicación adoptadas como lo son: el Buzón Digital de la página web, la creación del Directorio de los Despachos Judiciales donde se consolidó los teléfonos, y dirección electrónica al igual que la información de los abogados litigantes, los afiches publicados en el Palacio de Justicia referente al procedimientos de los trámites a realizar en tiempos de Covid 19, así como la utilización de todos los medios virtuales como son Correo Electrónicos, Página Web, What Sapp, Micrositio creado y las redes sociales utilizadas como Fan Page por Facebook, además se resalta los manuales elaborados como lo son : Manual de Vigilancia Judicial, Manual de Trámite de Tarjetas Profesionales, Manual de PQRS y Manual de Regreso al Trabajo además las grandes herramientas virtuales de comunicación creadas como lo son: los códigos QR para acceder a toda la información de los trámites a realizar por los usuarios por medio del celular, además los códigos de acceso de PQRS, donde se pueden registrar todas las solicitudes, quejas y reclamos y por último se resalta los seguimientos, clasificación de las PQRS realizadas mensualmente.
8. En el proceso de Reordenamiento Judicial se resalta la reunión de la Mesa Interjurisdiccional Indígena donde se le brindó la importancia y participación de la comunidad indígena donde fueron tenidas en cuenta sus necesidades, además se destaca el seguimiento trimestral de los indicadores anuales asociados al proceso.
9. Se destaca en el proceso de Carrera Judicial la excelente presentación y la contextualización del proceso de forma clara, concisa y resumida además las oportunidades de mejora acogidas de la auditoría externa de calidad 2019.
10. En el proceso de Mejoramiento de la Infraestructura Física se resalta la acción de mejora sugerida en la auditoría externa de calidad 2019 en la cual se elaboró un formato de ordenes de servicios la cual contiene la descripción, observaciones, materiales utilizados que han generado más eficiencia y control en el proceso.
11. Se resalta en el proceso de Gestión Tecnológica el soporte tecnológico brindado al micrositio del SIGCMA creado en la página web de la Rama Judicial y a los servidores judiciales, además el video de expediente electrónico referente al protocolo establecido para brindar parámetros y estándares técnicos y funcionales a funcionarios y empleados de los despachos judiciales para producción, gestión y tratamiento estandarizado de los documentos expedientes electrónicos y firma electrónica entre otros, además del soporte realizado en herramientas virtuales como creación de cuentas de correo, replica a los servidores judiciales de las capacitaciones en Microsoft Teams, SharePoint, correo electrónico, One drive realizadas por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, soporte de audiencias y por último se destaca los tutoriales que se han realizado al contenido de la página web y al sistema TIBA y otros videos utilizados para la instalación de impresoras.
12. Se destaca las capacitaciones programadas con las alianzas estratégicas como lo son la Caja de Compensación COMFACA y SENA para contar con capacitaciones en actitud positiva y liderazgo, clima organizacional, manejo de las TICs, además el fortalecimiento de las competencias de los servidores judiciales con el archivo de todas las capacitaciones realizadas por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, además se resalta la digitalización de las Hojas de Vida de los servidores judiciales y la excelente acción de mejora emprendida frente al registro del comprobante de nómina publicado por One drive donde todos los servidores puedan revisar la información mensualmente de la nómina lo que ha logrado que el proceso sea más eficaz y eficiente, por último se destaca la encuesta de satisfacción al usuario realizada en el mes de julio por medio de la plataforma Microsoft Forms.
13. En el proceso de Seguridad y Salud en el trabajo se destacan el Video de trabajo en casa y Manual de regreso al trabajo al igual que la implementación de los protocolos de bioseguridad, además la señalización y demarcación de las áreas de trabajo, el suministro de equipo de lavado de manos y dispensadores de gel antibacteriano portátil, dotación de elementos de protección personal como lo son guantes, tapabocas, caretas, monogafas, registro y control de entrega, limpieza y desinfección, dotación de toallas y jabón, entrega de tapetes, lavamanos portátiles, el fomento de trabajo en casa, contratación con la Cruz Roja Colombiana de vigías de la salud en aras de brindar la seguridad y autocuidado



donde prevalezca la salud y la seguridad del usuario interno y externo, además de propender la virtualidad para realizar las diferentes actividades planificadas para desarrollar los programas seguridad industrial, biomecánico y psicosocial por las herramientas de Microsoft Teams por último se resalta el boletín informativo de los seguimientos de los casos Covid 19 y la campaña “Nos cuidamos entre todos” EPP equípate, prepara y persevera campaña para el ingreso a las oficinas y desinfección realizada para brindar a los servidores judiciales la confianza en el momento de volver a las oficinas.

14. Del proceso Gestión Documental se destaca el Micrositio del SIGCMA donde se lleva todo el control documental digitalmente donde se encuentra lo referente Plan Operativo, Actas de Reunión, Contexto de la Organización, Indicadores, Riesgos, Acciones de Gestión entre otros, además se resalta la acción de mejora emprendida y teniendo en cuenta las recomendaciones de la auditoría externa del 2019 referente a la búsqueda de inmueble y traslado del archivo de toda la documentación a las nuevas instalaciones para la custodia, almacenamiento y conservación de los documentos enmarcados en la ley de archivo referente a la temperatura, ventilación, fumigación, higiene y espacio físico todo en aras de la buena conservación, preservando y disposición de los documentos archivados además se resalta las reuniones realizadas por el Comité de Archivo y las capacitaciones realizadas en Control Documental, Ley de Archivo e implementación de las Tablas de Retención Documental TRD realizadas a los despachos judiciales y por último se destaca la digitalización de los documentos, expedientes y firma electrónica.
15. Se resalta en el proceso de Mejoramiento del SIGCMA las reuniones, actas de seguimiento a las tareas asignadas al Comité SIGCMA, encuestas de satisfacción al usuario realizada en agosto 2020 y las encuesta realizada al conocimiento referente al Plan Sectorial de Desarrollo además se resalta los afiches informativos, manuales elaborados para el conocimiento previo de los tramites a seguir en tiempo de pandemia establecido tanto al usuario interno como externo por último el control y consolidación de todas las acciones realizadas y el hipervínculo creado en el formato de acciones para asociar las evidencias del tratamiento del plan de mejoramiento.
16. Se resalta que fueron acogidas todas las recomendaciones tanto de la auditoría interna como externa para implementar acciones de mejora para todos los procesos.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. **Planeación Estratégica:** Frente al el plan operativo se sugiere llevar un seguimiento únicamente trimestral colocando el seguimiento de avance porcentual de cumplimiento de cada actividad por cada trimestre, para determinar el cumplimiento de los objetivos planificados que permite medir en tiempos más cortos y realizar correcciones o acciones mejoras en las actividades propias del plan operativo, además analizar a mayor profundidad y complementar las cuestiones externas en el contexto de la organización en tiempos de Covid 19 y partes interesadas que intervinieron en tiempos de la pandemia ejemplo: proveedores, ARL, Cruz Roja Colombiana entre otros, se recomienda presentar frente a la Planeación de Cambios una DOFA o FODA en tiempos de Covid 19 por cada uno de los procesos con las acciones de mejora realizadas que se han realizado para dar continuidad a la prestación del servicio de Administración de Justicia y por último se solicita alinear el plan operativo con los pilares estratégicos en marcados en el Plan Sectorial de Desarrollo 2019-2022.
2. **Formación Judicial:** se recomienda incluir el riesgo falta de comunicación oportuna de las convocatorias en la matriz de riesgos ya que no se tiene contemplado.
3. **Comunicación Institucional:** Se sugiere crear un mecanismo de mayor visualización y de concientización referente a la importancia de responder las encuestas de satisfacción para que brinde mayor respuesta y participación a las encuestas de satisfacción al usuario realizadas ya que es vital para el mejoramiento del proceso y de la prestación del servicio.
4. **Reordenamiento Judicial:** Documentar y evidenciar frente al SIGCMA la acción de mejora frente a la reunión de la Mesa Interjurisdiccional Indígena la cual conto con gran participación de la comunidad indígena y se recopilaron grandes necesidades requeridas.
5. **Mejoramiento de Infraestructura Física:** se sugiere incluir en el Plan de Mantenimiento los avances de cumplimiento



trimestrales para un mejor seguimiento del proceso y revisión del cumplimiento de los objetivos planificados.

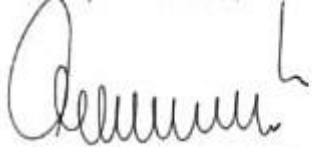
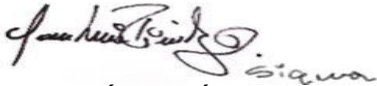

6. **Recursos Humanos:** Complementar el Plan de Capacitación elaborado por la seccional orientado a las capacitaciones a realizar con las alianzas estratégicas COMFACA Y SENA, además continuar con la evaluación de la efectividad de la capacitación realizadas en la seccional por último documentar y evidenciar frente al SIGCMA la acción de mejora frente a la digitalización de la Hojas de Vida y el cargue al One Drive del registro de comprobante de pago de nómina realizado mensualmente el cual ha generado eficiencia en el proceso.
7. **Seguridad y Salud en el trabajo:** Documentar y evidenciar frente al SIGCMA, la acción correctiva referente al incumplimiento del indicador del Plan de Trabajo Anual, primer trimestre.
8. **Gestión Documental:** Incluir en el mapa de riesgos, el riesgo referente a la de falta de conocimiento en la Ley de Archivo y Tablas de Retención Documental, por último, documentar y evidenciar frente al SIGCMA la acción de mejora frente al cambio del inmueble y traslado del archivo y de las capacitaciones realizadas en tema de control documental.
9. Incluir los riesgos de corrupción y el riesgos a causa de la pandemia para todos los procesos y 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. , tener en cuenta modelo publicado en el WEB SITE DEL SIGCMA- Auditorías- Carpeta Contexto de la Pandemia Covid 19.
10. Para todos los procesos evidenciar todas las acciones de gestión aún más las de mejora realizadas que aumentan la eficacia, eficiencia y logran el objetivo y mejora del proceso, además se visualizan todas las actividades realizadas eficientemente en tiempos de pandemia.
11. Tener en cuenta las directrices del SIGCMA y adoptar las herramientas brindadas frente a la matriz de riesgos que califica automática los riesgos asociados publicada en el WEB SITE DEL SIGCMA.
12. Se recomienda presentar frente a la Planeación de Cambios una DOFA o FODA en tiempos de Covid 19 por cada uno de los procesos.
13. Referente al Informe de Revisión para la Alta Dirección se sugiere dar mayor pronunciación en el informe de la Alta dirección frente la oportunidad de mejora, la necesidad de recursos y cualquier cambio en el Sistema de Gestión de Calidad, revisar todas las entradas y salidas de la Revisión por la Dirección y analizar de forma más resumida los resultados obtenidos, que generen un resultado más específico frente al cumplimiento de los objetivos planificados.
14. Tener en cuenta en el control documental frente a la actualización de los logos del Icontec, los cuales se estén adoptando de manera correcta y apropiada.

3.4 CONCLUSIONES

En concepto del Auditor Líder se observa que la Seccional de Caquetá integrada por Consejo Seccional de la Judicatura del Caquetá y la Coordinación Administrativa de Florencia, 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. MANUEL FERNANDO GÓMEZ ARENAS		28 y 31 DE AGOSTO 2020
Dra. CLAUDIA LUCÍA RINCÓN ARANGO		
AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
SANDRA PAOLA CASTILLO HERNÁNDEZ		28 y 31 DE AGOSTO 2020