



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL CAUCA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE POPAYÁN

Informe año:	Ciclo		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	31	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.	1		
		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
			18	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, Adquisiciones de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Presupuestal, Gestión Tecnológica, Asistencia Legal y Gestión Información estadística				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA y Auditoría Interna				
Nombre del Auditor Interno:	Sandra Paola Castillo	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Seccional Cauca		X		
Se socializó el Informe final de la Auditoría Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoría.	SI	NO	SI	NO	
	X		X		
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoría interna realizado.	SI	NO	SI	NO	
	X		X		
Quedó copia del informe final de auditoría interna realizado en la Dependencia.	SI	NO	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.	18 y 19 de agosto de 2020	18 y 19	08	2020
APOYO:	Gestión Documental, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Humana, Adquisiciones de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Presupuestal, Gestión Tecnológica, Asistencia Legal y Gestión Información estadística.				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA y Auditoría Interna				

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		18	08	2020		19	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 del Cauca
Procesos Apoyo : Dirección Seccional de la Administración Judicial de Popayán

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	Descripción: Evidencia:				
2	Descripción: Evidencia:				
3					

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

- Se destaca el alto liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, Coordinación de Calidad y de los Líderes de Proceso de la seccional en aras de la mejora continua.
- En el Proceso de Planeación Estratégica se resalta la presentación realizada de la planeación de cambios en tiempos de Covid 19 y todas actividades de mejora realizadas para continuar con la prestación de servicio de justicia, además del seguimiento continuo que se le da a todas las tareas y compromisos adquiridos en cada una de las reuniones realizadas.
- En el proceso de Carrera Judicial se resalta el formato de consolidación de la calificación el cual fue utilizada como herramienta propia para generar más agilidad y efectividad para la consolidación de la información referente de las calificaciones de jueces y magistrados.
- Se resalta las excelente herramientas de comunicación adoptadas en el proceso de Comunicación Institucional como lo es Buzón Digital en la página web, la creación del Directorio de los Despachos Judiciales donde se consolido los teléfonos, y dirección electrónica al igual que el de los abogados litigantes, los folletos elaborados y publicados y los canales de recepción de demandas y acciones constitucionales así como la utilización de todos los medios virtuales como son correo electrónicos, pagina web, micrositio, y redes sociales y canales institucionales, el cual fue fortalecido



aún más por el tiempo de pandemia

5. En el proceso de Reordenamiento Judicial debido a la suspensión de términos en tiempos de Covid 19 las propuestas de reordenamiento y descongestión bajaron notoriamente lo que hizo pensar es optar otra estrategia de brindar apoyo en el suministro de las herramientas de trabajo a los servidores para la prestación del servicio de justicia donde se consolidaban las necesidades de equipos, escáner, diademas y micrófonos.
6. Se destaca en el proceso de Formación Judicial las capacitaciones realizadas propias de la seccional en temas de justicia XXI web, Microsoft 365 como lo es Teams, Sharepoint, Forms, Correo Electrónico, One Drive entre otras.
7. Se destaca en el proceso de Gestión de la información estadística la creatividad e innovación en continuar con la recopilación de la información estadística por medio de una circular enviada a cada uno de los despachos judiciales para el uso de plataforma tecnológica creada por la seccional para reportar las estadísticas de ingresos y egresos de cada trimestre y hacer los cortes pertinentes para cada periodo debido a que por medio por medio del SIERJU no se están registrando las estadísticas sino hasta el mes de Octubre.
8. En el proceso de Gestión Tecnológica se resalta las acciones de mejora como la creación y apoyo tecnológico del Micrositio del SIGCMA de la seccional, entrega y soporte de la dotación de suministros como equipos, escáner, diademas, micrófonos, cámaras web, además del soporte realizado en herramientas virtuales como creación de cuentas de correo, capacitaciones en Microsoft Teams, Sharepoint, correo electrónico, one drive, publicaciones de estados electrónicos tanto del usuario interno como externo, soporte de audiencias virtuales y el trabajo realizado a ver la posibilidad de realizar conexiones remotas justicia XXI por VPN y conexiones remotas a los computadores de los servidores judiciales respecto a la medición de los indicadores a pesar que sean anuales las mediciones se hace un seguimientos mensuales y se toman acciones respectivas de los servicios de satisfacción de los usuarios con la mesa de ayuda.
9. Se resalta en el proceso de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia frente a la dificultad de expedir las tarjetas profesionales desde nivel central se expidió una circular publicada en la página web con los correos y el procedimiento a seguir en tiempo de Covid 19 con el propósito que sean remitidos los documentos pertinentes con los anexos para brindar al usuario toda la información, además de las líneas de atención utilizadas y lograr ser atendidas las solicitudes oportunamente y no se vea afectada la prestación del servicio.
10. Referente al proceso de Adquisición de Bienes y Servicios se resalta el gran esfuerzo y trabajo mancomunado para realizar más de 26 contrataciones adicionales para suministro tecnológicos tanto de despachos Judiciales como de la parte administrativa en tiempos de Covid 19 como lo son equipos, escáner, diademas, micrófonos, cámaras web, además de los elementos y suministros necesarios para adoptar las medidas y protocolos de bioseguridad como son: elementos de protección personal, guantes, tapabocas, elementos de limpieza y desinfección al igual que toallas, jabón, gel antibacterial, alcohol, termómetros digitales entre otros.
11. Se destaca la DOFA en tiempos de pandemia realizada por el proceso de Gestión Financiera y Presupuestal
12. En el proceso de Seguridad y Salud en el trabajo se destacan el videos realizado de la implementación protocolos de bioseguridad Covid 19, referente a la señalización y demarcación de sedes judiciales, distanciamiento social de 2 mts, distanciamiento en ascensores, delimitación salas de espera, divulgación de protocolos de ingreso y permanencia en sedes, control obligatorio de temperatura, equipo de lavado de manos y dispensadores de gel antibacterial portátiles, 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, fomento de trabajo en casa, contratación con la Cruz Roja Colombiana de vigias de la salud, creación de escritorio remoto todo 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 atender todas las demandas a través de todos los canales diseñados para ello. Se destaca además las diferentes actividades planificadas para desarrollar los programas seguridad industrial, biomecánico y psicosocial por las herramientas de Microsoft Teams y la publicación de toda la información pertinentes para el autocuidado, además de las actividades desarrolladas contando con más de 4500 seguidores por cuentas de redes sociales como lo es Twitter, Facebook y los canales locales como telepacifico, adicionalmente la creación de grupos del distrito judicial para la realización de capacitaciones por medio de la herramienta Teams Y por último se destaca la semana de la salud realizada con motivar al servidor judicial a que participe y en la cual se realizaron premiación con el propósito fundamental de inmiscuir a la familia en actividades bailes , disfraces y otras actividades lúdicas y creativas.



13. Del proceso Gestión Documental se destaca el Micrositio del SIGCMA donde se lleva todo el control documental digitalmente donde se encuentra la, misión, visión, política, actas de reunión, Planes Operativos, indicadores, riesgos, contexto de la organización, además la divulgación de los videos de las capacitaciones en TRD realizadas por el Cendoj y replicadas a los servidores judiciales, por último se resalta la acción de mejora emprendida y teniendo en cuenta las recomendaciones de la auditoria interna del 2019 referente a la búsqueda de inmueble para el mejor almacenamiento y conservación de los documentos creada por parte de la Dirección Seccional de Administración Judicial referente a la propuesta de unificación de los 5 archivos en la cual se ha adelantado la parte precontractual de la búsqueda del inmueble y los requerimientos exigidos en la ley de archivo frente a la temperatura, ventilación, fumigación, higiene y espacio físico para trasladar todos los documentos todo en aras de la buena conservación, preservando y disposición de los documentos archivados.
14. Se resalta el Diagnostico de Competencias, Matriz de competencias y Plan de capacitaciones del Proceso de Gestión Humana y los folletos realizados e información de relacionada con el Covid 19, además de capacitaciones logradas con alianza estratégicas como lo es el SENA en temas de contratación y gestión documental.
15. Se resalta en el proceso de Mejoramiento del SIGCMA las reuniones, actas de seguimiento a las tareas asignadas al Comité SIGCMA, encuestas plan operativo, encuesta realizadas a los jueces y servidores judiciales enfocada a las herramientas tecnológicas y la encuestas del percepción del usuario que llega por la secretaria.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. **Planeación Estratégica:** Frente al el indicador del avance plan operativo llevar la medición trimestralmente como esta estandarizado en el proceso desde nivel central ya que permite medir en tiempos más cortos y realizar correcciones o acciones mejoras en las actividades propias del plan operativo, analizar más a profundidad 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.
2. **Carrera Judicial:** Revisar los riesgos asociados al proceso frente al riesgo traslado y convocatorias, cobertura propiedad de cargos de carrera antes de controles y después de controles ya que presenta una calificación muy baja lo cual no se tendría asociado como riesgo por la calificación de insignificancia estipulada y colocar una calificación más relevante frente al riesgo de falta de transparencia después de controles, además evidenciar frente al Sistema de Gestión de Calidad la acción de mejora frente a la herramienta propia del proceso creada para mejorar su gestión como lo es el formato de consolidación de las calificaciones.
3. **Comunicaciones Institucional:** Se recomienda en la matriz de comunicaciones frente el seguimiento de cada trimestre colocar un avance porcentual de cumplimiento más cuantitativo de cada actividad por cada trimestre para determinar el cumplimiento de los objetivos planificados ya que se maneja el seguimiento en evidencia documental de manera escrita que no permite claramente visualizar el resultado obtenido y asegurar los resultados de medición de los cumplimientos establecidos por cada periodo, respecto a las PQRS se sugiere obtener un consolidado total de que cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que fueron recibidas trimestralmente para realizar comparativos para establecer acciones de mejora, además evidenciar frente al Sistema de Gestión de Calidad la acción de mejora referente Buzón Digital en la página web, la creación del Directorio de los Despachos Judiciales donde se consolido los teléfonos, y dirección electrónica al igual que el de los abogados litigantes, los folletos elaborados y publicados y los canales de recepción de demandas y acciones constitucionales así como la utilización de todos los medios virtuales como son correo electrónicos, pagina web, micrositio, y redes sociales y canales institucionales cabe aclarar que estas acciones deben realizarse una a una y no de manera conjunta en una solo acciones ya que es pertinente mostrada toda la mejora asociada al proceso, por último se sugiere elaborar una encuesta por medio de la herramientas Microsoft 365 aplicación en Forms tanto de los usuarios internos como externos y lograr obtener la satisfacción tanto internos como externos.
4. **Recursos Humanos:** Se recomienda Incluir las capacitaciones realizadas por la Escuela Judiciales Rodrigo Lara Bonilla por todos los medios y canales virtuales adoptados ya que da gran valor al fortalecimiento de las competencias de los servidores judiciales y complementa positivamente el Plan de Capacitación elaborado por la seccional y orientado a las capacitaciones realizadas en Microsoft Teams, Sharepoint, Correo Electrónico, One drive entre otras, por último realizar la evaluación de la efectividad de la capacitación realizadas con las alianzas estratégicas propias de la seccional ya que



algunas capacitaciones realizadas ya pueden ser evaluadas.

5. **Mejoramiento SIGCMA:** Se recomienda fortalecer el Plan de Mantenimiento y Mejoramiento del SIGCMA adicionando un cronograma de las actividades estipuladas con el seguimiento porcentual del nivel de avance para ver más claramente el cumplimiento de los objetivos planificados del SIGCMA, referente al Informe de Revisión para la Alta Dirección se recomienda dar mayor pronunciación de la alta dirección frente la oportunidad de mejorar la necesidad de recursos y cualquier cambio en el Sistema de Gestión de Calidad.
6. Revisar 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.
7. Para todos los procesos documentar y evidenciar frente al SIGCMA todas las acciones de gestión y aún más todas las acciones de mejora realizadas que aumentan la eficacia, eficiencia en aras de la mejora continua del proceso y logran visualizar todas las actividades realizadas eficaces y eficientes en tiempos de pandemia.
8. 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 Cauca integrada por Consejo Seccional de la Judicatura del Cauca y Dirección Seccional de Popayán, 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
DRA. OLGA CECILIA POSSO MENDOZA		18 y 19 de agosto 2020
DR.MARIO ALBERTO VALDERRAMA YAGUE		
DR.FABIÁN PATERNINA		

AUDITOR LIDER

NOMBRE	FIRMA	FECHA
SANDRA PAOLA CASTILLO HERNÁNDEZ		18 y 19 de agosto 2020