



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE BOLÍVAR, DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL DE CARTAGENA, JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, JUZGADOS DE EL CARMEN DE BOLÍVAR, TRIBUNAL Y JUZGADOS DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS Y DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

Informe año:	Ciclo		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	21	08	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.		DD	MM	AAAA
		Fecha Realización Auditoría:				
				08, 09 y 10	07	2019
ESTRATÉGICOS:	Planeación estratégica y comunicación institucional					
MISIONALES:	Administración de la Carrera Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia, Mejoramiento de la Infraestructura Física, Jurisdicción contencioso Administrativa de Cartagena, Tribunal y Juzgados de Restitución de Tierras.					
APOYO:	Gestión Humana, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Presupuestal					
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA					
Nombre del Auditor Interno:	Sandra Castillo	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	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.			
		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
ESTRATÉGICOS:	Planeación estratégica y comunicación institucional	14/08/2020	14	08	2020
MISIONALES:	Administración de la Carrera Judicial, Administración de la Formación Judicial, Administración de Justicia (Jurisdicción contencioso administrativa, Juzgados del Carmen de Bolívar, Tribunal y Juzgados de Restitución de Tierras) y el distrito de Departamento Archipiélago De San Andrés, Providencia Y Santa Catalina	14, 18 y 19 de agosto de 2020	14	08	2020
			18	08	2020
			19	08	2020
APOYO:	Gestión Tecnológica Asistencia Legal Adquisición de Bienes y Servicios Gestión Humana Gestión Financiera y Presupuestal	18 de agosto de 2020	18	08	2020
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA	14/08/2020	14	08	2020

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	1	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			14	08	2020		21	08	2020

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR			
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL	
RAFAEL ENRIQUE LOPEZ RODRIGUEZ	3183907900	rlopez@cendoj.ramajudicial.gov.co	Rafael Enrique López Rodríguez Ariel Antonio Julio Gomez Shirly Barbosa Pájaro Karen Castro Salas Juan Carlos García Pérez Laura Elena Cantillo Araujo Isidoro Ortiz Cuadro Luisa Victoria Gomez Sánchez Mary Luz Barrios Trocha	rlopez@cendoj.ramajudicial.gov.co ajuliog@cendoj.ramajudicial.gov.co sbarbozp@cendoj.ramajudicial.gov.co auxmagconsec2@cendoj.ramajudicial.gov.co reltadbol@cendoj.ramajudicial.gov.co lcantila@cendoj.ramajudicial.gov.co iortizc@cendoj.ramajudicial.gov.co		



			Alfredo de Jesús Moreno Díaz Luis Enrique Trespalacios Orozco Susana González Arroyo Olga Lucia Bravo Carreño		j02prmcbolivar@cendoj.ramajudicial.gov.co mbarriot@cendoj.ramajudicial.gov.co amorenod@cendoj.ramajudicial.gov.co ltrespao@cendoj.ramajudicial.gov.co sgonzala@cendoj.ramajudicial.gov.co obravoc@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), NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018 (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.

ALCANCE:

Verificación de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 (donde procede), NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018 (donde proceda) 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

Consejo seccional de la Judicatura de Cartagena, Dirección seccional de Administración Judicial de Cartagena, Tribunal de la jurisdicción contenciosa administrativa de Bolívar, los Juzgados de la jurisdicción contenciosa administrativa de Cartagena, Sala civil especializada en Restitución de tierras del Tribunal Superior de Cartagena, los juzgados Civiles Especializados en Restitución de tierras, los juzgados de El Carmen de Bolívar, Tribunal y Juzgados de la jurisdicción contenciosa Del Departamento Archipiélago De San Andrés, Providencia Y Santa Catalina, Tribunal Superior Del Departamento Archipiélago De San Andrés, Providencia Y Santa Catalina, y los Juzgados Civiles, Laborales, penales, Promiscuo de Familia y de Ejecución de pena y medida de seguridad Del Departamento Archipiélago De San Andrés, Providencia Y Santa Catalina

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 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018 (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 auditoria /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	Descripción: Evidencia:				

Código: F-AAI-02

Versión: 03



2	Descripción:				
	Evidencia:				
3					

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

GENERALES DEL SIGCMA BOLIVAR-SAN ANDRES

- Los planes operativos están alineados con los pilares estratégicos del plan sectorial de desarrollo 2019-2022
- Digitalización de los documentos y manejo de carpetas compartidas utilizadas para salvaguardar los documentos por cada proceso, contribuyendo a la protección del medio ambiente en cuanto a la reducción del consumo del papel.
- Actitud de resiliencia de los servidores judiciales, dentro del contexto de la pandemia del Covid-19, para el cumplimiento de su misión institucional y de procesos de apoyo, coadyuvando a una permanente e ininterrumpida prestación del servicio de administración de justicia.
- Se evidenció que la medida de bioseguridad de trabajo en casa, impartida por el Consejo Superior de la Judicatura, por parte de los servidores judiciales, no fue óbice para el buen desempeño del sistema de gestión, dado que se mantuvo el compromiso de trabajo con las labores propias de la función judicial.
- En todas las dependencias han usado de manera eficiente las herramientas tecnológicas dispuestas por el Consejo Superior de la Judicatura, tales como Microsoft Teams, OneDrive, Sharepoint, Forms, Planner que hacen parte de la Suite de Microsoft Office 365.
- De manera general se observa el compromiso de los servidores judiciales con la participación activa en las capacitaciones de las herramientas tecnológicas, formación judicial, medidas de bioseguridad entre otras, impartidas por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla -EJRLB.
- Los despachos Judiciales han usado la herramienta Tyba para el reparto y registro de expedientes y publicidad de estados electrónicos y fijaciones en lista en la página web de la Rama Judicial.
- Se han utilizado las herramientas tecnológicas disponibles, para la medición de la satisfacción de los usuarios de la justicia.
- Compromiso por parte de los despachos judiciales auditados, en la adopción e implementación de protocolos de audiencias virtuales, capacitación a usuarios de la justicia, en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas disponibles, preparación previa a las audiencias, planificando la ejecución efectiva de las audiencias virtuales.
- Creación de canales alternos de comunicación, tanto para usuarios internos como externos, tales como twitter, whassap, telegram, Facebook, en aras de garantizar una comunicación efectiva con los usuarios de la justicia.
- Se evidencio un amplio conocimiento, de los líderes de proceso y empleados de enlace, en cuanto a la comprensión del contexto, partes interesadas, así como la interacción entre todos empleados adscritos al despacho.
- Se evidenció la permanente actualización de los instrumentos de planeación, control de riesgos, y medición de los procesos

PLANEACION ESTRATEGICA

- Se evidencia el compromiso y gestión del conocimiento en el SIGCMA del líder de proceso y su enlace
- Se establecieron metodologías y estrategias ajustadas al SIGCMA como respuesta a la pandemia por Covid-19
- La planeación del despacho se lleva en cuadro de Excel y en la herramienta tecnológica Planner la cual alerta los compromisos, herramientas que le garantiza seguimiento oportuno y sistematizado.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Diseño e implementación de la herramienta tecnológica Buzón Judicial Bolívar para reporte de la PQRS por parte de la ciudadanía
- Creación de canal de Streams de Noticalidad SIGCMA Bolívar – San Andrés

ADMINISTRACION DE LA CARRERA JUDICIAL

- Comunicación oportuna a los candidatos de las diferentes convocatorias, que los registros están próximos para vencerse, y sobre los que están vencidos, informando la fecha de vencimiento y que solo aplican formatos de opción de sede para las partes interesadas internas para efecto de los traslados internos de servidores judiciales.
- Realización de chequeo cruzado con la información reportada por los nominadores y talento humano, para minimizar riesgos de inexactitud en el reporte de las vacantes disponibles.



ADMINISTRACION DE LA FORMACION JUDICIAL

- Realización de diagnóstico previo para clasificar las necesidades de formación de los servidores judiciales (Temas tecnológicos, Tyba, motivacional, etc), en aras de brindar el conocimiento requerido por los mismos.
- Las capacitaciones se agendan de acuerdo a la especialidad y población objetivo de tal manera de no afectar la continuidad de la prestación del servicio de justicia.
- Las capacitaciones virtuales, quedan en Microsoft stream para los funcionarios internos, y para los externos se envían por correo electrónico.
- Se tiene retroalimentación y medición de la asistencia a las capacitaciones, mediante formularios Microsoft forms, que permite medir el grado de satisfacción de las expectativas de los usuarios.

MEJORAMIENTO DEL SIGCMA

- Implementación de la forma eficaz, eficiente y oportuna de la consolidación de toda la información del sistema utilizando las herramientas digitales brindadas por el Consejo Superior de la Judicatura.
- Implementación de capacitación y socialización del sistema a toda la organización periódicamente.
- Creación e implementación de herramientas didácticas para fortalecer el conocimiento del SIGCMA.
- Capacidad para ingresar de manera ágil al sistema de cualquier otra especialidad (laboral-familia-civil-penal), todo esto es posible por la forma consolidada del sistema.

PROCESO DE RESTITUCION DE TIERRAS

- La jurisdicción de Tierras tiene el portal web de tierras versión 2.0 y la página web www.tribunaltierrascartagena.com, en ellas se encuentran publicadas todas las providencias, estados de procesos y noticias de interés público de sus usuarios, tanto internos como externos. Estas herramientas están disponibles desde el año 2016, y se ha mantenido vigente.

PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

- Juzgado Noveno Administrativo del Circuito de Cartagena
 - a. Dispone de un formulario de radicación de memoriales, basado en la herramienta microsoft forms, donde el usuario recibe automáticamente un acuse de recibido. Posteriormente el juzgado tiene un mejor control de la radicación.
 - b. Dispone de un libro radicador virtual en la aplicación excel de office 365, que sirve para la creación y seguimiento de consecutivos de las providencias, para controlar los riesgos de salidas no conformes, que a su vez sirven de insumo para la estadística del juzgado.
 - c. Utilizan la aplicación Telegram, como canal de comunicación telefónica con el usuario, en la cual todos los empleados del despacho pueden acceder al tiempo, para evitar saturar a un solo empleado en la atención de la línea telefónica.
- Juzgado Doce Administrativo del Circuito de Cartagena
 - a. Distribución de labores dentro del grupo de trabajo, cuya finalidad es la satisfacción al usuario de manera eficiente y eficaz, puesto que para ello realizan reuniones con el objeto de cumplir con las metas propuestas.
 - b. Realización de capacitaciones para la aplicación de la gestión de calidad en sus labores a los nuevos empleados.
- Juzgado Sexto Administrativo del Circuito de Cartagena
 - a. Adecuada distribución y asignación de responsabilidades; utilizan diferentes herramientas tecnológicas que facilitan el desarrollo de los procesos misionales (audiencias virtuales por temas, estados electrónicos en la página de la rama judicial, otras)
- Juzgado Tercero Administrativo del Circuito de Cartagena
 - a. Digitalización de los expedientes y la utilización de una carpeta compartida que denominan "Estante Digital" en OneDrive para los usuarios internos y a través de un enlace directo para con los usuarios externos una vez trabada la litis.
 - b. Implementación de un INVENTARIO AUTOMATIZADO en Excel, de los procesos, con alarmas que facilita sustancialmente realizar el seguimiento a todos los procesos, evitando de esta manera el vencimiento de términos y de otros trámites procesales importantes.
 - c. Relatoría Interna, contenido de una base de datos del Juzgado para consultar los precedentes sobre los diferentes temas que tienen en su conocimiento el Despacho.



- Juzgado Segundo Administrativo del Circuito de Cartagena
 - a. Digitalización de los expedientes y la utilización de la herramienta de Microsoft Teams para compartirlo.
 - b. Concertación con todo el equipo de trabajo para determinar las prioridades
 - c. Implementación de encuesta virtual por Twitter, para evaluar la satisfacción del servicio prestado por el Juzgado.
- Despacho 06 Tribunal Administrativo De Bolívar
 - a. Uso de la firma digital de las decisiones judiciales garantizando la confiabilidad del documento
 - b. Publicidad de las decisiones judiciales en el microsito de la página web de la Rama Judicial, clasificadas y seriadas con descriptores de búsqueda (actividad que se articula con la relatoría del TAB)
- El tribunal administrativo fortaleció las medidas de publicidad de providencias judiciales, con un índice temático y un descriptor, a través de la relatoría y del microsito de la página web de la Rama Judicial.

GESTION TECNOLOGICA

- Adquisición y entrega de scanner para digitalización de expedientes, dentro de la fase I del proyecto de digitalización.

ASISTENCIA LEGAL

- Se evidencia el compromiso y gestión del conocimiento en el SIGCMA del líder de proceso

ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

- Manejo de las herramientas como el Cecop que aporta publicidad y transparencia, que, además, ha permitido que se pueda realizar el trabajo de manera virtual y permite controlar y hacer seguimiento de los procesos contractuales^{1º}

GESTION HUMANA

- Implementación de metodología de recepción de novedades y demás documentos para tramite de nómina de manera electrónica, permitiendo un procesamiento eficiente de las mismas, sin que haya afectación o retraso por la pandemia del covid-19
- Como resultado de la implementación de acción de mejora del año 2019, de remitir la nómina al juzgado previo al pago de la misma, permitió la disminución de las reclamaciones posteriores

GESTION FINANCIERA

- Clara comprensión del lugar que ocupa su proceso dentro del sistema y del aporte que realiza a los logros de las metas institucionales y el desarrollo de los pilares de la Organización
- Se evidencian la creación de protocolos para el fortalecimiento del trabajo en equipo, estableciéndose rutas de trabajo consecutivo
- Se evidencia la trazabilidad y desarrollo del trabajo con otras dependencias, manteniéndose su eficacia durante la pandemia
- Se evidencia el manejo de las herramientas tecnológicas e informáticas y su puesta en funcionamiento para el óptimo desempeño de la gestión diaria
- Se evidenció la sistematización de los procesos para la obtención de los pagos en la subdivisión de tesorería

JURISDICCION ORDINARIA DE EL CARMEN DE BOLIVAR

- Utilización de los medios tecnológicos para la divulgación de las encuestas de satisfacción de los usuarios para a fin de garantizar su diligenciamiento y posterior medición.
- Realización de videos didácticos dirigidos a los usuarios externos para el correcto uso de las nuevas plataformas tecnológicas de reparto y registro de actuaciones.

PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SAI

- Actualización de la plataforma de consulta sistema de información Justicia XXI en ambiente web para el usuario interno y externo
- Aplicación de dispositivos digitales, y/o virtuales y físicos para el almacenamiento y archivo de la documentación general.
- Organización del despacho a través de reunión periódicas por la aplicación TEAMS



- Implementación de estrategias evitando retrasos en los procesos, acogiendo el uso de tecnologías, y la asistencia a la sede judicial de acuerdo a los protocolos de bioseguridad establecido por la Dirección Seccional, en aras de verificar trámites pendientes y cumplimiento de términos.
- Implementación de cuadro en Excel de Inventario de procesos, lo que le permite al despacho asignar funciones de acuerdo a la situación de pandemia Covid-19.

PROCESO TRIBUNAL SUPERIOS SAI

- Flexibilidad en los canales de recepción de memoriales; y atención de solicitudes, se activaron correos institucionales de empleados
- Implementación de una línea de atención telefónica y un buzón de correo electrónico para atender inquietudes y sugerencias por parte del usuario externo
- Disposición de una sala de audiencias para conexión virtual por parte de los usuarios externos que no cuenten con los mecanismos de conexión.
- Elaboración de banco de datos de direcciones electrónicas de abogados y sujetos procesales

PROCESO CIVIL SAI

- Estrategia de creación de grupo de WhatsApp con todos los servidores del Juzgado, en el que se imparten las directrices del líder y se realizan seguimientos
- Implementación de cuadro de Excel de inventario de procesos y continuar el trámite de procesos bajo la modalidad de trabajo en casa.

PROCESO DE FAMILIA SAI

- Notificación de providencias judiciales y recepción de memoriales usando las TIC, toda vez, que antes se realizaba el estado de manera manual.

PROCESO PENAL SAI

- Cuentan con un proceso de autoevaluación donde en las reuniones de comité operativo detectan debilidades, cumplimiento de metas y fortalezas empleando el mejoramiento continuo.

PROCESO LABORAL SAI

- Implementación de un formulario mediante las herramientas de office 365, con el cual se actualizaron los datos de los abogados.
- Se estableció un canal de comunicación exclusivo para la atención a la ciudadanía
- Implementación de una agenda digital en Google calendar, donde se ingresan los términos de vencimiento de los traslados a las partes y la fecha máxima en la que deben salir las sentencias.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

GENERALES DEL SIGCMA BOLIVAR-SAN ANDRES

- Se recomienda que todos los procesos adopten el formato de la matriz de riesgos, con el formato compartido por el nivel central. Es un cambio de forma, mas no de fondo.
- Revisar el filtro de los correos electrónicos en la bandeja de entrada, de tal manera de dejar la información relevante o misional.
- Masificar la guía de acceso remoto a todos los empleados, dentro del contexto de la pandemia covid-19, para facilitar el acceso de trabajo en casa.
- Potencializar el manejo por parte de los funcionarios en el uso de los aplicativos disponibles, y herramientas tecnológicas en la gestión de los procesos judiciales y de apoyo, estandarizando la gestión dentro de cada proceso.

PLANEACION ESTRATEGICA

- Establecer una metodología a través de la aplicación FORMS para la divulgación y apropiación del contexto de la Organización
- Establecer una metodología que garantice la consolidación de los planes operativos de manera oportuna



- Incluir los seguimientos cuantitativos a la planeación del despacho para determinar porcentajes de ejecución

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Promover el uso del micro sitio que tienen los juzgados en la página de la Rama Judicial para mejorar la comunicación con la ciudadanía
- Conviene la elaboración del protocolo de PQRS del Buzón Judicial Bolívar
- Presentación de informes de PQRS a través de los diferentes canales de comunicación de forma trimestral ante el SIGCMA

ADMINISTRACION DE LA CARRERA JUDICIAL

- Conviene implementar un formulario virtual por forms para evaluar la satisfacción del servicio prestado por el consejo seccional proceso de carrera judicial.

ADMINISTRACION DE LA FORMACION JUDICIAL

- Actualizar el formato de la matriz de riesgos con el formato compartido por el nivel central. Es un cambio de forma, mas no de fondo.

MEJORAMIENTO DEL SIGCMA

- Promover una propuesta ante el Consejo Superior de la Judicatura de ampliación de planta en cuanto a la asignación de coordinador de calidad seccional.
- Garantizar que los líderes de procesos actualicen el SIGCMA

PROCESO DE RESTITUCION DE TIERRAS

- Promover ante el usuario externo el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción de acuerdo a la frecuencia establecida por el proceso

PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

- Conviene acceder por remoto al sistema de información judicial justicia siglo XXI para mantener actualizado ese canal de comunicación a los usuarios externos.

GESTION TECNOLOGICA

- Automatizar a través de herramientas FORMS la medición del nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios a quienes se les da soporte por el personal directo de la seccional, ya que se hace de manera manual.

ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

- Controlar el formato en el que se recogen las necesidades de las partes interesadas, debido a que es un valioso insumo para la planificación y elaboración del Plan anual de inversiones.

GESTION HUMANA

- Programar capacitaciones o charlas virtuales con apoyo de entidades, como la caja de compensación familiar, eps, arl y fondos de pensión, para fortalecer el programa de bienestar, en temas de interés, tales como esparcimiento, actividades lúdicas y recreativas, etc.

GESTION FINANCIERA

- Incentivar la participación del equipo de trabajo en las capacitaciones programadas por la Organización
- Conviene Crear un equipo exclusivo de trabajo por la herramienta Team, pues hacen parte del equipo general creado para la Dirección Seccional, a través de la cual pueda cualquier miembro del equipo convocar a una reunión o plasmar sus inquietudes



PROCESOS DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA


- Asegurarse de que todos los servidores judiciales pertenecientes al proceso conozcan los documentos transversales del SIGCMA
- Incluir dentro del orden del día de las reuniones periódicas del comité operativo los temas a desarrollar en los comités de calidad del SIGCMA: Indicadores, Plan Operativo, Riesgos, Acciones de Gestión, Salidas no conformes.
- Conviene capacitar a los servidores judiciales de los diferentes procesos de SAI, en cuanto a la metodología de consolidación del SIGCMA Bolívar – SAI para su actualización de manera oportuna
- Trasladar la matriz de riesgo al formato sistematizado que divulgo nivel central con la finalidad de aportar una mejor gestión Riesgo.
- Evaluar la posibilidad de unificar los planes operativos de los procesos en uno solo, es decir no diligenciar planes operativos por despacho sino por procesos.

3.4 CONCLUSIONES


- El SIGCMA Bolívar- SAI se ha mantenido eficaz, eficiente y efectivo toda vez que se encuentra documentado con metodologías y herramientas de consolidación y se evidencia el alto compromiso de los líderes de procesos, enlaces de procesos y servidores intervinientes en los mismos por mantener la mejora continua.
- El SIGCMA Bolívar-SAI cumplen de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001:2015 y NTCISO 6256:2018.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA
IVAN LATORRE GAMBOA		21-08-2020

AUDITOR LIDER

NOMBRE	FIRMA	FECHA
RAFAEL LOPEZ RODRIGUEZ		21-08-2020