



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL CESAR Y DIRECCION
EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL DE VALLEDUPAR**

Informe año:	Ciclo 2020		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	19	08	2020

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR				
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL CESAR, DIRECCION EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL Y JURISDICCION DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DEL CESAR: TRIBUNAL ADVO, SECRETARIA GENERAL Y JUZGADOS ADVOS DE VALLEDUPAR	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.		
		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM
			12-14	06 2019
ESTRATÉGICOS:	PLANEACION ESTRATEGICA Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL			
MISIONALES:	MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA, ADMINISTRACION DE LA CARRERA JUDICIAL, GESTION DE LA FORMACION JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, JURISDICCION DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO: TRIBUNAL, JUZGADOS			
APOYO:	GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTION HUMANA, GESTION TECNOLOGICA, ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD, GESTION DE LA INFORMACION ESTADISTICA, ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS, GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL, ASISTENCIA LEGAL.			
EVALUACIÓN Y MEJORA:	AUDITORIA INTERNA, MEJORAMIENTO SIGCMA.			
Nombre del Auditor Interno:	WILLIAM ESPINOSA SANTAMARIA	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO
Nombre del Auditado:	Líderes de Proceso		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:	De la revisión efectuada al informe de auditoría interna del año 2019, se pudo determinar que las observaciones y oportunidades de mejora allí reportadas, fueron atendidas y se generaron las acciones de mejora correspondientes.			



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL CESAR Y DIRECCION EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL DE VALLEDUPAR	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	DD	MM	AAAA
ESTRATÉGICOS:	PLANEACION ESTRATEGICA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Y Fecha Realización Auditoría:	11	08	2020
MISIONALES:	ADMINISTRACION DE LA CARRERA JUDICIAL, REORDENAMIENTO JUDICIAL, GESTION DE LA FORMACION JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA		12	08	2020
APOYO:	GESTION DE LA INFORMACION ESTADISTICA, GESTION DOCUMENTAL, GESTION HUMANA, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS, GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL, GESTION TECNOLOGICA		13/ 14	08	2020
EVALUACIÓN Y MEJORA:	MEJORAMIENTO DELSIGCMA		14	08	2020

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		11	08	2020		20	08	2020

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
KELLY MORON	3158504928 5742201	mecsjesar@cendoj.ramajudicial.gov.co	EDILMA CECILIA ARTEAGA RAMIREZ	300 6542396 / 5742201	earteagr@cendoj.ramajudicial.gov.co
			MARIA JOSE ORCASITA MEZA	300 4430995 / 5742201	secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co
			JENNY CECILIA UHIA CARRILLO	300 3535152 / 5744810	secadmcsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co
			ALEXANDRA MIELES MIELES	316 8245388	amielesm@cendoj.ramajudicial.gov.co
			HEYNNER RUIZ GARCES	316 5702663	hruizg@cendoj.ramajudicial.gov.co



		JORGE DAVID GONZALEZ	5804521	jdgonzal@cendoj.ramajudicial.gov.co
		MARTHA LIGIA NUNEZ ARREGOCES	5700167	asisdsvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co
		ADRIANA VILLADIEGO	5804521	auxnomvpar@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, 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.

COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL CESAR Y DIRECCION EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL DE VALLEDUPAR

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 auditoria /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1					
2					

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

REVISION POR LA ALTA DIRECCION

Se evidencia que el informe que contiene toda la información relacionada con la gestión del SIGCMA durante la vigencia 2019 en la Seccional Cesar, cumple en cuanto a su estructura con los lineamientos establecidos en el numeral 9.3 de la NTC ISO



9001:2015 y por el Despacho Líder del Sistema a nivel nacional.

REVISION DE AUDITORIAS ANTERIORES

No se evidenciaron No Conformidades ni mayores ni menores, solo oportunidades de mejora, a la cuales se les atendió y dio tratamiento oportuno mediante el levantamiento de las respectivas acciones.

PLANEACION ESTRATEGICA

- 1- La disposición, compromiso e interés de la líder del proceso como de su equipo colaborador.
- 2- La apropiación y buen uso de herramientas tecnológicas, dada la emergencia sanitaria originada por el COVID-19, generando de esta manera que la información llegue de manera oportuna a los usuarios externos e internos.
- 3- La efectividad de las estrategias implementadas en el proceso, a raíz de la pandemia, con el objeto de continuar con la eficaz prestación del servicio, tales como la revisión oportuna y ajustes realizados al Plan Operativo, así como a la matriz de riesgos del proceso, a través de las respectivas acciones de mejora.
- 4- Se resaltan los ajustes efectuados en el contexto de la organización, con la debida actualización de las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir de los impactos generados por la situación de emergencia sanitaria en virtud del COVID-19.
- 5- La planeación de las actividades y proyectos a realizar, se hizo teniendo en cuenta las políticas ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y transparencia y trato digno al usuario.
- 6- Los resultados de los indicadores, muestran un buen desempeño del proceso, aun en tiempos pandemia.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- 1- La disposición, compromiso e interés de la líder del proceso como de su equipo colaborador en el SIGCMA.
- 2- La apropiación y buen uso de herramientas tecnológicas, dada la emergencia sanitaria originada por el COVID-19, generando de esta manera que la información llegue de manera oportuna a los usuarios externos e internos.
- 3- La efectividad de estrategias implementadas en el proceso, a raíz de la pandemia, con el objeto de continuar con la eficaz prestación del servicio.
- 4- La elaboración de Circulares y Boletines enviadas a los despachos judiciales de manera periódica, alusivas al tema del SIGCMA, al igual que al COVID-19 y canales de comunicación habilitados tales como: WHATSAPP: CSJP (Centro de Servicios Juzgados Penales) VALLEDUPAR, Garantías Valledupar URICOVID19, TRABAJO EN CASA (GRUPO Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar y el Director Ejecutivo Seccional de Administración Judicial), RJ MAGISTRADOS – JUECES (funcionarios judiciales del Distrito Judicial de Valledupar y Administrativo del Cesar), RAMA JUDICIAL CESAR (grupo Servidores Judiciales del Distrito Judicial de Valledupar y Administrativo del Cesar). Comité Tecnológico (Profesionales del área de sistemas del Distrito Judicial de Valledupar y Administrativo del Cesar).

ADMINISTRACION DE LA CARRERA JUDICIAL

- 1- Se utiliza las Tecnologías de la información y las comunicaciones para la gestión del proceso en el marco de la pandemia.
- 2- Se identificó riesgos en el proceso asociados a la pandemia por el Covid 19 y se establecieron controles.
- 3- Se lleva registro de la trazabilidad del proceso: se evidencian cuadros de control en Excel
- 4- Se hizo planificación del cambio: se evidencian Ajustes al plan operativo y Formato de Gestión de Acción de Mejora

GESTION DE LA FORMACION JUDICIAL

- 1- La disposición, compromiso e interés de la líder del proceso en el SIGCMA.
- 2- La apropiación y buen uso de herramientas tecnológicas, dada la emergencia sanitaria originada por el COVID-19, generando de esta manera que la información llegue de manera oportuna a los usuarios externos e internos.
- 3- La efectividad de estrategias implementadas en el proceso, a raíz de la pandemia, con el objeto de continuar con la eficaz prestación del servicio, tales como los ajustes realizados a las actividades programadas dentro del plan operativo y a la matriz de riesgos.
- 4- La elaboración de Circulares enviadas a los despachos judiciales de manera oportuna, invitando a participar en las diferentes capacitaciones virtuales que se han programado durante esta época de pandemia originada por el COVID-19 y que en muchos casos va dirigida no solo a los servidores judiciales sino a los abogados litigantes, en calidad de partes interesadas externas.
- 5- Se lleva la trazabilidad del proceso con sus respectivos hipervínculos, lo que permite controlar y facilitar la documentación del proceso.



GESTION DE LA INFORMACION ESTADISTICA

- 1- Se utiliza las Tecnologías de la información y las comunicaciones para la gestión del proceso en el marco de la pandemia
- 2- Se identificó riesgos y oportunidades en el proceso asociados a la pandemia por el Covid 19 y se establecieron controles
- 3- Se lleva registro de la trazabilidad del proceso: se evidencian cuadros de control en Excel
- 4- Se hizo planificación del cambio: se evidencian Ajustes al plan operativo y Formato de Gestión de Acción de Mejora

REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA

- 1- La disposición, compromiso e interés de la líder del proceso en el SIGCMA.
- 2- La apropiación y buen uso de herramientas tecnológicas, dada la emergencia sanitaria originada por el COVID-19, generando de esta manera que la información llegue de manera oportuna a los usuarios externos e internos.
- 3- La efectividad de estrategias implementadas en el proceso, a raíz de la pandemia, con el objeto de continuar con la eficaz prestación del servicio.
- 4- Se lleva la trazabilidad del proceso con sus respectivos hipervínculos, lo que permite controlar y facilitar la documentación del proceso.
- 5- Se resalta la constante orientación que se brinda a los usuarios del servicio sobre la manera de adelantar los trámites en tiempos de pandemia, través de los canales de comunicación virtuales.

REORDENAMIENTO JUDICIAL

- 1- Se utiliza las Tecnologías de la información y las comunicaciones para la gestión del proceso en el marco de la pandemia.
- 2- Se identificó riesgos y oportunidades en el proceso asociados a la pandemia por el Covid 19 y se establecieron controles para los riesgos
- 3- Se lleva registro de la trazabilidad del proceso: se evidencian cuadros de control en Excel
- 4- Se hizo planificación del cambio: se evidencian Ajustes al plan operativo y Formato de Gestión de Acción de Mejora

MEJORAMIENTO DEL SIGCMA

- 1- La disposición, compromiso e interés tanto de la líder del proceso como de su equipo colaborador en el SIGCMA.
- 2- La apropiación y buen uso de herramientas tecnológicas, dada la emergencia sanitaria originada por el COVID-19, generando de esta manera que la información llegue de manera oportuna a los usuarios externos e internos.
- 3- La efectividad de las estrategias implementadas en el proceso, a raíz de la pandemia, con el objeto de continuar con la eficaz prestación del servicio: se evidenció la revisión y ajuste realizado a las actividades programadas al interior del proceso en el plan operativo, además de la revisión y actualización de la matriz de riesgos del proceso, los cuales fueron ajustados a partir de la actual situación de emergencia sanitaria.
- 4- El levantamiento oportuno de las acciones de mejora necesarias en tiempos de COVID-19, para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del proceso y con ello, el mantenimiento y mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión.
- 5- La medición y seguimiento periódico de los indicadores de gestión

MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA

- 1- La disposición, compromiso e interés del líder del proceso.
- 2- La efectividad de estrategias implementadas en el proceso, a raíz de la pandemia, con el objeto de continuar con el mejoramiento de infraestructura física de cada una de las sedes judiciales.
- 3- La correcta implementación de la Herramientas tecnológicas para el fortalecimiento de las actividades del proceso tendientes a mejorar las necesidades tanto de los usuarios internos y externos.
- 4- Es importante resaltar que a pesar que esta Dirección Ejecutiva no cuenta con el personal calificado para la realización de estudios y diseños para proyectos, en la actualidad se logró la contratación de consultorías que, aunque no se han materializado en su totalidad ya se encuentran con los diseños necesarios para su ejecución.

GESTION HUMANA

- 1- Se evidenció compromiso por parte del líder del proceso y de su equipo de trabajo, así como una buena disposición para atender la auditoria y ejecutar las acciones pertinentes para el buen desarrollo del proceso y la mejora del mismo.
- 2- Adaptación de la estrategia a la situación de virtualidad, aprovechando las herramientas tecnológicas para afrontar la realización de capacitaciones, a pesar de la situación de emergencia sanitaria por Covid-19, con un 98,91% de



cumplimiento.

- 3- La socialización de la pre nómina ha permitido disminuir los errores y posteriores reclamaciones por parte de los usuarios.
- 4- A pesar de la situación de emergencia sanitaria, la socialización y gestión de solicitudes y novedades de nómina por medios virtuales, especialmente el correo electrónico, ha permitido la gestión eficaz de la nómina sin presentar contratiempos en su elaboración, revisión y pago.
- 5- La medición de la percepción de los usuarios mediante encuestas arroja un grado de satisfacción del 96% por encima de bueno.

GESTION TECNOLOGICA

- 1- Se evidenció compromiso por parte del líder del proceso y su equipo de trabajo, así como una buena disposición para atender la auditoria y ejecutar las acciones pertinentes para el buen desarrollo del proceso y la mejora del SIGCMA.
- 2- Se aprovechan de buena forma las herramientas tecnológicas a su disposición para afrontar la situación de emergencia sanitaria por Covid-19, permitiendo que la información fluya desde y hacia los usuarios de forma eficaz.
- 3- La labor de asignación de VPN minimiza los riesgos derivados del trabajo en casa y es un apoyo importante para la prestación del servicio por parte de los servidores judiciales.
- 4- El seguimiento permanente de los servicios realizados permite el control y medición de la gestión.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- 1- Se evidenció compromiso por parte del líder del proceso, así como una buena disposición para atender la auditoria y ejecutar las acciones pertinentes para el buen desarrollo del proceso y la mejora del SIGCMA.
- 2- Buen aprovechamiento de las herramientas virtuales para el trabajo de vigilancia epidemiológico en temas psicosociales.

ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

- 1- Se evidenció compromiso por parte del líder del proceso y de su equipo de trabajo, así como una buena disposición para atender la auditoria y ejecutar las acciones pertinentes para el buen desarrollo del proceso y la mejora del mismo.
- 2- Se aprovecha de buena forma las herramientas tecnológicas a su disposición para afrontar la situación de emergencia sanitaria por Covid-19, permitiendo que la información fluya desde y hacia los usuarios de forma eficaz.
- 3- Se cumple a cabalidad con las directrices impartidas desde el nivel central y lo establecido en el manual de contratación.

GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

- 1- Se evidenció compromiso por parte del líder del proceso, así como una buena disposición para atender la auditoria y ejecutar las acciones pertinentes para el buen desarrollo del proceso y la mejora del SIGCMA.
- 2- Hay disposición a los cambios generados por la situación de virtualidad, en el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19.
- 3- Adecuados mecanismos de control y seguimiento a la ejecución presupuestal.

GESTION DOCUMENTAL

1. La disposición, compromiso e interés del líder del proceso pese a encontrarse en aislamiento obligatorio por ser un caso probable de COVID-19 y además de no contar con servicio de internet en su lugar de domicilio.
2. El compromiso del equipo de trabajo de la Oficina Judicial en cuanto al desarrollo de sus funciones en la contingencia que afectó de manera directa por encontrarse un caso positivo para la COVID 19 en uno de los miembros del equipo y no obstante dicha circunstancia, se siguió desarrollando de forma remota las funciones del área.
3. La efectividad de estrategias implementadas en el proceso, a raíz de la pandemia, con el objeto de continuar con la eficaz prestación del servicio.
4. El equipo de trabajo se encuentra comprometido y respalda el Sistema de Gestión de Calidad, y realiza un seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

POR SU CARÁCTER DE TRANSVERSAL, SE RECOMIENDA EN TODOS LOS PROCESOS DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL CESAR:

- 1- Revisión de los riesgos a partir de los objetivos estratégicos



ADMINISTRACION DE LA CARRERA JUDICIAL

- 1- Revisar las salidas del proceso en consideración a las salidas no conformes

GESTION DE LA FORMACION JUDICIAL

- 1- Diseñar una estrategia o instrumento que permita visibilizar las actividades de formación que se generan a nivel Seccional, por iniciativa de los líderes de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente.

REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA

- 1- Revaluar el objeto del proceso y la manera de medir su gestión a nivel seccional, ya que debido a la emergencia sanitaria originada por el COVID-19, el nivel central ha venido asumiendo directamente todo el trámite de recepción de solicitudes y entrega de Tarjetas Profesionales, Licencias Temporales y Resoluciones de Judicatura.
- 2- Establecer una estrategia o instrumento que permita medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio virtual.

3.4 CONCLUSIONES

El Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente en el Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar y la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Valledupar, se encuentra implementado y su mantenimiento se encuentra conforme a lo regulado en la norma NTC ISO 9001:2015.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA
HILDA ISABEL BENAVIDES ROJAS Presidenta Consejo Secc. De la Jud del Cesar		20-08-2020
CARLOS MANUEL ECHEVERRI CUELLO Director Ejecutivo Seccional		20-08-2020

AUDITOR LIDER

NOMBRE	FIRMA	FECHA
KELLY MORON PALLARES		20-08-2020