

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>1.1 ORGANIZACIÓN</b>			
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA/CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA			
<b>1.2 SITIO WEB</b>	<a href="https://www.ramajudicial.gov.co/">https://www.ramajudicial.gov.co/</a>		
<b>1.3 LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL</b>			
Carrera 8 # 12 B – 82 Bogotá D.C. Colombia			
Localización de cada sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del SG desarrolladas en este sitio incluidas en el alcance
Ver anexo 6	Ver anexo 6	Ver anexo 6	Ver anexo 6
<b>1.4 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN</b>			
5780-1			
Procesos Estratégicos: Planeación Estratégica, Comunicación Institucional, Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes. Procesos Misionales: Modernización de la Gestión Judicial, Reordenamiento Judicial, Mejoramiento de la Infraestructura Física, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Gestión de la Información Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia. Procesos de Evaluación y Mejora: Auditoría Interna y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA.			
5780-2			
Apoyo a la Administración de Justicia: Procesos Estratégicos: Planeación Estratégica, Comunicación Institucional. Procesos Misionales, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación y Mejora del SIGCMA.			
5780-3			
Consejo de Estado - Presidencia, Secciones Primera, Cuarta y Quinta, Sala de Consulta y Servicio Civil, Secretaría General, Relatorías y áreas transversales de la Corporación: Direccionamiento Estratégico; Gestión de Medios de Control de lo Contencioso Administrativo; Gestión Consultiva y de Servicio Civil; Gestión de Acciones Constitucionales; Gestión de Asuntos Disciplinarios; Comunicación Pública y Relacionamiento con Usuarios y Grupos de Interés; Gestión del Talento Humano; Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Administración d Bienes y Servicios; Gestión Documental; Mejora Continua del MGIP - SIGCMA.			
5780-4			
Procesos Estratégicos: Planeación Estratégica, Comunicación Institucional, Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes. Procesos Misionales: Modernización de la Gestión Judicial, Reordenamiento Judicial, Mejoramiento de la Infraestructura Física, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Gestión de la Información Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia. Procesos de Evaluación y Mejora: Auditoría Interna y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA.			
5780-5			

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Procesos Estratégicos: Planeación Estratégica, Comunicación Institucional, Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes. Procesos Misionales: Modernización de la Gestión Judicial, Reordenamiento Judicial, Mejoramiento de la Infraestructura Física, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Gestión de la Información Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia. Procesos de Evaluación y Mejora: Auditoría Interna y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA.

5780-6

Procesos Estratégicos: Planeación Estratégica, Comunicación Institucional, Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes. Procesos Misionales: Modernización de la Gestión Judicial, Reordenamiento Judicial, Mejoramiento de la Infraestructura Física, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Gestión de la Información Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia. Procesos de Evaluación y Mejora: Auditoría Interna y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA.

5780-7

Procesos Estratégicos: Planeación Estratégica, Comunicación Institucional, Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes. Procesos Misionales: Modernización de la Gestión Judicial, Reordenamiento Judicial, Mejoramiento de la Infraestructura Física, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Gestión de la Información Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia. Procesos de Evaluación y Mejora: Auditoría Interna y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA.

5780-8

Procesos Estratégicos: Planeación Estratégica, Comunicación Institucional, Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes. Procesos Misionales: Modernización de la Gestión Judicial, Reordenamiento Judicial, Mejoramiento de la Infraestructura Física, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Gestión de la Información Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia. Procesos de Evaluación y Mejora: Auditoría Interna y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA.

5780-9

Procesos Estratégicos: Planeación Estratégica, Comunicación Institucional, Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes. Procesos Misionales: Modernización de la Gestión Judicial, Reordenamiento Judicial, Mejoramiento de la Infraestructura Física, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Gestión de la Información Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia. Procesos de Evaluación y Mejora: Auditoría Interna y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA.

**Requisitos no aplicables:** 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

5780-1

Strategic processes: Strategic Planning, Institutional Communication Management for Integration of High Courts lists. Processes Mission: Modernization of the Judicial Physical Management, Administration Career Judicial Infrastructure Management, Judicial Training Judicial Information Management, Registration and Control Association and Auxiliary of Justice, Judicial Reorganization, Improvement. Process Assessment and Improvement: Internal Audit and Improvement of the Integrated Management System and Quality Control and Environment SIGCMA.

5780-2

Support for the Administration of Justice: Strategic Processes: Strategic Planning, Institutional Communication. Mission processes, processes of Support and Process Assessment and Improvement of the SIGCMA.

5780-3

State Council - Presidency Sections First, Fourth and Fifth, Room Consultation and Civil Service, Secretary General, Rapporteurships and transverse areas of the Corporation: Strategic Routing; Media Management Administrative Control; Advisory Management and Civil Service; Constitutional management actions; Management Disciplinary Affairs; Public Relationship and communication with Members and Stakeholders; Human talent management; Information technology and communications; D Goods and Services Administration; Document Management; Continuous improvement of the MGIP - SIGCMA..

5780-4

Strategic processes: Strategic Planning, Institutional Communication Management for Integration of High Courts lists. Processes Mission: Modernization of the Judicial Physical Management, Administration Career Judicial Infrastructure Management, Judicial Training Judicial Information Management, Registration and Control Association and Auxiliary of Justice, Judicial Reorganization, Improvement. Process Assessment and Improvement: Internal Audit and Improvement of the Integrated Management System and Quality Control and Environment SIGCMA.

5780-5

Strategic processes: Strategic Planning, Institutional Communication Management for Integration of High Courts lists. Processes Mission: Modernization of the Judicial Physical Management, Administration Career Judicial Infrastructure Management, Judicial Training Judicial Information Management, Registration and Control Association and Auxiliary of Justice, Judicial Reorganization, Improvement. Process Assessment and Improvement: Internal Audit and Improvement of the Integrated Management System and Quality Control and Environment SIGCMA.

5780-6

Strategic processes: Strategic Planning, Institutional Communication Management for Integration of High Courts lists. Processes Mission: Modernization of the Judicial Physical Management, Administration Career Judicial Infrastructure Management, Judicial Training Judicial Information Management, Registration and Control Association and Auxiliary of Justice, Judicial Reorganization, Improvement. Process Assessment and Improvement: Internal Audit and Improvement of the Integrated Management System and Quality Control and Environment SIGCMA.

5780-7

Strategic processes: Strategic Planning, Institutional Communication Management for Integration of High Courts lists. Processes Mission: Modernization of the Judicial Physical Management, Administration Career Judicial Infrastructure Management, Judicial Training Judicial Information Management, Registration and Control Association and Auxiliary of Justice, Judicial Reorganization, Improvement.

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<p>Process Assessment and Improvement: Internal Audit and Improvement of the Integrated Management System and Quality Control and Environment SIGCMA.</p> <p>5780-8</p> <p>Strategic processes: Strategic Planning, Institutional Communication Management for Integration of High Courts lists. Processes Mission: Modernization of the Judicial Physical Management, Administration Career Judicial Infrastructure Management, Judicial Training Judicial Information Management, Registration and Control Association and Auxiliary of Justice, Judicial Reorganization, Improvement. Process Assessment and Improvement: Internal Audit and Improvement of the Integrated Management System and Quality Control and Environment SIGCMA.</p> <p>5780-9</p> <p>Strategic processes: Strategic Planning, Institutional Communication Management for Integration of High Courts lists. Processes Mission: Modernization of the Judicial Physical Management, Administration Career Judicial Infrastructure Management, Judicial Training Judicial Information Management, Registration and Control Association and Auxiliary of Justice, Judicial Reorganization, Improvement. Process Assessment and Improvement: Internal Audit and Improvement of the Integrated Management System and Quality Control and Environment SIGCMA.</p>	
<b>1.5 CÓDIGO IAF</b>	36
<b>1.6 CATEGORÍA DE ISO/TS 22003</b>	NA
<b>1.7 REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<p><b>RENOVACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 9001:2015</li> </ul> <p><b>OTORGAMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- NTC 6256 (2018-01-31)</li> <li>- GTC 286 (2018-01-31)</li> </ul>
<b>1.8 REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
Nombre	William Espinosa Santamaria
Cargo	Líder Sistema de Gestión de Calidad
Correo electrónico	<a href="mailto:wespinosasantamaria@gmail.com">wespinosasantamaria@gmail.com</a>

1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.9 TIPO DE AUDITORÍA	<input checked="" type="checkbox"/> Inicial o de otorgamiento (ver #1.7) <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación (ver #1.7) <input checked="" type="checkbox"/> Ampliación (Ver #3.11) <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)	
	Aplica toma de muestra por multi sitio	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Auditoría combinada	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Auditoría integrada	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>1.10 TIEMPO DE AUDITORÍA</b>	<b>Fecha</b>	<b>Días de auditoría</b>
Etapa 1 (si aplica)	2020-07-29/31 (ver #1.7) <sup>1</sup>	3.0
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-08-10/28	10.0
Auditoría remota	2020-09-21 / 2020-10-09	147
Auditoría en sitio	NA	NA
<b>1.11 EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	1. Martínez Díaz Luis Gerardo	
Auditor	2. Moreno Bernal Nancy Consuelo	
Auditor	3. Herrera Aranguren Andrea Paola	
Auditor	4. López Tamara Iván Arturo	
Auditor	5. Hernández García Ingrid Carolina	
Auditor	6. Rojas Hernández Julio Roberto	
Auditor	7. Fino Gallego Mónica Esperanza	
Auditor	8. Santos Londoño Sandra Milena	

<sup>1</sup> La Etapa I es aplicable a la auditoría de otorgamiento con la NTC 6256 (2018-01-31) y GTC 286 (2018-01-31)

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>	
Auditor	9. Peña Navas Claudia Patricia
Auditor	10. Bernal Gómez Claudia Patricia
Auditor	11. Perdomo Burgos Álvaro
Auditor	12. Arango Bueno Ingrid Paola
Experto Técnico	NA
<b>1.12 DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>	
Código asignado por ICONTEC	SC 5780-1/-9
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28
Fecha de próximo vencimiento	2020-11-27

<b>2 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</b>	
2.1	Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2	Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3	Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4	Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

<b>3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>	
3.1	Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
3.2	El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.

**3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

- 3.3 La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4 Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la organización de su cumplimiento.
- 3.5 El equipo auditor manejó la información suministrada por la organización en forma confidencial y la retornó a la organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6 Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7 ¿Se evidencian las acciones tomadas por la organización para solucionar las áreas de preocupación reportadas en el informe de la Etapa 1? (aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento)
- Si  No  NA
- La entidad adoptó medidas para atender una de las observaciones identificadas en la etapa 1 de la auditoría. El hallazgo relacionado con las auditorías internas con las normas NTC 6256 (2018-01-31) GTC 286 (2018-01-31), no fue atendido.
- 3.8 Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas.
- Se auditaron actividades desarrolladas en 57 de las 72 sedes de la entidad.
- Las sedes auditadas, los auditores y las fechas de las auditorías se indican a continuación:
- Gerardo Martínez [sitios permanentes auditados diferentes a las sedes principales: 3]
1. Bogotá
    - 1.1. 2020-09-21 al 29; 2020-10-06 | Carrera 8 # 12b-82\*
    - 1.2. 2020-10-02 | Carrera 10 # 14 -33
  2. Cali
    - 2.1. 2020-09-30 y 2020-10-01 | Carrera 10 # 12 – 15
  3. Riohacha
    - 3.1. 2020-10-07/08 | Calle 7n # 15-58 Palacio de Justicia Luis R. Robles
- Nancy Moreno [sitios permanentes auditados diferentes a las sedes principales: 4]
4. Bogotá
    - 4.1. 2020-09-21/22 | Calle 12 # 7-65\*

**3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

4.2. 2020-09-25/28 | Calle 11 # 10-24

4.3. 2020-09-29 | Carrera 8 # 12b-82\*

4.4. 2020-10-06/07 | Calle 72 # 7-96\*

5. Riohacha

5.1. 2020-09-23/24 | Calle 8 # 12-86

6. Santa Marta

6.1. 2020-10-08 | Calle 20 # 2 A – 20

6.2. 2020-10-09 | Carrera 2A # 19 - 10

Andrea Aranguren [sitios permanentes auditados diferentes a las sedes principales: 4]

7. Bogotá

7.1. 2020-09-21 | Carrera 8 # 12b-82\*

8. Medellín

8.1. 2020-09-22/23/24 | Carrera 52 # 42 - 73

9. Quibdó

9.1. 2020-10-05/06 | Calle 24 # 1-30

10. Envigado

10.1. 2020-10-07 | Carrera 43 # 38 Sur 57

11. Itagüí

11.1. 2020-10-08 | Carrera 52 # 51-40 CAMI

Iván Támara [sitios permanentes auditados diferentes a las sedes principales: 8]

12. Bogotá

12.1. 2020-09-21/28/29 | Carrera 8 # 12b-82\*

13. Montería

13.1. 2020-09-22 | Carrera 6 # 61-44

13.2. 2020-09-23 | Calle 27 # 2-06

13.3. 2020-09-24/25 | Calle 27 # 4-08

13.4. 2020-30 | Calle 32 # 7-06

14. Bucaramanga

14.1. 2020-10-02/05 | Carrera 11 # 34-52

14.2. 2020-10-06/08 | Calle 34 # 11 – 22

15. Barrancabermeja

15.1. 2020-10-07 | Calle 50 carrera 8 B

16. San Gil



**3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

16.1.2020-10-07 | Carrera 10 # 9-42

Ingrid Hernández [sitios permanentes auditados diferentes a las sedes principales: 7]

17. Bogotá

17.1.2020-09-21 | Carrera 8 # 12b-82\*

18. Cartagena

18.1.2020-09-22 | Calle De La Inquisición # 3 – 53

18.2.2020-09-23 | Carrera 5 # 36 – 127

18.3.2020-04-24 | Av. Venezuela Calle 33 # 8 – 52

18.4.2020-09-25 | Av. Daniel Lemaitre Calle 32 #10-129

18.5.2020-09-25 y 2020-10-06/07 | Av. Daniel Lemaitre 9-45

19. San Andrés

19.1.2020-09-29 y 2020-10-02 | Av. Los Libertadores 2 A – 106

20. Carmen de Bolívar

20.1. Palacio De Justicia Carmen de Bolívar

Julio Hernández [sitios permanentes auditados diferentes a las sedes principales: 4]

21. Armenia

21.1.2020-09-28/29/30 | Carrera 12 # 20 - 63 Palacio de Justicia

21.2.2020-09-30 y 2020-10-01 | Calle 20 # 14-11

22. Manizales

22.1.2020-10-02/06 | Carrera 23 # 21 - 48

22.2.2020-10-03 | Calle 27 #17 - 19

23. Bogotá

23.1.2020-10-07 | Carrera 8 # 12b-82\*

23.2.2020-10-08 | Calle 72 # 7-96\*

Mónica Fino [sitios permanentes auditados diferentes a las sedes principales: 4]

24. Bogotá

24.1.2020-09-21 | Carrera 8 # 12b-82\*

24.2.2020-09-22/23/24 | Carrera 57 # 43-91

24.3.2020-09-28 | Calle 85 #11-96

24.4.2020-09-29/30 | Carrera 10 # 14-33 [sede auditada por otro auditor]

24.5.2020-10-01/02 | Calle 11 # 10-24 [sede auditada por otro auditor]

24.6.2020-10-05/06 | Calle 72 # 7-96\*

25. Sincelejo

**3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

25.1.2020-10-07 | Carrera 17 # 22-24

25.2.2020-10-08 | Calle 22 # 16-40

Sandra Santos [sitios permanentes auditados diferentes a las sedes principales: 4]

26. Barranquilla

26.1.2020-09-28/29 y 2020-10-06 | Calle 40 # 44 – 80

26.2.2020-10-02/05 | Calle 44 # 45 – 17

27. Popayán

27.1.2020-10-07 | Carrera 4 # 2 - 18

27.2.2020-10-07 | Calle 3 # 3 - 31 Palacio Nacional

Claudia Peña [sitios permanentes auditados diferentes a las sedes principales: 3]

28. Bogotá

28.1.2020-10-01/02/05 | Carrera 28A #18A-67

29. Pereira

29.1.2020-10-06 | Carrera 8 # 42 B - 50

30. Cali

30.1.2020-10-07/08 | Av. 3 A norte # 24 N - 24

Claudia Bernal [sitios permanentes auditados diferentes a las sedes principales: 6]

31. Bogotá

31.1.2020-09-21 | Carrera 8 # 12b-82\*

32. Tunja

32.1.2020-09-22/23 | Carrera 19 # 8-11

33. Neiva

33.1.2020-09-25/28 | Carrera 4 # 6-99

34. Florencia

34.1.2020-10-30 y 2020-10-01 | Avenida 16 # 6 - 47

35. Villavicencio

35.1.2020-10-02 | Carrera 29 #33B-79

35.2.2020-10-02 | Calle 36 # 29 - 35

36. Cúcuta

36.1.2020-10-07/08 | Palacio de Justicia Francisco de Paula Santander

Álvaro Perdomo [sitios permanentes auditados diferentes a las sedes principales: 6]

37. Bogotá

37.1.2020-09-21 y 2020-10-05 | Carrera 8 # 12b-82\*

**3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

38. Cali

38.1.2020-09-22 | Carrera 4 # 12-02

38.2.2020-09-23 | Carrera 10 # 12-15 [sede auditada por otro auditor]

38.3.2020-09-24/25 | Calle 8 # 1-16

39. Buga

39.1.2020-09-30 y 2020-10-01/02 | Calle 7 # 14 – 32

40. Valledupar

40.1.2020-10-06 | Carrera 12 # 15 – 20

40.2.2020-10-07 | Carrera 14 Calle 14

40.3.2020-10-08 | Carrera 14 # 14 – 09

Paola Arango [sitios permanentes auditados diferentes a las sedes principales: 4]

41. Bogotá

41.1.2020-10-05 | Calle 12 # 7-65\*

41.2.2020-10-08 | Carrera 8 # 12b-82\*

42. Ibagué

42.1.2020-09-29 | Calle 11 #3-32

42.2.2020-09-29 | Carrera 2 # 11-80

43. Chaparral

43.1.2020-10-01 | Carrera 9 # 10 - 20

44. Pasto

44.1.2020-10-06/07 | Calle 19 # 23-00

[\*] Identifica a una sede principal

3.9 En el caso del Sistema de Gestión auditado ¿están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?

Si  No  NA  - ISO 9001:2015

Si  No  NA  - NTC 6256 (2018-01-31) y GTC 286 (2018-01-31).

La entidad justifica la no aplicación de los requisitos de los siguientes numerales:

- a. 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios: la legislación colombiana establece los requisitos del servicio.

3.10 ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo con el listado de contratos o proyectos entregado por la organización?

Si  No  NA

**3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

La entidad no tiene sitios temporales; las actividades cubiertas por la auditoría se desarrollan en las sedes indicadas en el alcance.

3.11 ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  No

Calle 7N # 15-58 Palacio de Justicia Luis R. Robles Riohacha

Alcance: Consejo Seccional de la Judicatura de la Guajira. Tribunal de lo Contencioso Administrativo de la Guajira. Secretaria General. Juzgados de lo Contencioso Administrativo.

3.12 En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (por ejemplo, el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015), ¿este se incluye en el alcance del certificado?

Si  No  NA

3.13 ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la organización sea responsable?

Si  No

Ley 270 de 1996 – Estatutaria de la administración de justicia y sus modificaciones.

3.14 ¿Se evidencian cambios significativos en la organización desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si  No

Debido a los cambios reportados la organización ¿se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si  No

3.15 ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si  No  NA

3.16 ¿Están controlados los procesos de origen externo (outsourcing) cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si  No  NA

La organización no tiene procesos de origen externo cuyo resultado incida en la conformidad del servicio que afectan la satisfacción del cliente.

**3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

3.17 ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la organización?  
 Si  No

3.18 ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?  
 Si  No

3.19 ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?  
 Si  No  NA   
 No se presentaron diferencias de opinión sobre los resultados de la auditoría

3.20 ¿Aplica restauración para este servicio?  
 Si  No  NA

3.21 Resultados de la verificación de la implementación del plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (numeral de la norma y evidencia)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción?
1	7.1.3 b y d En los juzgados 5 y 7 se evidencia sobrecarga en los computadores lo cual impide el uso del aplicativo CSJCOM2.1 los hardware son lentos y se bloquean los equipos. El Quemador de la sala de audiencias 701 no lee los CDs Se presenta deficiencias en la red y caídas frecuentes lo cual impide la transferencia de información al proveedor de la impresión y envío de las citaciones. En el centro de servicios el módulo Actadefexe.ipt de Justicia XXI, utilizado para el acta individual de reparto de conocimiento no puede ser utilizado en los equipos que tienen sistema operativo Windows 8.1 PRO En respuesta a usuarios, la base de datos de control de solicitudes actual 2019 no es multiusuarios y no es actualizada por las 12 personas del proceso debido que la funcionalidad de Excel no lo permite.	Reportes de servicio de mantenimiento. Programa de mantenimiento actualizado. Contratos de mantenimiento	si
2	6.2.2 b, e En el documento de despliegue de objetivos de calidad SCLD-01 de 2019 de la Sala de Casación Laboral, se establecieron los objetivos de calidad sin considerar qué recursos se requieren,	Matriz despliegue de objetivos de calidad SCLD-01 de 2019	Si

3 ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
	quién será el responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.	Documento Direccionamiento Estratégico 2019. Modelo de planeación de la Rama Judicial actualizado	
3.22 Esta auditoría no fue atestiguada por representantes de un organismo de acreditación.			

4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA	
Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.	
4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos	
<p><b>CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE CÓRDOBA</b>  <b>DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE MONTERÍA</b>  <b>I. López</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Durante la auditoría, se identificó la disposición total por parte de los líderes de los procesos y su equipo de trabajo, además la información solicitada para la auditoría estaba a la mano para ser mostrada, así mismo se identificaron fortalezas como la actualización permanente de la información</li> <li>Dentro de los aspectos a resaltar, se menciona entre otros la participación del personal y su disposición para brindar la información requerida y evidenciar el trabajo desarrollado durante el último año, sobre el cual se identificaron fortalezas orientadas al papel que desarrolla cada proceso y sus unidades adjuntas dentro del logro de los objetivos Organizacionales</li> <li>El compromiso de los colaboradores que, manteniendo sus actividades, han designado parte de su tiempo para dar apoyo al área en el uso y gestión de las herramientas del SGI y acompañamiento directo para impulsar la mejora continua y la conectividad con la dirección del SG</li> <li>Es importante resaltar la gestión del proceso Sistema Gestión Integrado, por el acompañamiento a las áreas y procesos, logrando juntos resultados como La adaptación y estandarización de la herramienta del Plan de mejoramiento y la metodología de construcción a todos los procesos, lo cual facilita su formulación, ejecución y seguimiento.</li> <li>El Cronograma de seguimiento y medición a las actividades estratégicas del sistema de gestión, permite planificar y facilita el control, para asegurar que todas las actividades establecidas son realizadas</li> <li>El desarrollo de la mejora continua y el crecimiento alcanzado hasta la fecha de la Cultura de la calidad, alrededor de la aplicación práctica y sistemática del ciclo PHVA en todos los niveles, procesos y áreas de la Organización, esto demuestra la disciplina en la implantación del SGC en pro de la mejora continua.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE LA GUAJIRA y DIRECCION SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL DE VALLEDUPAR - OFICINA DE COORDINACION ADMINISTRATIVA DE RIOHACHA</b></p>	

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

Nancy Moreno

**Reordenamiento judicial**

1. El seguimiento al rendimiento de los jueces y magistrados basados en las estadísticas que se encuentran en SIERJU con el fin de conocer la capacidad que tienen los despachos y tomar decisiones en medida de reordenamiento considerando la carga de cada despacho.
2. La actualización del mapa judicial porque de acuerdo con los actos administrativos que expide el CSJ y la Unidad de Desarrollo, se hacen reajustes y permite conocer el número de despachos y número de funcionarios y de esta manera se toman decisiones encaminadas a aumentar la oferta judicial.
3. La verificación mensual del cumplimiento de las medidas de descongestión porque se conoce con antelación la evacuación de los procesos y permite consolidar los resultados con el fin de presentar el seguimiento semestralmente a la Unidad de Desarrollo.

**Formación judicial**

4. La divulgación de la convocatoria del segundo ciclo de capacitación para la gestión judicial y administrativa de la jurisdicción disciplinaria, la de raza y racismo un análisis para la justicia constitucional, la del régimen de incompatibilidades para el ejercicio profesional por medio de circulares dirigidas a todos los despachos judiciales con el fin de que los interesados se registren en la formación requerida.

**Mejoramiento del SIGMA**

5. Las reuniones del Comité de SIGMA para hacer seguimiento y control al sistema y para tomar acciones relacionadas con los compromisos y tareas propuestas.
6. El tratamiento dado a los productos no conformes porque las acciones tomadas han dado los resultados esperados.

**Mejoramiento de la infraestructura física**

7. La planeación de las mejoras de la infraestructura pues los presupuestos han sido realizados con apoyo de consultorías cuya presentación y justificación de las mejoras dan como respuesta la asignación de los recursos de mejora de la infraestructura física.
8. La modernización del Palacio de Justicia de San Juan mediante el cambio de luminarias halógenas por lámparas LED, y el cambio aires acondicionados, sin gases, en los palacios de Riohacha y de San Juan porque no generan efecto invernadero.
9. En el Palacio de Riohacha, el mejoramiento de las instalaciones sanitarias mediante la modernización baños con equipos ahorradores de agua y la adecuación de un baño para personas con movilidad reducida, así como la demolición de las rampas y la construcción de rampas para el acceso inclusivo.
10. En el Palacio de justicia de Villanueva, el arreglo de pisos y paredes para corregir la humedad, el mantenimiento de sanitario y lavamanos ahorradores de agua.
11. El cambio del punto de la subestación eléctrica y la adecuación del sistema eléctrico y de detección de incendios con miras a la certificación RETIE de la subestación.

**Gestión humana**

12. Los encuentros nacionales del SIGMA, en los que han participado la alta dirección de la seccional, la formación recibida virtualmente y la socialización de estos conocimientos en la Oficina de Coordinación Administrativa lo cual contribuye al mejoramiento de las competencias.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

13. La planeación de la formación de actividades blandas y de gestión de la calidad las cuales se realizarán con diferentes entidades para mejorar la competencia de los servidores judiciales.

**Gestión documental**

14. El cumplimiento de las normas de Archivo General de la Nacional para la elaboración de las carpetas para el archivo de gestión los documentos, así como para la entrega primaria al archivo central.
15. El seguimiento a la aplicación correcta del SIGOBIUS como respuesta a un hallazgo negativo presentado en auditoria.
16. Las actividades realizadas mediante la transmisión de conocimientos sobre gestión documental y normas internacionales en la jurisdicción del contencioso administrativo con miras al logro de la certificación.

**Adquisición de bienes y servicios**

17. El estudio técnico, económico, y jurídico en el comité de contratación para la selección de proponente que realizó el trabajo de la subestación eléctrica, pues cumplió con los requisitos de las normas obligatorias.

**CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE BOLÍVAR**

**Ingrid Carolina Hernández García**

**Planeación Estratégica**

1. El compromiso del equipo de trabajo evidenciado en el diseño y la aplicación de estrategias alternativas para evitar parar las actividades administrativas y judiciales ante la emergencia sanitaria por COVID-19.

**Comunicación Institucional**

2. Los canales de comunicación adicionales implementados por la seccional para el contacto con el ciudadano, el abogado y los servidores judiciales ante la emergencia sanitaria por COVID-19, tales como correos electrónicos, que fueron publicados en la página web porque permitió dar continuidad a la prestación de los servicios judiciales.
3. La creación del Buzón Judicial Seccional Bolívar para la recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones porque facilita al usuario la comunicación con la seccional, además de tener disponible el informe mensual que relaciona las repuestas y las acciones planteadas para conocimiento del público.
4. La metodología para el redireccionamiento, seguimiento y respuesta a las quejas, sugerencias y felicitaciones registradas a través del Buzón Judicial porque asegura la respuesta de cada una de ellas.
5. La disponibilidad de estadísticas en la página web, tales como las principales actuaciones llevadas a cabo, demandas de justicia presentadas en los departamentos Bolívar y San Andrés y los actos administrativos emitidos por el CSJ y el Consejo Seccional de la Judicatura de Bolívar por la emergencia COVID-19 porque contribuye al cumplimiento del objetivo de transparencia y apertura de datos de la rama judicial.
6. La implementación de NotiCalidad y la creación del canal Gestión Calidad en la aplicación Stream como mecanismo de comunicación de las actividades a desarrollar asociadas al sistema de gestión de calidad porque de una manera didáctica se promueve la participación en las mismas.

**Administración de la Carrera Judicial**

7. La estrategia implementada de visita virtual a los despachos ante la emergencia sanitaria COVID-19 para concluir la calificación de jueces, empleados judiciales y empleados administrativos porque asegura que ésta se llevará a cabo además de minimizar los costos asociados a los desplazamientos.



**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

Gestión de la Formación Judicial

8. La iniciativa llevada a cabo por la seccional con la creación del Plan de Formación Judicial Local porque con las capacitaciones dictadas ha contribuido a mejorar las competencias del personal en el manejo de las nuevas herramientas para el trabajo virtual.
9. La publicación de las capacitaciones impartidas en la página web de la seccional porque le permite el acceso a la información a las personas que no pudieron asistir y son la base para la creación de una biblioteca virtual.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE BOYACÁ,  
 DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE TUNJA  
 DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE CALI

Claudia P. Bernal G.

Planeación estratégica

1. El análisis de los cambios de contexto interno y externo realizado de manera extemporánea, teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria causada por el COVID 19, porque eso proporciona un marco de referencia para tomar acciones frente a todas las partes interesadas con el fin de dar continuidad a la prestación de los servicios.
2. Las acciones tomadas por la alta dirección para hacer frente a la situación de emergencia sanitaria por el COVID 19, en relación con todas las partes involucradas para la prestación de servicios proporcionando recursos para la implementación de los protocolos en las instalaciones y la infraestructura requerida por los colaboradores para realizar trabajo en casa y para la realización de las actividades del consejo y la dirección administrativa, tales como adecuación de espacios y la instalación de equipos de tecnología requeridos porque con esto se asegura la continuidad de las actividades para la atención a los usuarios.
3. Contar con el aplicativo SIGOBius por medio del cual, el Consejo Seccional y la Dirección Seccional han realizado su trabajo desde casa, de manera totalmente virtual y la comunicación de los actos administrativos por correo electrónico con documento escaneados o digitalizados, lo cual ha disminuido a un cero (0%) el uso de papel.

Gestión de la formación judicial

4. Contar con herramientas diseñadas e implementadas con recursos propios, porque estas permiten realizar un seguimiento minucioso y actualizado de los cargos existentes en la seccional y de las vacantes de los cargos de carrera; y porque se automatizada la calificación del factor eficiencia o rendimiento, efectuando la consolidación de los datos reportados por los funcionarios en los formularios de estadística SIERJU, permitiendo así un mayor control y seguimiento.
5. Los esfuerzos adelantados para aumentar la cobertura de cargos juez, mediante la publicación constante y seguimiento periódico a las vacantes para mantener los cargos ocupados.

Comunicación institucional

6. La implementación de micrositio en el 100% de los despachos judiciales, porque esto mejora la comunicación con la comunidad ya que en este se publica los estados, información a la comunidad, agenda de audiencias judiciales, entre otras.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

7. La disposición en los despachos judiciales de las plataformas TEAMS y LIFESIZE para la realización de audiencia y reuniones virtuales, lográndose un crecimiento, durante el primer semestre de 2020, de más del 50% de las audiencias realizadas en periodos anteriores.

Gestión tecnológica

8. La implementación de aplicativos tales como Siglo XXI en los despachos del Tribunal Superior y los juzgados de Familia de Yopal. La configuración de los grupos de reparto para el tribunal Superior de Yopal en el aplicativo SARJ porque permitió iniciar el proceso de reparto hacia el tribunal Superior directamente desde la oficina de apoyo, así como otras adicionales como JUSTICIA 21 WEB (TYBA), SAMAI para la gestión de procesos judiciales; LIFESIZE, POLICOM RP1, TEAMS para realizar video conferencias para la realización de audiencias.
9. La gestión que se ha realizado por parte de gestión tecnológica, para la atención de requerimientos y soporte a los usuarios lo que ha permitido que se desarrollen y ejecuten las actividades de manera continua.
10. El fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para 152 despachos, mediante la adquisición de impresoras y escáneres con lo cual se logra cobertura en escáneres del 100% de los despachos judiciales, durante el presente año.
11. Las mejoras en el servicio de internet banda ancha de 129 sedes e internet móvil de 48 sedes hacia un servicio de internet dedicado que brinda una mejora en ancho de banda, conectividad y seguridad. El mejoramiento de la infraestructura LAN para cada uno de los despachos implementado 93 soluciones cableadas y 39 soluciones inalámbricas. La infraestructura LAN para las cabeceras del circuito se encuentra implementada en un 100%.
12. La optimización la estructura de la red LAN para los juzgados Civiles, Administrativos y de Familia habilitando la funcionalidad DHCP-Relay sobre los swtichs Telesis, así como la ampliación del ancho de banda del servicio de internet para las sedes de los palacios de justicia de Tunja, Yopal y Chiquinquirá, en respuesta al aumento de tráfico de datos generado en esas sedes.

Gestión Humana

13. La utilización de la plataforma de la ARL para fomentar el autoaprendizaje de en los servidores porque permite mantener la competencia de los trabajadores en aspectos relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo.
14. La implementación de mecanismos de firma digital para las certificaciones laborales y organización del archivo digital para consultar historias laborales, como plan de contingencia asegurar el desarrollo de las actividades del proceso durante la emergencia sanitaria.

Mejora

15. Las actividades realizadas por el Comité del SIGCMA para promover la identificación e implementación de acciones, a todo nivel en los diferentes procesos porque con esto se fortalece la cultura organizacional de mejora continua del sistema de gestión de la entidad.
16. El fortalecimiento del seguimiento de los indicadores del plan operativo y análisis que permite la identificación de las posibles causas en caso de incumplimiento y adopción de planes de acción oportunos con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos del sistema.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE ANTIOQUIA

DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE MEDELLÍN-ANTIOQUIA-CHOCÓ

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

Andrea Paola Herrera Aranguren

**PLANEACIÓN ESTRATEGICA**

1. Los seguimientos continuos al SGC, en especial a las partes interesadas a través de diferentes comités.
2. El fortalecimiento documental en el seguimiento de contexto y el análisis de 5x5 en la definición y medición de riesgos.
3. Las estrategias definidas en la gestión de cambio como los ajustes de las actividades laborales, el uso del apoyo tecnológico en las herramientas virtuales disponibles por el CSJ y la adquisición de elementos de bioseguridad, entre otros; frente a la toma de decisiones implícitas para la continuidad de la prestación del servicio de justicia en medio de la emergencia sanitaria.
4. La metodología dispuesta para la Revisión por la Dirección, cumpliendo con los numerales dispuestos en las normas de certificación.

**COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

5. El uso de la página web como herramienta interactiva, que permite a las partes interesadas internas y externas, acceder a la información y a los diversos servicios ofrecidos por la Entidad.
6. La respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos, cumpliendo los términos legales y las expectativas de los usuarios.

**MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FISICA – ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS - GESTION TECNOLÓGICA**

7. La eficacia en la gestión presupuestal mediante la centralización de las necesidades y priorización de las mismas, dando respuesta pertinente al mantenimiento y mejora de la infraestructura, que asegura la prestación del servicio de justicia.
8. La planificación y seguimiento a la ejecución de contratos, que satisfacen las necesidades de las partes interesadas, cumplimiento con los lineamientos normativos y procedimentales.
9. La competencia de los funcionarios miembros del proceso, para atender los diferentes requerimientos de los usuarios, garantizando la ejecución y acceso a la justicia de forma oportuna.

**GESTION HUMANA - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

10. El acompañamiento a los servidores judiciales, mediante la divulgación oportuna de la información, que asegura el mantenimiento de un clima laboral satisfactorio y el desempeño eficaz de sus labores.
11. El diseño, implementación y divulgación de los protocolos de bioseguridad, que atienden al cuidado de las partes interesadas internas y externas frente a la continuidad de la prestación del servicio de justicia.

**GESTION DE LA INFORMACION ESTADISTICA**

12. La consolidación, análisis y seguimiento de la ejecución de cada despacho, asegurando información verídica para la toma de decisiones respecto a la capacidad operativa para brindar servicios de justicia acorde a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

**ADMINISTRACION DE LA CARRERA JUDICIAL**

13. La consecución de las necesidades de los servidores judiciales en igualdad de condiciones y el cubrimiento de las necesidades de talento humano en la prestación del servicio de justicia, mediante la intervención de la información que da respuesta a los requerimientos internos de la razón de ser de la Entidad.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN BOGOTÁ: JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DEL CAN Y OFICINA DE APOYO Bogotá. Cundinamarca

Mónica Fino

Procesos Misionales

1. El uso de la firma digital como mecanismo para garantizar la seguridad de la información en las audiencias virtuales agilizando la prestación del servicio.
2. En los despachos judiciales se ha fortalecido el uso de las diferentes tecnologías de la comunicación y la información (firma digitalizada, cuentas de correo electrónico institucional, micrositos en la página web de la Rama Judicial, plataformas de reuniones virtuales como Microsoft Teams), como mecanismo para continuar prestando el servicio de manera virtual (audiencias virtuales) generado por la pandemia.

Procesos de Apoyo

3. La infraestructura de la organización se cuenta con instalaciones modernas, ascensores certificados, con salas adecuadas para reuniones remotas y tecnología que garantiza la seguridad de la información.
4. Los mecanismos implementados para el control del COVID 19 en los juzgados administrativos, se cuenta con áreas demarcadas para asegurar el distanciamiento social, gel anti-bacterial, mecanismos para toma de temperatura del personal que deba asistir a las instalaciones y el control a través de un software para garantizar un aforo de máximo el 35%, en el comedor se cuenta con mesas individuales y espacio suficiente entre unas y otras son algunas de las medidas tomadas.

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL

GESTIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE LISTAS DE ALTAS CORTES

GESTION ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL

Gerardo Martínez

1. La estructuración del proceso tomando en cuenta los lineamientos de la GTC 286 que recomiendan seguir el ciclo de mejora PHVA, las entradas, salidas, responsables; igualmente se tienen definidos indicadores de desempeño con metas apropiadas y exigentes, ajustadas a las capacidades y a las cargas de demanda del servicio.
2. La publicidad que a través de la página electrónica de la entidad se le da al proceso que incluye la convocatoria, el cronograma, lista de inscritos, lista de preseleccionados, lista de elegibles, entre otra información, que le brinda transparencia al proceso.
3. El desarrollo de un aplicativo, con recursos propios de la unidad, que permite registrar los datos de los interesados, identificar el cumplimiento de requisitos, registrar los resultados de la revisión y verificación del cumplimiento de los requisitos, lo que brinda mayor confiabilidad, seguridad y celeridad del proceso.
4. El establecimiento y aplicación de indicadores que permiten evaluar el desempeño del proceso. Los resultados de los últimos años muestran cumplimiento de objetivos, así como capacidad y estabilidad del proceso.
5. Se destaca el INFORME DE LA RAMA JUDICIAL AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA que muestra los resultados de cumplimiento de los objetivos y los respectivos análisis en aspectos como cobertura, el número de posesiones y el incremento de participantes inscritos en convocatorias.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

**GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.**

Julio Roberto Rojas Hernández

1. En cumplimiento de la reglamentación de autoevaluación de estándares mínimos, la aplicación creciente de recursos, de \$ 2600 millones aproximadamente en 2018 a \$3076 millones en 2019, lo que ha conducido a que el sistema haya crecido, en los períodos correspondientes, en sus indicadores de cubrimiento de 94% a 98% y en el de Cobertura de 89% a 95%.
2. Gestión Humana: El cumplimiento de las metas, en la totalidad de los períodos de medición estipulados, de los indicadores de desempeño de los procesos que lo componen, realizados en la División de asuntos Laborales; Prestaciones, Bonos Pensionales, Liquidación de Nómina, seguridad Social en 2019 y años previos recientes.

**TRASLADO POR RAZONES DE SEGURIDAD.**

Julio Roberto Rojas Hernández

1. En cumplimiento de la Ley 270 de 1966, el desempeño del proceso en 2019: con la atención de 29 Solicitudes para la Seguridad a las Sedes Judiciales, de 12 Solicitudes de Medidas de Seguridad en el Traslado de Magistrados, de 59 de funcionarios solicitando Protección, de cuatro (4) solicitadas derivadas de la Invocación del Derecho de Tutela, de tres (3) derivadas de Contestaciones al Derecho de Tutela de otras Entidades, y finalmente las dos (2) de Reubicación del Despacho Judicial.
2. La experiencia sumada de los funcionarios que integran la oficina, experiencia de grupo, consolidada en el desempeño especializado y con conocimiento intenso del entorno externo, y de las relaciones institucionales y sociales en la última década y quizás con ascendente con los otros grupos de interés.

**FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE SEGURIDAD EN LOS DISTRITOS JUDICIALES.**

Julio Roberto Rojas Hernández

1. El nivel de cubrimiento alcanzado en la instalación de los circuitos cerrados de televisión, en 2019 frente a 2018, de 83.8% a 96.7%, luego de dos años de estancamiento en la actividad. Con 22 sistemas instalados, que incluyen los equipos en centros de control, equipos de grabación DVR y cableado por fibra óptica.

**CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA CALDAS**

Julio Roberto Rojas Hernández

1. REORDENAMIENTO JUDICIAL. Con el módulo de Reparto en SINCOSEC que efectúa el reparto entre los dos procesos de las magistradas, de los asuntos que deben resolver (derechos de petición, vigilancias, solicitudes de traslados, etc.).
2. ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL. Con el módulo de Planta de Personal en SINCOSEC el cual permite contar con información en tiempo real de las vacantes definitivas en la planta de personal de los despachos, corporaciones y dependencias de la rama judicial en el Distrito; el ingreso de personal por concurso de méritos y la generación del escalafón en la carrera judicial.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

3. ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL. Con el módulo de Concursos en SINCOSEC que permite administrar los concursos de méritos de empleados en curso, para suministrar información en tiempo real a las partes interesadas (carrera judicial, concursantes, etc.). Así mismo, permite la reclasificación de los concursantes en la respectiva convocatoria y la trazabilidad de los puntajes actualizados por reclasificación; además permite agilizar y documentar respuestas de derechos de petición y acciones de tutela.
4. ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL. Con el módulo de Pérdida de competencia en SINCOSEC un insumo que se requiere para la calificación de servicios de los jueces.
5. GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL. Calificaciones: un módulo robusto que permite llevar la trazabilidad de la calificación de los servidores judiciales y permite generar de manera automática los indicadores por calificación de servicios de los jueces en sus distintos factores.
6. CENTRO DE ATENCIÓN CAO-UJ. Las 14676 personas atendidas a partir de su creación en 2014 en el Centro de Atención y Orientación al Usuario de Justicia, 37% en materia laboral, 25% familia, 24% familia, 5% administrativo, fundamentalmente de personas de escasos recursos.
7. OFICINA DE ATENCIÓN EN SALUD. El modelo de atención a los usuarios de la administración de justicia que demandan protección de derechos en salud a través de la acción de tutela; la creación de la Oficina de Atención en Salud, lo que ha provocado una reducción en la presentación de las tutelas del 15.8% y 15.5% en 2018 y 2019 respectivamente.
8. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL El módulo de Archivo en SINCOSEC en donde se lleva el registro y copia digital de toda la información que emite y expide el Consejo Seccional, en los procesos estratégicos: van clasificados y por años, los actos administrativos emitidos, las actas de los distintos comités; en los procesos misionales toda la documentación correspondiente a formación judicial, registro de abogados, reordenamiento judicial, administración de la carrera, etc. permite obtener en tiempo real los documentos, estudios y demás información que evidencia la gestión del Consejo, clasificada por proceso de gestión, por subtemas, por años, etc.
9. MEJORAMIENTO. El diseño, desarrollo e implementación del aplicativo “SICONSEC”, Sistema de Información del Consejo Seccional de Caldas”, como respuesta a la necesidad de agilizar, documentar, automatizar y fortalecer los controles para mejorar el servicio, optimizando el uso de las TICs.
10. MEJORAMIENTO. El desarrollo e implementación en los despachos judiciales de buenas prácticas, en las cuales se optimiza el uso de las tecnologías de la información para facilitar la gestión de los asuntos a cargo de éstos; La ampliación, estandarización y ajuste de los grupos de reparto de los procesos, en el aplicativo institucional Justicia XXI, para facilitar el registro, reporte y control de la SIERJU, a partir de los cambios que el Consejo Superior de la Judicatura introdujo en el año 2019

DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL CALDAS

Julio Roberto Rojas Hernández

1. GESTIÓN HUMANA. El desarrollo de **SIDESAJ (Sistema de Información de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial)**, el cual facilita la consolidación, seguimiento y control de planes operativos (POA) de los procesos a cargo; la consulta de pre - nóminas, que ha redundado en la disminución de reclamaciones asociadas a nómina de los servidores judiciales y funcionarios y por tanto en su satisfacción con el servicio.
2. ATENCIÓN AL USUARIO. El diseño e implementación de nuevos aplicativos en dos frentes: la atención de usuarios externos de manera virtual por parte de la oficina judicial, oficinas de apoyo y centros de

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

servicios (ventanilla virtual para la presentación de demandas, ventanilla virtual de recepción de memoriales, ventanilla virtual de consulta de notificaciones) y el soporte, a través de herramientas que les permitieran organizar, clasificar y contar con archivo digital, clasificado, en la nube, de los asuntos en trámite, así como contar con el registro de la información estadística SIERJU (SharePoint, expediente digital, módulos de recepción y entrega de correspondencia, procesos repartidos y adjudicaciones, cartelera virtual de remates, publicación de estados), todo lo cual redundará en atención oportuna a los usuarios externos, y el fortalecimiento de los controles, herramientas que fueron acompañadas con las capacitaciones y acompañamiento respectivos. Herramientas complementadas con la creación de correos electrónicos para todos los servidores y funcionarios del distrito y VPN para acceso remoto a equipos de cómputo, con el fin de garantizar el trabajo en casa.

3. CENTRO DE SERVICIOS CIVIL FAMILIA. El desarrollo para el centro de los módulos de Archivo, SIGCOM (Sistema de Gestión de comunicaciones), SIDOJU (Sistema de Gestión de Documentos dirigidos a los Juzgados), SIGNOT (Sistema de Gestión de Notificaciones), REPARTO, VISITA SOCIAL, DOCS (Sistema de Gestión Documental) SEGME (Sistema de seguimiento y mejora), permitiendo la trazabilidad de la información, generación de información estadística y acceso en tiempo real. Tiene como fin la optimización del servicio prestado y el fácil acceso a la información.
4. OFICINA Y JUZGADOS DE EJECUCIÓN CIVIL MUNICIPAL. El desarrollo prolífico de los aplicativos: SIMECO (sistema de memoriales y correspondencia), SIEPRO (Sistema de estados y ubicación de procesos), Entrada de tutelas, MOLIC (Módulo de liquidaciones de costas), SGC (Sistema de gestión de calidad), Hojas de vida, Tickets y audiencias. Aplicativos que generan trazabilidad de la información, control y seguimiento de cada una de las actuaciones asociadas a los procesos, asignación de tareas y control de términos de éstas, generación de información estadística para la toma de decisiones, estandarización de documentos para agilizar algunos asuntos a cargo de la especialidad de Ejecución Civil Municipal.
5. GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL. El logro conseguido, frente a bancos, de la transferencia electrónica en transacciones aceptadas solo manualmente, por ej. aportes voluntarios a pensiones, y con el menor valor de retención; la vía transferencia de pagos del 100%, con lo que se logra el reintegro oportuno de los recursos a la cuenta.
6. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS. La aplicación completa de la plataforma SECOP II, la plataforma transaccional establecida por la Agencia Colombia Compra Eficiente, para la gestión de los procesos de compra pública desde el año 2019. Lo anterior ha permitido generar mayor transparencia, publicidad, menores costos y menor tiempo en el proceso y garantiza la trazabilidad e información en tiempo real de los procesos de contratación.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA QUINDÍO

Julio Roberto Rojas Hernández

1. REORDENAMIENTO JUDICIAL. La reubicación en el moderno y recién construido Palacio de Justicia de Calarcá, de tres juzgados de ejecución de penas, ciudad en donde se encuentra ubicado el sitio de reclusión, con todos los beneficios que la cercanía puede ofrecer en cuanto a desplazamientos y sus costos asociados, incluidos los derivados de la seguridad, así como también los beneficios irrigados a los familiares del detenido. La revisión y modificación resultante, del Mapa Judicial del Circuito Penitenciario y Carcelario.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

2. ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL. Los altos índices alcanzados en la cobertura en la provisión de cargos, con cumplimiento de requisitos en concurso de méritos, de la carrera judicial: del 91.4% en funcionarios (70 cargos); y del 85.1% en empleados (378 cargos).
3. GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL. El aprovechamiento del tiempo de cuarentena para la aplicación generalizada de los aplicativos usados en las videoconferencias requeridas, tal como lo es Microsoft TEAM. La realización de jornadas de capacitación requeridas para la poder ejecutar las audiencias en forma virtual, lo que conllevó de forma exitosa a 1200 audiencias del Sistema Penal Acusatorio. La extensión de la capacitación a funcionarios relacionados, defensores públicos, fiscales.
4. GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL. Por intermedio de la Escuela Alexander Von Humboldt, la estructuración de un programa de capacitación, en el empleo de las herramientas informáticas actuales requerida para la accesibilidad y aplicación en actividades virtuales, dirigido al grupo de abogados litigantes del Departamento; a partir de la realización de una encuesta realizada a 193 de ellos, la capacitación a nivel básico, medio y avanzado a cerca de 200 alumnos en los tres niveles.
5. MEJORAMIENTO. El control de seguimiento del plan operativo realizado en la Seccional, alineado con el Plan de Desarrollo, que a su vez apunta al Pilar Estratégico y a los Objetivos del Pilar. Con el cumplimiento al 100% del Objetivo del PSD en el primer semestre de 2020, Gestión Tecnológica, y del 100% en el Pilar Estratégico de Justicia cercana al ciudadano.

**DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL QUINDÍO**

6. INFRAESTRUCTURA. Con el cambio de responsable del Director Ejecutivo, la delegación de la gestión de los recursos de mantenimiento, bajo la premisa, construyendo proyectos y agregando valor, con la tendencia hacia la descentralización con la conservación del control, y el establecimiento muy fuerte con la gestión del medio ambiente.
7. GESTIÓN HUMANA. La competencia y liderazgo expresada por la encargada del SSST, con el respaldo de su profesión de abogado por muchos años de trabajo en la rama judicial, lo que permite actuar con certeza en la aplicación muy conocida de la legislación en beneficio de las partes interesadas.
8. ATENCIÓN AL USUARIO. El tránsito total a la digitalización de los expedientes digitales a partir del primero de julio de 2020, la digitalización inmediata de aquellos que presentan actuaciones judiciales, y la intención de la digitalización de aquellos que permanecen en bodegaje, con la carga onerosa de costos de almacenamiento. El arrendamiento de escáneres de alto rendimiento.

**CORTE SUPREMA DE JUSTICIA: SALA DE CASACIÓN LABORAL: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL, ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

Paola Arango Bueno

**Proceso Desarrollo de Competencias**

1. El compromiso y conocimiento de los líderes de proceso, lo que contribuye al mantenimiento del sistema de gestión y a su mejora.
2. La documentación detallada del proceso lo que contribuye a la disminución de los riesgos asociados a las desviaciones procedimentales.

**Proceso Comunicación**

3. El uso de las redes sociales para fortalecer la relación con la comunidad y para facilitar la comunicación de los temas de interés.



**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

4. La matriz de comunicación, la cual contribuye a disminuir los riesgos asociados a la información a quien comunicar y que comunicar.
5. Apropiación del del SGC por parte de los responsables de los procesos y el compromiso con su mejora y mantenimiento.
6. La evaluación de los nuevos riesgos relacionados con la emergencia sanitaria por COVID 19, lo que evidencia una buena planificación de los cambios en la organización.

Proceso de gestión de recursos

- a. Apropiación del del SGC por parte de los responsables de los procesos y el compromiso con su mejora y mantenimiento.

Direccionamiento Estratégico

7. La estrategia de transformación digital liderada desde la alta dirección en el proceso, lo que apoya a la continuidad del proceso.
8. La metodología de planificación implementada para abordar los cambios relacionados con la emergencia sanitaria por COVID 19, lo que permitió la toma de acciones concretas para hacer frente a la situación sin mayores traumatismos operativos.

Administración de Justicia

9. La implementación de herramientas tecnológicas y sus aplicaciones como el expediente digital, lo que facilita la continuidad del proceso y la seguridad de la información.

CONSEJO SUPERIOR DE LAS JUDICATURA: UDAE: PROCESOS: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA: REORDENAMIENTO JUDICIAL, MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN JUDICIAL

Paola Arango Bueno

Planeación estratégica

1. El conocimiento y compromiso de los líderes del proceso con el mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión, lo que incentiva a los colaboradores de la rama a usar las herramientas del sistema de gestión en sus procesos
2. Se evidencia como fortaleza el proceso de comunicación y divulgación de los cambios en los procesos y el análisis del impacto de estos cambios.

Modernización

3. El detallado análisis de los indicadores establecidos, lo que facilita la verificación de la eficacia de las acciones emprendidas y la toma de decisiones cuando se requiera.

División Estadística

4. La metodología de identificación de partes interesadas en el proceso, la cual realiza un interesante análisis de estas y de sus expectativas.
5. La identificación de la importancia del capital humano como factor de éxito en los procesos de la institución

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

6. El desarrollo y consolidación del boletín judicial como estrategia de comunicación para divulgar los resultados de la rama en la institución

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE NARIÑO-PASTO, DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE PASTO

Paola Arango Bueno

Administración de la Carrera Judicial

1. Apoyo de la institución al desarrollo académico de los colaboradores para fortalecer sus competencias a través del apoyo financiero para estudios financieros.
2. Los controles establecidos en el proceso de carrera judicial, lo que disminuye el riesgo relacionado con solicitudes y quejas

Seguridad y Salud en el Trabajo

3. Excelente análisis de información relacionada con los factores de riesgo para facilitar el control y toma de decisiones para mitigar los impactos y disminuir los riesgos de contagio de COVID 19.

Revisión por la dirección

4. El detalle de la información relacionada, las conclusiones y adecuados planes de mejora ajustados a los resultados presentados.
5. El plan de contingencia COVID, el cual evidencia una detallada planificación del cambio mediante el análisis de las actividades a ejecutar y el impacto de estas en los procesos.

Infraestructura

6. La certificación RETIE de las instalaciones, lo que contribuye a la seguridad de los colaboradores de la institución

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA, DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE IBAGUÉ Y JUZGADOS DE CHAPARRAL-TOLIMA

Paola Arango Bueno

Administración de la Carrera Judicial

1. Levantamiento de acciones correctivas, lo que evidencia apropiación y correcto uso de las herramientas del sistema por parte de todos los responsables del proceso, lo que contribuye a su mantenimiento y mejora.

Adquisición de bienes y servicios.

2. La inclusión de requisitos ambientales en los procesos de contratación, lo que apoya la mejora continua del sistema de gestión ambiental implementado por la institución

Juzgados Administrativos (Juzgado No 2)

3. Los controles aplicados en el proceso para asegurar la conservación de la información y el cumplimiento de los tiempos previstos de los procesos.

Juzgados Administrativos (Juzgado No 6)

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

4. El uso de herramientas tecnológicas que facilitan la gestión de los expedientes y dan continuidad al proceso de la institución  
Gestión Documental
5. Documentación detallada de los procedimientos del proceso, lo que disminuye el riesgo asociado a sus incumplimientos.
6. El uso de herramientas tecnológicas para asegurar la conservación e identificación de la información, lo que adicionalmente apoya la eliminación del uso de papel y reduce los riesgos de pérdida por manipulación  
Juzgados Chaparral
7. La implementación y mantenimiento del libro diario de solicitudes al correo, lo cual facilita el seguimiento y control de las solicitudes realizadas por este medio

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE ATLÁNTICO  
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE BARRANQUILLA  
Sandra Milena Santos L

Planeación Estratégica

1. El análisis realizado del contexto, partes interesadas les ha permitido tener un panorama general para emprender estrategias que permiten el mejoramiento continuo.
2. Contar con el link directo para tutelas y demandas les permite continuar con la prestación del servicio durante la cuarentena o trabajo en casa.
3. El contar con el buzón digital que les permite recepcionar las quejas, solicitudes, reclamos o felicitaciones de los clientes.
4. La realización del simulacro de retorno a las instalaciones con el fin de asegurar que todos los puntos establecidos en el protocolo de bioseguridad estaban cubiertos y tomar decisiones en caso de encontrar deficiencias en la implementación.

Comunicación Institucional

5. La divulgación realizada desde el proceso para asegurar que las comunicaciones internas sean recepcionadas a tiempo.

Administración de la carrera judicial

6. Convocatoria 3 y 4 de acuerdo CSIATA 17-647 Convocatoria Nacional. Registros elegibles de Tribunales, juzgados y centros de apoyo. Registro de elegibles >800 puntos. Acuerdo No. PSAA16-10618 son de cuatro factores para nombramiento de jueces. Calidad 42, eficiencia o rendimiento 42
7. Reordenamiento Judicial
8. Las visitas a los despachos con el fin de identificar mejoras a realizar en ellos.
9. La solicitud del técnico en sistemas II con el fin de ayudar con el escaneo de los procesos para permitir agilizar la realización de las audiencias o determinar las sentencias.

Dirección Seccional de Administración

10. La construcción del Edificio Tribuna Contencioso Administrativo lo que les permitirá contar con red contraincendios, mejorar el consumo de energía, acceso a personas con discapacidad, zonas verdes y

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

reunirán a nueve magistrados mostrando espacios agradables para la atención de los diferentes usuarios.

**Bienestar**

11. La divulgación realizada del protocolo de bioseguridad a todos los funcionarios de manera visual y sencilla para su comprensión, aplicación y prevención de contagio.
12. El manejo de la plataforma Alista para conocer el estado de salud de los funcionarios y realizar el seguimiento aquellos que presentan síntomas o han salido positivos.
13. El manejo de primeros auxilios psicológicos para atender aquellas personas afectadas por la situación, tener un persona contagiada o amenazas que tengan durante la prestación del servicio. Esta atención psicosocial es permanente.

**Talento Humano**

14. El resultado obtenido en el indicador de eficacia en la proyección de los recursos de nómina asegurando el pago a cada uno de los servidores públicos.
15. La implementación de Efinomena que les permitirá un mejor manejo de los procesos de nómina.
16. Sigobius, sistema de control documental les ha permitido tener el control de la correspondencia dirigida a recursos humanos y dar respuesta en los tiempos establecidos.

**Administración de Bienes y Servicios**

17. Las alianzas o acercamientos realizados con la Alcaldía para asegurar la desinfección de las instalaciones para el regreso a trabajo del personal contando con instalaciones saludables.
18. Contar con una persona que apoya el proceso en los aspectos de ingeniería civil les permite agilizar y revisar los contratos y el cumplimiento de los requisitos por parte de los contratistas.
19. El trabajo que se viene realizando, cambiando las luminarias a led con el fin de tener un consumo menor de energía.
20. La campaña realizada con nominador de despachos y personal de vigilancia para que el personal deje apagadas luces y equipos al retirarse de las instalaciones apoyando el programa de ahorro de energía.
21. La modernización de los aires acondicionados con el fin de cumplir con la normativa legal.
22. Matriz de requerimientos les permite llevar un seguimiento a la solución de las solicitudes realizada por los usuarios.

**Tecnología**

23. El apoyo realizado durante este año para que cada uno de los procesos puedan continuar con la realización de sus labores ha permitido la continuidad de las operaciones.
24. La identificación de las necesidades de los procesos con el fin de autorizar, solicitar traslado de equipos a las casas para contar con la infraestructura necesario para la operación.

**Jurisdicción Contenciosa Administrativa del Atlántico**

25. Las reuniones realizadas trimestrales y mensuales con el fin de realizar un seguimiento y análisis de las estrategias y tomar decisión en caso de requerirse.
26. La organización en grupos de trabajo, comités operativos con el fin de realizar análisis de lo que está sucediendo, establecer mejoras y realizar el seguimiento a las directrices gerenciales tomadas.

**Despacho 01 Tribunal Administrativo**

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

27. Los resultados obtenidos en el indicador de audiencias muestran la organización, planeación y seguimiento realizado al cumplimiento de sus compromisos.
28. La creación del correo para la comunicación con el despacho con el fin de poder tener una atención permanente.
29. La plataforma TYBA que les permite tener las consultas en línea de los procesos que se están llevando a cabo en el Despacho.
30. La sistematización de los procesos con el fin de facilitar la consulta y respuesta de los expedientes.
31. Despacho 02 Tribunal Administrativo
32. La organización del grupo de trabajo con el fin de obtener agilidad, continuidad en la realización de sus funciones y responsabilidades.
33. Despacho 03 Tribunal Administrativo
34. La organización del trabajo, el seguimiento realizado a cada uno de los procesos y su estado les ha permitido tener el cumplimiento de objetivos durante el año 2020.
35. La digitalización de los expedientes para dar continuidad a todos los procesos, dar respuestas, realizar citaciones sin afectar la operatividad.
36. Despacho 08 Tribunal Administrativo
37. Las reuniones realizadas con el equipo de trabajo con el fin de realizar la planeación, divulgación de los indicadores y sus resultados, aspectos a mejorar y distribución de funciones con la nueva forma de operar, les ha permitido dar continuidad a la operación de los procesos y toma de decisiones oportunas para un buen funcionamiento del Despacho.
38. Juzgado 01 Administrativo
39. El inventario para organizar las funciones y responsabilidades para evitar tener procesos atrasados por la condición actual de Pandemia.
40. Contar con todos los procesos activos digitalizados en el mes de julio les ha permitido una realización oportuna de cada una de sus funciones, cumplimientos de los tiempos establecidos.
41. La claridad en la comunicación enviada a las partes interesadas con los enlaces y documentación para la realización de las audiencias.
42. Juzgado 04 Administrativo
43. La adquisición de scanner y computadores para realizar la digitalización de los procesos activos con el fin de dar continuidad en el servicio.
44. El microsítio del Juzgado permite que las partes interesadas tengan información de interés para los trámites o consultas que requieran realizar.
45. Juzgado 10 Administrativo
46. El contar con el protocolo de trabajo virtual y el protocolo de audiencias virtuales les permite realizar una planeación y seguimiento a la realización de sus funciones.
47. El microsítio, el correo institucional y el WhatsApp habilitado para que las partes puedan realizar las consultas o comunicaciones.
48. La matriz de procesos del despacho que les permiten identificar aquellas que están por vencer, las vencidas o que están a tiempo con el fin de tomar acciones internas que les permita cumplir con los indicadores.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

49. El seguimiento realizado a los riesgos con el fin de identificar su materialización y tomar acciones en caso de ser necesario.  
Juzgado 12 Administrativo
50. La premisa que se maneja en el juzgado de “Todo es susceptible de ser mejorado” les permite trabajar en pro de la mejora continua.
51. El trabajo realizado con la digitalización de los expedientes permitiendo la continuidad en la realización o trámite de los procesos.
52. El seguimiento realizado a los trámites a través de la planilla de correspondencia, libro radicador permitiendo ver los estados de cada uno de los procesos.
53. Los videos realizados para los usuarios dando explicación en el uso de herramientas y la consulta electrónica de los estados de sus procesos.
54. Los resultados obtenidos de los indicadores en el año 2019 muestran el trabajo y gestión realizada en el juzgado.  
Centro Servicios Administrativos
55. La aplicación Tyba y Justicia XXI web les permite el trámite de los diferentes procesos y permite realizar las gestiones correspondientes con la información recibida de los procesos.  
Juzgado 04 civil del circuito
56. La organización de cada una de las carpetas electrónicas les permite asegurar la documentación de cada uno de los procesos.
57. El documento que se lleva con el índice de la información contenida en el expediente incluyendo el tamaño del archivo les permite ver si la información de cada carpeta esta completa.
58. La gestión realizada para contar con el scanner en casa de las personas que presentan comorbilidades para realizar toda la digitalización de los documentos.
59. El gran desempeño obtenido en todos los indicadores que se llevan en el juzgado demuestra la planificación, gestión y trabajo realizado.  
Juzgado 08 Civil del Circuito
60. El cuadro control de civiles y de tutelas que se lleva para asegurar los tiempos de cada uno de los procesos.
61. El análisis realizado para la identificación de riesgos y el seguimiento para identificar si se ha materializado.  
Juzgado 14 Civil del Circuito
62. La organización del grupo de trabajo por Teams permitiendo el manejo del chat, equipos de trabajo, archivos les facilita la realización de su trabajo.
63. La información que se envía por correo donde indican la forma de consultar los registros del proceso.
64. El primer despacho en tener el microsítio con información a los usuarios consulta de expedientes.  
Juzgado 15 Civil del Circuito
65. Digitalización y organización de toda la información de los procesos les ha permitido continuar con la realización de sus audiencias.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE CAUCA

DIRECCIÓN SECCIONAL DE POPAYÁN

Sandra Milena Santos L

Planeación Estratégica

1. El listado maestro de acciones de gestión que les permite llevar el control, el estado de cada una de ellas y el seguimiento de cierre de manera eficaz.
2. Los pilares con los que basan su planeación en: tecnología, modernización de la tecnología, calidad de la justicia, transparencia judicial y anticorrupción.
3. Desarrollo de estrategias para continuar con la prestación del servicio desde el inicio de la pandemia siguiendo las directrices.
4. El detalle del análisis de cada parte interesada les permite tener una buena herramienta de entrada para la identificación de riesgos y oportunidades.
5. Los protocolos para la celebración de las audiencias virtuales les permite tener claridad de las herramientas a utilizar, los procesos a seguir.
6. Las ayudas con las que se cuentan para realizar las audiencias, reuniones del grupo de trabajo y archivo de la documentación. (Sharepoint, onedrive, cicero, teams, RPI).
7. El traslado a la casa de los elementos que ser requieren para continuar con su trabajo en casa y cuidado de salud.
8. Los programas que se vienen realizando para el cuidado de la salud de los trabajadores en cuanto a temas biomecánicos y salud mental.
9. Los vigías de Salud con la Cruz Roja Colombiana les permite cumplir con los lineamientos del protocolo de bioseguridad.
10. El seguimiento trimestral de los indicadores les permite tomar acciones oportunas en caso de encontrar alguna desviación.

Comunicación Institucional

11. El video Administrando Justicia donde muestran el trabajo realizado con los indígenas, su función social, los cambios y responsabilidades es muy explicativo, fácil de entender.
12. Fomento y publicidad en los canales virtuales como: Redes sociales, medios de comunicación locales y regionales; informando sobre los nuevos mecanismos para accesos a la justicia.
13. El buzón digital para recibir las PQRSF, les permite recibirlas, gestionarlas y con el consolidado poder realizar un análisis en pro de lograr un mejoramiento.
14. La organización de la documentación les permite contar con la información actualizada del sistema de gestión.
15. La carpeta especial para la gestión ambiental les permite llevar el consolidado de toda la información y ser accesible a las partes interesadas.
16. El seguimiento realizado al plan operativo en las reuniones trimestrales les permite ver su cumplimiento.
17. Los excelentes resultados obtenidos en la calificación de los servicios prestados muestran la gran gestión del proceso.

Gestión Humana

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

18. El diagnóstico competencias realizado por cargo les permite identificar las brechas en las cuales se debe trabajar con cada uno de los cargos.
19. El III Conversatorio Internacional y VII Nacional de SIG y Control Calidad y Medio Ambiente en el cual participaron para ver la prospectiva internacional, la norma NTC 6226 y las estructuras de alto nivel.  
Gestión Ambiental
20. El análisis DOFA realizado a la parte ambiental les permite identificar estrategias para el mejoramiento en el desempeño.
21. Los proyectos de mejoramiento: Sanitarios ahorradores, instalación de lámparas led, los cambios de tecnología en los aires acondicionados muestra la preocupación por el cuidado del medio ambiente.
22. La incorporación de lineamientos ambientales para los proveedores les permite asegurar que no vayan a impactar el sistema de gestión por malas prácticas ambientales.
23. La minimización del consumo de papel, la reutilización para usarlo por ambas caras les ha permitido bajar el impacto.
24. El aprovechamiento de los residuos electrónicos y el fomento del uso de la bicicleta para disminuir la contaminación del suelo y aire respectivamente.  
Tecnología
25. La renovación tecnológica que se viene realizando les permite contar con mayor rapidez y estabilidad en las conexiones.  
Mejoramiento de la infraestructura
26. La modernización con la adquisición de inmuebles para la unificación del archivo les permitirá reducir los riesgos y mejor control de éste.
27. El plan de mantenimiento de infraestructura les permite contar con las instalaciones en buen estado para el funcionamiento.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL VALLE DEL CAUCA

Dirección Seccional de Administración de Cali

Álvaro Perdomo Burgos

**Direccionamiento estratégico y contexto organizacional**

1. Es de resaltar el enfoque estratégico de los Juzgados Civiles del Circuito y Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali y sus oficinas de apoyo, porque está fundamentado en la atención de la demanda de justicia, basada en el compromiso con la ciudadanía para brindar un servicio oportuno y eficaz de la administración de Justicia, con personal calificado y la utilización de la tecnología adecuada que permita el mejoramiento continuo del servicio.
2. El plan sectorial de desarrollo de la Rama Judicial 2019-2022 “Justicia moderna con transparencia y equidad”, porque contempla principios determinantes para garantizar la eficacia y transparencia en la administración, que incluyen la utilización de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos, la gratuidad, el respeto por los derechos y los valores ciudadanos.
3. Los pilares que apoyan el desarrollo de los propósitos en la mejora de la administración de justicia incluyen la modernización tecnológica y transformación digital, la modernización de la infraestructura



**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

judicial y la seguridad, la transformación de la arquitectura organizacional, la justicia cercana al ciudadano garantizando la comunicación, la anticorrupción y la transparencia como garantía de la calidad de la justicia.

4. Los objetivos de la gestión de la calidad, porque están centrados en la disminución de los tiempos de respuesta, atraer, desarrollar y mantener a los mejores servidores judiciales, con seguimiento trimestral al SGC a través del Comité de la Calidad, el monitoreo a los indicadores de rendimiento y evacuación de los procesos y la atención y respuesta a las solicitudes, quejas y reclamos.
5. Las medidas adoptadas frente a la pandemia del COVID-19, estableciendo canales de comunicación interna y comunicación externa con la comunidad, a través de medios tales como, la radio, la televisión y la prensa, manteniendo controles inmediatos de legalidad y vigilancias judiciales y administrativas, audiencias virtuales a través de la plataforma CENDOJ y medios alternativos como TEAMS, ZOOM, WhatsApp, para el funcionamiento de los juzgados de ejecución de penas y medidas de seguridad, procesos disciplinarios, ingreso de procesos de civil, familia, laboral, acciones de tutela, habeas corpus, entre otros.

**Reordenamiento Judicial**

6. El objetivo de mejorar el acceso al servicio de justicia, a partir del análisis geográfico, social, económico, estadístico y administrativo de los despachos judiciales del país, bajo parámetros de racionalidad y conforme a las necesidades de la sociedad, para fortalecer el aparato de justicia, dando cumplimiento al marco del sistema de gestión de calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo, para la creación, fusión, supresión, transformación, redistribución y traslados de despachos judiciales.
7. Las medidas de reordenamiento, porque se concretan con la presentación de propuestas basadas en el análisis y antecedentes de la tendencia de la demanda de justicia, para finalmente obtener la aprobación por parte de la unidad central, con la generación de acuerdos de reordenamiento seccionales, incluyendo el análisis de rendimiento y productividad de los juzgados.
8. El diagnóstico y seguimiento a las medidas de reordenamiento, para la creación de cargos, el cumplimiento de los requisitos de las personas, el seguimiento al cumplimiento de las metas de las tareas de descongestión, los planes de mejoramiento, la evaluación final de las medidas de descongestión. Los indicadores para la cobertura de despachos judiciales, la atención de las propuestas de reordenamiento. El diseño de mecanismos para generar alertas tempranas de la congestión, como actividad preventiva.

**Gestión de la información estadística**

9. Las actividades que se están desarrollando para consolidar y analizar la información estadística de la gestión judicial, mediante la estandarización de registros, recolección, procesamiento y análisis, con el fin de contribuir a la toma de decisiones del Estado y específicamente del sector justicia, aportando al cumplimiento de los objetivos ambientales establecidos en la Institución y al mismo tiempo articulado con las políticas macro para la preservación del medio ambiente, fortaleciendo la cultura y conciencia ambiental dentro de la Institución.

**Administración de la carrera judicial**

10. El índice de inscripciones a la convocatoria No. 4, CONV4, a pesar del ajuste al cronograma de las actividades debido a la situación actual de la pandemia, el proceso de méritos para la conformación de lista de elegibles para empleados de carrera de tribunales, juzgados y centros de servicios.
11. La inscripción de 13.099 aspirantes, con 7.444 participantes para el Valle del Cauca, 5.510 presentaron pruebas, con la Resolución CSJVAR19-309 de 2019 se atendieron las concesiones para supletorios de 11 personas, 289 interpusieron recursos y 7 apelaciones. Se resolvieron 97 recursos de reposición según la Resolución CSJVR19-491 de agosto 9 de 2019. De acuerdo con la publicación de resultados,

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

3. 831 aspirantes no pasaron la prueba. El índice de cobertura de jueces alcanzo el 87.14% y el de empleados el 83.47% según indicadores del primer semestre del 2020.

**Registro y control de abogados y auxiliares de justicia**

12. Los indicadores del proceso evidencian una gestión oportuna y eficaz en el registro y control de abogados, inscripción y expedición de la tarjeta profesional de abogado y duplicados, así como en la acreditación y reconocimiento de la práctica jurídica, la expedición de licencias temporales, la identificación de jueces de paz y las autorizaciones para el funcionamiento de los Consultorios Jurídicos de las facultades de derecho de las universidades del país.

**Gestión de la formación judicial**

13. La formación judicial porque contribuye al fortalecimiento de las competencias requeridas para el ejercicio de la función judicial tanto en los magistrados (as), jueces y empleados (as) judiciales como en los jueces y juezas de paz y en las autoridades indígenas que administran justicia, mediante el desarrollo y seguimiento del plan de formación de la Rama Judicial de acuerdo con los recursos asignados; dando cumplimiento en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Gestión tecnológica**

14. Las inversiones y desarrollos realizados para implementar, administrar y mantener los recursos informáticos y de telecomunicaciones para el desarrollo de los objetivos institucionales, facilitando el acceso y atención de la demanda del servicio de justicia, satisfaciendo las necesidades de los funcionarios, empleados y ciudadanos en términos de celeridad, accesibilidad y transparencia.

15. El aplicativo SIRISCALI, Sistema de Registro de Requerimientos Informáticos, para aquellos municipios que no pueden acceder a la mesa de ayuda, que también sirve como cartelera virtual de comunicaciones, en donde se difunden boletines, noticias, circulares, actos administrativos, entre otros, con tiempos de atención definidos para cada usuario de acuerdo con la ubicación geográfica, información en línea para el seguimiento de la atención de requerimientos para verificar el cumplimiento, procesar las solicitudes de adquisición de equipos nuevos y de reposición, en el cumplimiento del plan operativo.

Consejo Seccional de la Judicatura del Valle del Cauca

Dirección Seccional de Administración de Cali: Tribunal Superior: Juzgados Civiles del Circuito de Ejecución de Sentencias de Cali y oficina de apoyo de los juzgados

Álvaro Perdomo Burgos

1. El análisis estratégico basado en el diagnostico DOFA, realizado con el fin de afrontar la situación derivada de la pandemia del COVID 19, porque ha permitido diseñar estrategias para la continuidad en la atención de los servicios, a través de acciones con la utilización de herramientas tecnológicas, tales como el expediente digital, protocolo de audiencias virtuales, depósitos judiciales por medios digitales, implementación de la firma digital, envío de expedientes de tutela a la Corte Constitucional para eventual revisión a través de la plataforma creada para dicho trámite, implementación de turnos de empleados para acceso a las instalaciones de la oficina de apoyo por causa del Covid-19.
2. La matriz de contexto, porque ha servido para identificar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización, porque pueden afectar de forma positiva o negativa su capacidad para alcanzar los resultados misionales y por ende los establecidos en

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

el Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta los factores económicos, sociales, políticos, económicos y tecnológicos.

3. La posibilidad de incluir en la auditoria evidencia del desarrollo de las siguientes audiencias virtuales:
  - a. Caso 1: Juzgado Segundo Civil del Circuito - No.76001-31-03-005-2018-0027-00
  - b. Proceso ejecutivo singular
  - c. Demandante: Bancolombia
  - d. Demandado: Sandra Patricia Ochoa Castro
  - e. Caso 2: Juzgado Tercero Civil del Circuito – No. 003 – 2020-00042-00
  - f. Acción de tutela
  - g. Demandante: Edna Caicedo Ortiz
  - h. Demandado: Ministerio de Defensa, con vinculación del Ministerio de Salud y de la Protección Social
  - i. Causa: Madre del soldado Juan David Caicedo Ortiz, soldado regular, alega incapacidad de su hijo, por trastorno psicótico agudo tipo esquizofrénico con necesidad de hospitalización.
4. Los resultados de la encuesta de satisfacción 2019, producto de la aplicación de 166 encuestas:
  - a. Trato en la atención recibida: 93.0%
  - b. Pertinencia y precisión de la información: 96.0%
  - c. Facilidad de acceso al servicio: 95.0%
  - d. Tiempo para obtener el servicio: 79.0%
  - e. Satisfacción general con el servicio: 88.0%
5. La matriz de contexto, porque ha servido para identificar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización, porque pueden afectar de forma positiva o negativa su capacidad para alcanzar los resultados misionales y por ende los establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta los factores económicos, sociales, políticos, económicos y tecnológicos.
6. El progreso en el manejo de los archivos físicos de expedientes de los procesos, las actividades desarrolladas por iniciativa de los empleados para solucionar las incomodidades que afectaban el servicio, por no contar con áreas adecuadas para la atención al público.
7. El traslado al nuevo “edificio entre ceibas”, el trabajo realizado por el personal, en cuanto a señalización, pintura, adecuación de áreas de atención al público, la organización del archivo físico con estanterías, seguridad en el acceso al archivo, mejora en la iluminación, esto con apoyo económico del personal, la dotación de aires y cámaras, el digiturno electrónico, las pantallas con información al público sobre los servicios.
8. La posibilidad de incluir en la auditoria evidencia del desarrollo de las siguientes audiencias virtuales
  - a. Misional de Acciones Constitucionales: Tutela, Habeas Corpus, Incidentes de Desacato
  - b. Casos: Juzgado Cuarto Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Cali.
  - c.
  - d. Acción de tutela: No. De radicación: 76001-43-03-004-202-00145-00

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

- e. Demandante: Nina Maribel Suarez Duran
- f. Demandado: Eficacia S.A:
- g. Asunto: Estabilidad laboral reforzada
- h. Habeas corpus: No. De radicación: 760001- 43-03.004-2020-00148-00
- i. Demandante: Yorlin Godoy Preciado
- j. Demandado: Juzgado promiscuo de familia de Tumaco
- k. Asunto: Libertad
- l. Incidente de desacato: No. de radicación: 76001-43-03-004-2019-00101-00
- m. Demandante: Víctor Hugo Rincón Morales
- n. Demandado: COOMEVA EPS
- o. Asunto: Derecho a la salud

9. Las actividades de capacitación y certificación del SENA en primero auxilios a 13 funcionarios, la sensibilización de prevención sobre problemas de alcoholismo, drogadicción, con AA, charlas sobre temas de salud en el trabajo con la ARL, celebraciones de fechas especiales con el personal con actividades de integración, tales como despedida del año, día del niño, congreso SIGCMA 2019 en Cartagena.

10. Con registros fotográficos se verifico la adecuación de sala de audiencias y sala de juntas, área de gestión documental, adecuación del área de archivo de gestión con cerramiento para mayor seguridad en la manipulación de expedientes. Señalización de las oficinas para guiar a los usuarios visitantes en los diferentes tramites. Registros fotográficos de las áreas.

11. Se valido el alineamiento del mapa de procesos especifico con los pilares estratégicos del CSJ, se audito la planeación de las audiencias, los protocolos de remates en tiempos de pandemia, acciones de tutela, incidentes de desacato, habeas corpus, procesos ejecutivos, indicadores índices de evacuación parcial de procesos ejecutivos y acciones constitucionales.

Consejo Seccional de la Judicatura del Valle del Cauca

Centro Servicios Judiciales Juzgados Penales - Buga.

Gestión del Sistema Penal Juzgado Garantías – Juzgado Primero Penal Ambulante de Buga

Gestión del Sistema Penal Juzgado Especializado - Juzgado Segundo Penal del Circuito Especializado de Buga

Gestión del Sistema Penal Juzgado Especializado - Juzgado Tercero Penal del Circuito Especializado de Buga

Álvaro Perdomo Burgos

1. El seguimiento y análisis de los indicadores de medición de la gestión en cada una de las salas, porque permite evaluar la evacuación y rendimiento de los procesos por especialidad, evidenciándose una tendencia sostenida de la mejora.

Sala penal	2019
------------	------

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

Evacuación	91.6%
Rendimiento	83.8%

Juzgados especializados	2019
Evacuación	92.6%
Rendimiento	53.7%

Juzgados del circuito	2019
Evacuación	95.6%
Rendimiento	63.7%

Juzgados municipales	2019
Evacuación	89.5%
Rendimiento	69.5%

Juzgados de garantías	2019
Evacuación	73.5%
Rendimiento	73.2%

2. Como conclusión, se puede verificar con los indicadores que se está logrando un mayor rendimiento en los despachos, ya que en la medida que se sostiene el inventario o se disminuye, denota que se está cumpliendo el objetivo del proceso misional y se está encaminando al cumplimiento de los objetivos de la calidad y la misión.
3. La eficacia de las acciones tomadas para mitigar los riesgos, porque se han adoptado estrategias muy puntuales, cuyos resultados se ven reflejados en la progresión de los indicadores de evacuación y rendimiento, ya que se ha aumentado la prestación del servicio, reflejado en la oportunidad de la administración de justicia.
4. Las actividades desarrolladas y los recursos asignados para mejorar la atención de los procesos, con la implementación de la virtualidad, gracias al suministro de los equipos y espacios necesarios, la implementación de las notificaciones y programación de audiencias por estrado, evitando el cruce de agendas de las partes, la adecuación de los despachos con la instalación de aires acondicionados,

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

mejorando el ambiente laboral, la implementación de las reuniones periódicas con los líderes de proceso y la implementación del plan padrino.

5. La posibilidad de incluir en la auditoria evidencia del desarrollo de las siguientes audiencias virtuales:
  - Caso: Código único de la investigación: 76-111-6000-247-2018-02166. Violencia intrafamiliar agravada  
Acusado: William Alexander Tayo Pérez CC 91.018.223
  - Caso: 76-834-60-00187-2019-04462 – Concierto para delinquir agravado y trafico fabricación o porte de estupefacientes – Audiencia reservada – Control de legalidad a orden y resultados parciales de interpretación de comunicaciones
6. Auditoria a los procesos de apoyo:  
Gestión administrativa
7. Gestión del Talento Humano, Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.
8. Comunicaciones de cumplimiento
9. Selección de expedientes, elaboración y corrección de proyectos, revisión y firma, remisión de las comunicaciones, evidencias de remisión, entrega, elaboración de respuestas, evaluación de indicadores, generación de apoyos en caso de congestión.
10. Reparto y radicación de procesos
  - Procesos ejecutivos y acciones con constitucionales
  - Recepción de procesos ejecutivos
  - Reparto de procesos ejecutivos
  - Radicación y procesos ejecutivos de acciones constitucionales de segunda instancia
  - Notificaciones judiciales
  - Recepción de expedientes, registro de estados y traslados (aplicativo Justicia XXI), elaboración liquidaciones de costas, generación de estados y traslados, publicación y movimiento de estados y traslados, entrega de expedientes para ejecutoria.
  - Indicadores de gestión:
  - Índice de evacuación y rendimiento de los juzgados.
  - Otras actividades:
  - La implementación del expediente digital.
  - Informe RPLD realizada el 18 de febrero de 2020

Consejo Seccional de la Judicatura del Valle del Cauca

Gestión del Sistema Penal Juzgado Garantías – Juzgado Primero Penal Ambulante de Buga

Gestión del Sistema Penal Juzgado Especializado - Juzgado Segundo Penal del Circuito Especializado de

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

Buga

Álvaro Perdomo Burgos

1. Gestión del Sistema Penal Juzgado Garantías - Juzgado Primero Penal Ambulante - Buga
2. Función exclusiva de control de garantías, para grupos delincuenciales organizados, Acuerdo PSAA 10 – Sala Administrativa del CSJ – No aplican acciones de tutela, habeas corpus,
3. Direccionamiento Estratégico, Directrices y políticas institucionales. Nomograma. Acuerdos, Resoluciones y Reglamentos de movilidad de internos. Programación Turnos de Garantías, Solicitudes de audiencias. preliminares; ¿¿¿ambulante para acudir a sitios especiales??? Se verificaron actividades de reparto.
4. Gestión del Sistema Penal Juzgado Especializado - Juzgado Tercero Penal del Circuito Especializado
5. Rendimiento en la descongestión del 56.0% lo ejecutado frente a lo programado
6. Indicadores de evacuación:
  - a. 2017: 90.0% - 80.0%
  - b. 2018: 98.0% - 101.4%
  - c. 2019: 104.0% - 89.0%
7. Rendimiento:
  - a. 2017 - 64.0%
  - b. 2018 – 56.0% - 78.0%
  - c. 2019-70.0% - 69.0%

Procesos de apoyo:  
Gestión administrativa
8. Comunicaciones de cumplimiento
9. Selección de expedientes, elaborar y corregir proyectos, revisar y firmar, remisión de las comunicaciones, evidencias de remisión, entrega, elaborar respuestas, evaluar indicadores, generar apoyos en caso de congestión.
10. Reparto y radicación de procesos – Procesos ejecutivos y acciones con constitucionales
11. Recepción de procesos ejecutivos
12. Reparto de procesos ejecutivos
13. Radicación y procesos ejecutivos de acciones constitucionales de segunda instancia
14. Notificaciones judiciales
15. Recibir expedientes, registrar estados y traslados (aplicativo Justicia XXI), elaborar liquidaciones de costas, generar estados y traslados, publicar y mover estados y traslados, entregar expedientes para ejecutoria.
16. Índice de notificación mensual mayor al 90.0%, índice de paso al despacho mayor al 60.0%, índice de oficios por decisión judicial por encima del 95.0%

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

CENDOJ: Gestión de la Información Judicial Gestión documental, Comunicación Institucional

Álvaro Perdomo Burgos

Gestión de la Información Judicial

1. El objetivo del proceso enfocado a la administración de la información administrativa, legal y judicial, asegurando el cumplimiento de las políticas, apoyándose en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, facilitando el acceso y la consulta de la información normativa, jurisprudencial y doctrinaria, para el desarrollo de la gestión judicial y administrativa, aplicando mecanismos para identificar las necesidades de los usuarios y realizando el acompañamiento para suministrar los servicios de información jurisprudencial.
2. El cumplimiento de las tareas para definir los mecanismos de gestión de la información judicial, facilitando el acceso a las fuentes de doctrina nacional e internacional, atendiendo las solicitudes para proporcionar la información doctrinaria, normativa y jurisprudencial y fortalecer las colecciones doctrinarias nacionales e internacionales (literatura jurídica y publicaciones periódicas).

Comunicación Institucional

3. El trabajo realizado para la creación de sitios y espacios web, creación de usuarios, actualización en el portal web, apoyo a las capacitaciones seccionales, correos electrónicos, soporte técnico a los usuarios, publicación de noticias y novedades en el portal web (llegando a 18.0 millones de visitas, terminando en 23.7 millones en diciembre de 2020, frente a 8.0 millones en 2014), la atención de solicitudes para soporte y consulta, la depuración y unificación de contenidos de los sitios del portal web.
4. Los indicadores que demuestran la realización de 110.939 audiencias virtuales, la mesa de ayuda con atención a 38.268 tickets a septiembre de 2020. Contar con 38 usuarios en OneDrive, 7 mil sitios en SharePoint, con mas de 19 mil usuarios, licencias activas para una capacidad de 545 terabytes, alcanzando más de 64 mil reuniones por TEAMS en agosto 2020, en su mayor parte administrativas y con algunas audiencias. La capacitación de la EJRLB sobre el uso de recursos tecnológicos, ONEDRIVE, TEAMS, protocolos para la realización de audiencias virtuales y la plataforma SHAREPOINT,
5. Los eventos virtuales de comunicación con apoyo de la RTVC utilizando videos tales como el evento virtual “XXVI encuentro de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo” realizado del 28 de septiembre al 01 de octubre con 7 mil participantes, la XIII Conferencia Iberoamericana de Justicia Constitucional el 24 y 25 de septiembre con 38 mil participantes y 57 mil visualizaciones y 4 mil certificados de asistencia.

Gestión documental

6. Los lineamientos para la gestión de documentos electrónicos y conformación del expediente, la creación y generación de documentos, el uso de la firma electrónica, la digitalización de documentos físicos, para la conformación de carpetas electrónicas, índice del expediente judicial electrónico, capacitación protocolo para la gestión de los expedientes y documentos electrónicos con videos en la página web, el desarrollo de la Implementación del Programa de Gestión Documental – PGD con un avance estimado del 93.0% en el 2020.

Consejo Seccional de la Judicatura del César

Dirección Seccional de Administración de Valledupar

Álvaro Perdomo Burgos



**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

Direccionamiento estratégico

1. Los objetivos del Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar porque se encuentran alineados al Plan Sectorial de Desarrollo 2019-2022 “Justicia Moderna con transparencia y equidad”, teniendo como elementos de la gestión, la celeridad y oralidad, la autonomía e independencia de la rama judicial, la gratuidad, la eficiencia, los mecanismos alternativos, el respeto de los derechos y los valores: Diligencia y compromiso, transparencia, cultura de servicio, colaboración y trabajo en equipo, mejora continua, independencia judicial, imparcialidad, prudencia, conocimiento.
2. El compromiso de la alta dirección se evidencia en su participación y apoyo en las reuniones de seguimiento y monitoreo para el cumplimiento de la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC, los comités de la calidad, la capacitación, el análisis de los indicadores, el monitoreo y seguimiento de los riesgos, la aplicación de los procedimientos e instructivos, el seguimiento a las quejas y reclamos, la revisión y aplicación de los formatos y la gestión documental, la evaluación y cierre oportuno de las acciones de mejora, la preparación de la revisión la dirección y la realización de las auditorías internas y externas, todo lo anterior para asegurar el cumplimiento del plan operativo.

Mejoramiento de Infraestructura

3. Las mejoras realizadas tanto en las sedes propias y en arriendo, la identificación de necesidades con base en consultorías técnicas, fijando prioridades, la contratación de diseños especializados para la construcción, remodelación y adecuaciones locativas de las sedes de los juzgados, aplicando normas RETIE, RETILAP, sismo resistencia, según asignación y disponibilidad de recursos presupuestales. Con este propósito se han realizado construcciones y mejoras en las sedes de La paz, La jagua de Ibirico y, Manaure, cumpliendo con normas de ambientación y condiciones laborales, además los palacios de Justicia de Chiriguana, Valledupar, Villanueva y el juzgado promiscuo de Curumani.

Gestión Humana

4. La realización de encuestas de necesidades para la planificación de la capacitación del personal, asegurando que se atienda objetivamente el fortalecimiento de las competencias requeridas en cada uno de los niveles administrativos de los cargos, apoyándose en convenios con entidades universitarias, el SENA y la Caja de Compensación Familiar, en temas tales como administración del tiempo, aprendizaje continuo, compromiso institucional, dirección y desarrollo personal, comunicación asertiva, técnicas de archivo, orientación al logro y resultados, contratación estatal, ofimática, formulación de proyectos, trabajo en equipo, gestión de la calidad, ética profesional, entre otras.
5. Las actividades del SGSST incluyen la prevención del riesgo biomecánico, vigilancia epidemiológica, riesgo sicosocial, condiciones de seguridad, accidentes de trabajo, riesgo público, seguridad vial, evaluación y valoración de riesgos, actividades masivas, gestión del Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, preparación y atención de emergencias, las campañas: bienestar total, ser integral, juntos nos cuidamos, entre otras.

Gestión Tecnológica

6. El índice de cobertura con fibra optima del 100.0% a todos los usuarios, 19 juzgados promiscuos, el 81.0% de los despachos judiciales sistematizados con al aplicativo Justicia 21 web, dos despachos de la sala disciplinaria, cuatro juzgados del sistema penal, el nivel de atención a los requerimientos de usuarios en un 98.0%, el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios informático con un 100.0%.

Gestión Financiera y Presupuestal

7. Los controles del proceso incluyen verificación del cumplimiento de la normatividad legal, verificación de los registros en el SIIF para que cumplan con los lineamientos establecidos en el decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, el monitoreo y medición mensual de la ejecución

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

presupuestal, el seguimiento y control de las operaciones presupuestales y los controles definidos en el mapa de riesgos.

Proceso Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo del Cesar – Valledupar

Álvaro Perdomo Burgos

Direccionamiento Estratégico

8. Contar con la habilitación de todos los módulos del aplicativo Justicia XXI en la modalidad cliente – servidor, ha permitido la reducción del uso de papel, el desarrollo de la cultura de auto capacitación, socialización de mejores prácticas judiciales, el cumplimiento de las metas, una capacidad máxima de respuesta de la jurisdicción de lo contencioso administrativo en cuanto a egresos efectivos de procesos.
9. Los resultados de las encuestas realizadas por el Tribunal en julio de 2019 evidencian una calificación de excelente en más del 60.0% de las respuestas de los encuestados. El Índice satisfacción de las encuestas en juzgados demuestran un índice del 83.0% como excelente.

Comunicación Institucional

10. Las actividades de socialización del plan de comunicaciones, con la publicación de los resultados de las decisiones judiciales, del Comité de la Calidad, herramientas, procedimientos, formatos y actividades del SIGCMA, las comunicaciones de los despachos judiciales, dentro de las audiencias, los usuarios internos a través del Sistema Justicia XXI, incluye la trazabilidad de los procesos, con acceso a los usuarios externos, notificaciones de providencias judiciales a las partes interesadas. Implementación de canales y medios de comunicación con los usuarios externos en vista de la pandemia, acceso remoto cliente-servidor, celulares, WhatsApp.

**4.2 Oportunidades de mejora**

**CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE CÓRDOBA**

**DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE MONTERÍA**

**I. López**

**PLANEACION ESTRATEGICA**

1. Solicitar a nivel central el informe de la auditoría interna realizada en el mes de agosto de 2020, con el fin de realizar Oportunamente la Implementación de las sugerencias realizadas y mejorar y el Sistema de Gestión de la Organización. Lo anterior teniendo en cuenta que se está trabajando con el informe de Auditoría Interna realizada en el mes de Julio del año 2019.
2. Teniendo en cuenta que la Auditoria Interna es una de las entradas de la Revisión por la Dirección es importante que el nivel central emita el informe de auditoría interna realizada en agosto de 2020 oportunamente, esto con el fin de programar y realizar la revisión por la dirección y evaluar el estado del Sistema de Gestión de la Calidad a fin de tomar decisiones que permitan asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.
3. Aunque la mayoría de los usuarios del sistema de la carrera judicial están satisfecho (78%), es importante evaluar las causas de insatisfacción de los usuarios e intervenir en acciones para lograr que el 22% cambie el concepto e imagen de la atención de la Organización
4. Es importante que en el informe de revisión por la dirección se contemplen las salidas, como es “cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la Calidad” con el fin de detallar las decisiones y emprender alguna acción o tarea que ayude a alcanzar los objetivos definidos por la organización.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

5. Es importante tener en cuenta lo definido por la Organización en el análisis del contexto de la Organización para alimentar la Matiz DOFA, factores como por ejemplo la política, la tecnología, lo económico, etc., de tal manera que se identifiquen o definan fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, originadas del análisis y así hacerle su tratamiento correspondiente.
6. Es importante que la Organización identifique todas las partes interesadas que generen algún tipo de seguimiento, como por ejemplo Vecinos, organismos de emergencias en caso de alteración de orden Público, Medios de comunicación. Etc. De tal manera que puedan afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad que sea relevante para el Sistema de Gestión de Calidad.
7. Es importante contemplar la planificación de los cambios realizados y proporcionar una metodología que le permita a la Organización, evaluar el impacto positivo o negativo sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (nuevos procesos, cambio de instalaciones, métodos de trabajo)
8. Aunque cada proceso cuenta con una matriz de riesgo es importante que la Organización desarrolle una matriz de riesgo General, donde cada proceso priorice los más importantes considerando las cuestiones referidas en el contexto de la Organización con el fin de abordar estrategias para su control e implementación
9. Aunque la Organización cuenta con una Matriz Dofa donde identifica las oportunidades es importante que se desarrolle un mecanismo como por ejemplo “matriz de Oportunidades” con el fin de realizar las actividades que puedan ayudar a conseguir las metas en un tiempo planeado.

**ESCUELA JUDICIAL**

10. Solicitar al nivel central los recursos para el cumplimiento del programa de capacitación del recurso humano generado en las diferentes dependencias con el fin de fortalecer las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales con miras a propiciar la eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

**INFRAESTRUCTURA FISICA.**

11. Es importante reprogramar las actividades que no se han cumplido de acuerdo al cronograma inicial en el plan de necesidades y así poder lograr el objetivo propuesto.
12. En la matriz de riesgos del proceso es importante actualizarla teniendo en cuenta que se han realizado acciones a las que se les debe hacer seguimiento a la eficacia de las mismas y lograr la mitigación del riesgo.
13. En el año 2018 quedaron pendientes unos mantenimientos a los despachos de los municipios (pueblo nuevo, san Carlos, tierra alta, valencia) por lo que es importante que estos se hayan reprogramados para el año 2019 y 2020 con el fin de lograr el cumplimiento y satisfacción de las partes interesadas de los municipios.
14. Es importante tramitar o gestionar ante el nivel central los recursos para la realización de los mantenimientos preventivos y no para los mantenimientos correctivos, teniendo en cuenta las fichas técnicas donde el proveedor informa de su mantenimiento para garantizar la vida útil del activo.

**ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS**

15. Para la realización del contrato de suministro de dispensadores portátiles COM0132020 es importante tener acceso a la propuesta suscrita por el proponente o representante legal y ser registrada en el CECOP asegurando así las etapas de la gestión contractual

**RECURSOS HUMANOS**

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

16. Solicitar al nivel central los recursos para el cumplimiento del programa de capacitación del recurso humano generado en las diferentes dependencias con el fin de fortalecer las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales con miras a propiciar la eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios, adicional se sugiere Invitar a los jueces y servidores judiciales de corregimientos para capacitación no solo de SST
17. Realizar oportunamente la eficacia de las capacitaciones realizadas, de tal manera que se pueda evidenciar el conocimiento adquirido y los verdaderos logros de la superación

**BIENESTAR**

18. Realizar oportunamente la jornada de la salud del año 2020 con el fin de identificar y mejorar las condiciones de salud de los trabajadores

**CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE LA GUAJIRA y  
DIRECCION SECCIONALD DE ADMINISTRACION JUDICIAL DE VALLEDUPAR - OFICINA DE  
COORDINACION ADMINISTRATIVA DE RIOHACHA**

N. Moreno

**Planeación estratégica**

1. Para que la implementación y desarrollo del SIGMA sea eficaz, es pertinente que las personas implicadas en el sistema, además de conocer sus roles y responsabilidades, cuenten con los perfiles requeridos para el cumplimiento de los objetivos y junto con el compromiso lideren, dirijan y orienten los procesos para llevar con éxito la gestión de la calidad.
2. Como el sistema habla por medio de los indicadores, es necesario que los líderes conozcan que es lo que se está midiendo, como se está midiendo, como se analizan y evalúan los resultados, porque son los indicadores los que dicen si se están logrando los resultados esperados.
3. Con el fin de mejorar el SIGMA, conviene evaluar los recursos existentes para dimensionar lo que la Seccional puede lograr con ellos y de esta manera conocer que recursos se deberían incorporar.

**Reordenamiento judicial:**

4. Reprogramar la capacitación de los jueces y magistrados para la implementación de los formatos de las estadísticas que se encuentran en el SIERJU. Este tema se analizó en la reunión del 29 de enero de 2020 y aún está pendiente.
5. Es necesario hacer una gestión efectiva para lograr respuesta de la Unidad de Desarrollo y análisis estadístico, con respecto a la solicitud para ampliar la cobertura de las medidas de descongestión para trámites de la Ley 600, porque los procesos escriturales están pendientes de trámite.

**Formación judicial**

6. Es necesario que el Grupo Seccional de Apoyo retome las funciones que tiene asignadas pues no está sesionando debido no ha habido insumos específicos para poner a consideración de la Escuela

**Mejoramiento del SIGMA**

7. Conviene hacer seguimiento a las tareas y compromisos relacionados en las actas del comité SIGMA con el fin de tener la certeza de que las actividades propuestas fueron realizadas y que cumplieron el propósito esperado.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

8. Considerando que en la reunión de Comité SIGMA se establece una agenda de trabajo, es necesario revisar que sean desarrollados en la reunión todos los temas de la agenda con el fin de cumplir con el objetivo de la reunión.
9. Es importante que se refuerce la formación al enlace y a los servidores judiciales en general sobre acciones correctivas, las herramientas para el análisis de causas, la determinación de la eficacia de los planes de acción, la diferencia entre las acciones correctivas y la corrección, pues se presenta confusión en su aplicación.
10. Teniendo en cuenta que en la nueva versión de la norma no se consideran las acciones preventivas sino los riesgos, conviene solicitar la actualización el formato F-EM-001 utilizado para las acciones correctivas y de mejora.
11. Es necesario realizar acompañamientos en el seguimiento, medición análisis y evaluación de indicadores pues el indicador del proceso evalúa el cumplimiento de objetivos, pero no hay claridad de cuáles son los objetivos SIGMA o si lo que se debe evaluar es el cumplimiento del plan operativo.
12. Analizar la viabilidad de asignar un enlace con dedicación exclusiva al sistema de gestión y con la formación requerida en el sistema de gestión y en la utilización de los medios informáticos aplicables para que sea quien oriente la aplicación de las disposiciones de los procesos en la Seccional.

**Mejoramiento de la infraestructura física**

13. Dar celeridad a la planeación y estudio de cotizaciones para la elaboración de los estudios previos de la modernización del sistema de voz y datos y seguridad electrónica para el palacio de Riohacha y también la planeación de las mejoras del Palacio de Uribia.

**Gestión humana**

14. Es conveniente analizar nuevamente los resultados del indicador de la participación de los programas de bienestar y desarrollo de competencias, considerando que los programas de formación son virtuales y el explicar que el incumplimiento del indicador es por la pandemia no sería pertinente.

**Gestión documental**

15. Es necesario dar la formación en las tablas de retención con el fin de avanzar en la implementación por parte de los despachos judiciales y oficinas administrativas.
16. Igualmente es necesaria la inducción del Programa de gestión documental con el fin de que la responsable de la gestión documental pueda hacer la socialización en la aplicación del programa.
17. Conviene reprogramar las transferencias primarias considerando que la cuarentena ya terminó
18. Revisar el riesgo de demora y deterioro o pérdida pues en la descripción del riesgo se enuncia con claridad únicamente lo que entra por el SIGOBIUS y el riesgo es para todos los documentos, incluido el archivo central.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE BOLÍVAR

Ingrid Carolina Hernández García

**Comunicación Institucional**

19. Evaluar la conveniencia de incluir en el cuerpo del informe del Buzón Judicial las felicitaciones recibidas como mecanismo de reconocimiento y motivación al personal al logro de los objetivos propuestos por la rama judicial.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

20. Es conveniente realizar la revisión de la formulación del archivo del indicador Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidos oportunamente para asegurar la coherencia entre el color definido y el resultado obtenido.

**Administración de la Carrera Judicial**

21. Es conveniente realizar la revisión del archivo de alimentación del indicador Cobertura de la Carrera Judicial ya que existen diferencias entre las metas definidas allí incluidas y la ficha del indicador para asegurar el adecuado análisis del mismo.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE BOYACÁ,  
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE TUNJA  
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE CALI

Claudia P. Bernal G.

**Planeación estratégica**

1. Fortalecer la integración de los aspectos ambientales, teniendo en cuenta que esto trae beneficios tales como mejorar la eficacia y eficiencia a la gestión, ahorro de recursos, reducción de documentación y reducción de riesgos ya que se trabaja de forma coordinada para todos los procesos y actividades de la organización.

**Gestión Humana**

2. Fortalecer la promoción y seguimiento de actividades de formación, entrenamiento y capacitación con el fin de contribuir al aseguramiento de la competencia de los colaboradores y a la mejora continua del sistema de gestión.  
3. Considerar la elaboración de informes periódicos que permitan evidenciar y hacer seguimiento al cumplimiento de los programas de SST al interior de la entidad.

**Adquisición de Bienes y servicios y Mejoramiento Infraestructura Física**

4. Fortalecer la planificación y determinación de las actividades requeridas para el mantenimiento y mejora de la infraestructura de la entidad, lo cual permitirá mejorar el seguimiento y control de su ejecución y asegurar la conformidad de los servicios.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE ANTIOQUIA  
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE MEDELLÍN-ANTIOQUIA-CHOCÓ

Andrea Paola Herrera Aranguren

**PLANEACIÓN ESTRATEGICA**

1. Es importante Integrar los aspectos ambientales en el DOFA, articulando la planificación estratégica de la Seccional a lo definido en las normas certificadas.  
2. Es necesario ajustar la definición de los riesgos y oportunidades acordes al contexto y partes interesadas, alineadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos y razón de ser de la entidad.  
3. Sería oportuno mencionar las fechas de revisión y seguimiento de los documentos que comprenden el análisis de contexto y de las partes interesadas, así como la revisión de los riesgos.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

4. En la revisión por la dirección sería importante definir oportunidades a partir de los resultados obtenidas de las entradas de la misma, además de la mención que se da de las oportunidades identificadas desde los resultados de las auditorías internas y externas.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

5. Sería oportuno documentar de manera clara la interacción con las partes interesadas externas, desde la intervención administrativa, diferenciada de la ejecución de justicia en el escenario jurisdiccional.

MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FISICA

6. Es conveniente registrar la conformidad de los servicios y bienes recibidos en cada despacho, en la ejecución de los mantenimientos, como soporte de satisfacción del servicio recibido.
7. Sería oportuno registrar las fechas de solicitud de las necesidades de bienes y servicios, tal que se conserve la trazabilidad de las respuestas en los términos establecidos.
8. Es apropiado planificar los mantenimientos preventivos con registros trazables de la actividad, además de la información documentada de los mantenimientos correctivos.

GESTION HUMANA

9. Sería oportuno en el manual de funciones, involucrar las responsabilidades que refieren a la toma de conciencia del cumplimiento del SGC bajo las normas certificables y guías técnicas, para asegurar el conocimiento colectivo de las virtudes e implicación de su ejecución.
10. Es importante definir controles para la mitigación de los riesgos, acorde al alcance y las actividades desarrolladas por cada proceso en las seccionales.

DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN BOGOTÁ: JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DEL CAN Y OFICINA DE APOYO Bogotá. Cundinamarca

Mónica Fino

1. Fortalecer la identificación y análisis de riesgos, en especial los relacionados con las nuevas condiciones de operación generadas por la pandemia.
2. La auditoría interna de calidad, especialmente la habilidad de los auditores para redactar fortalezas, oportunidades de mejora y hallazgos. Fortalecer la identificación de no conformidades, le ayudará a la organización a mejorar sus procesos.
3. Fortalecer la identificación y documentación de las salidas no conformes con el fin de poder analizar mejor su ocurrencia e impactos en la organización y generar acciones de mejora de forma oportuna.

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL

GESTIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE LISTAS DE ALTAS CORTES

GESTION ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL

Gerardo Martínez

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

Gestión de riesgos

1. Si bien se identifican los riesgos con base en el análisis de contexto y la planeación estratégica, al igual que se analizan y evalúan y se define el tratamiento, es necesario actualizar la guía interna de gestión del riesgo con base en Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4 (2018) publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. En particular, se recomienda prestar atención a los siguientes aspectos: a) el análisis de causas, para lograr una mayor profundidad en la investigación de las causas raíz de los riesgos; b) el establecimiento de controles que eliminen las causas o mitiguen las consecuencias de la materialización del riesgo; c) la definición de responsables para la implementación de los controles y el seguimiento a su eficacia, entre otros aspectos.
2. Aumentar el dominio de los conceptos y de la metodología de gestión del riesgo de los líderes de procesos para que cuenten con mayor capacidad de aplicar eficazmente la gestión del riesgo.

**GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.**

Julio Roberto Rojas Hernández

1. En la presentación del avance en la implementación del *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo* SG-SST, considerar la presentación general de resultados de avance, sin (resultados solo los del período) y con, la totalidad (incluyendo los existentes, sean o no actualizados), de las 20 seccionales y cuatro coordinaciones, objeto de evaluación, para visualizar en conjunto el perfil de avance del sistema.
2. En retrospectiva, desde su implementación, el estudio pormenorizado de las fuentes de recursos existentes y su aplicación en la línea del tiempo, proveniente de la ARL, del Presupuesto General Nacional y los de Reinversión en el sistema, para también en la línea del tiempo valorar su impacto en la participación de cada fuente y elaborar consideraciones y propuestas de mejora a partir del análisis objetivo, que de la evaluación en la línea del tiempo se deriva.
3. Considerar la acción de correlacionar los resultados presentados por las diferentes partes, tanto los resultados del informe por seccional de estándares mínimos, versus los resultados de las auditorías internas efectuadas.
4. Consolidar y presentar de forma analítica dichos resultados. En el informe de autodeclaración de estándares mínimos, el incluir, puede ser en pestaña de la celda donde se declara el incumplimiento, los detalles en que se soporta, haciendo más visible los registros de la autodeclaración.

Gestión Humana

5. En la determinación de los objetivos propuestos, y por ende de las metas planteadas, considerar que los objetivos corresponden a lo ambicionado por parte de la organización y que por lo tanto se fijan por encima de lo presentado en la realidad misma, bajo el paradigma de lo posible, logable, alcanzable, pero sobre todo impulsador básico de la mejora continua.
6. En la matriz de riesgos en la determinación de las causas que lo originan, dar tratamiento a dichas causas de manera independiente, incluida la valoración individual y no dar un tratamiento conjunto a variables de diferente índole, con la incapacidad de dar soluciones concretas en cada fuente, se recomienda continuar con la gestión por línea causa - efecto, valoración y acciones preventivas individualizadas. Colocar en los elementos de valoración frecuencia e impacto, la descripción concreta del mismo, que se tengan a mano dichos criterios, muy definidos, sin recurrir a la consulta documental en el sistema.



**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

TRASLADO POR RAZONES DE SEGURIDAD.

Julio Roberto Rojas Hernández

1. El considerar realizar un estudio concienzudo del papel desempeñado por la Oficina en la línea del tiempo, y de su impacto real en la Rama Judicial, de cuya lectura se pueden observar y evaluar las amenazas y deficiencias a la protección de los interesados, en la historia reciente de nuestro país.
2. El documentar estadísticamente, incluyendo los registros de oportunidad, la trazabilidad hacia adelante del desarrollo de la solicitud conocida y activada por la Oficina, para presentar de forma integrada como oficina de enlace que es, su efectividad, en lo correspondiente a la actividad encomendada y el aporte de valor agregado.
3. El conocer de primera mano, las actividades de algunas empresas del sector privado, en donde se hace una lectura de las grabaciones pertinentes a alta velocidad en cuadros por minuto, para inferir, analizar, resolver, indagar, situaciones que son alto de interés en las grabaciones registradas.
4. La profundización e implementación, de los modelos de gestión del riesgo establecidos por la organización, y el estudio y aplicación de los métodos de valoración del riesgo existente contenidos por ejemplo en la norma ISO 31010, que ofrecerían un apoyo efectivo a la mejora continua de sus actividades.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE CALDAS

Julio Roberto Rojas Hernández

1. REORDENAMIENTO JUDICIAL. Considerando la función del Consejo Seccional de la Judicatura en cuanto a la estructuración de la función en su área de influencia, sobre el considerando del conocimiento profundo de las actividades de la seccional, de sus particularidades y de las adaptaciones actuales dadas a los cargos según necesidades, la propuesta de un modelo de estructuración planteado sobre la experiencia propia, de potencial consideración en una posible reforma futura.
2. MEJORAMIENTO. El estudio y adopción del nuevo modelo planteado de 5x5, en la matriz de riesgo, lo que permitirá afinar y adoptar de manera precisa acciones efectivas de mejora. En la continua implementación de la norma ISO 9001:2015, el apoyarse en las consideraciones contempladas en ISO 9002:2016, Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2015
3. CENTRO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO DE JUSTICIA. El poder reconstruir la trazabilidad posterior a la orientación dada, con el concurso de los Consultorios Jurídicos aliados, para poder efectuar el seguimiento a la efectividad del proceso iniciado. Explorar la posibilidad de ampliar el servicio de atención psicológica al usuario del centro que lo requiere, mediante la realización de alianzas con los Departamentos de psicología de las Universidades amigas.
4. ATENCIÓN AL USUARIO. En el evento de recibir encargo de digitalización de expedientes anteriores, se puede pensar en establecer alianzas con el SENA para formaciones y preparaciones masivas de jóvenes archivistas, aportando de empleo de carácter regional.
5. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS. La determinación del impacto producido con la aplicación de SECP II, en el escenario de pleno de aplicación actual, frente a años previos de ausencia de la herramienta, considerando los costos derivados de la búsqueda del proveedor y del proceso de selección y contrastación, comparando casos reales por ejemplo en la adquisición de vehículos.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL QUINDÍO

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

Julio Roberto Rojas Hernández

1. ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL. La validación de la hipótesis de la mayor adherencia a las funciones, en el personal nombrado en propiedad, frente al que se encuentra en estado de provisionalidad, el realizar la estadística poblacional de los elementos de calificación establecidos rendimientos, carga de trabajo, balance de expedientes atendidos y sus tiempos de trámite, frente a los encontrados en los despachos en provisionalidad, análisis estadístico efectuado por grupos de especialidades. Con el ánimo de establecer diferencias significativas que confirmen los efectos adversos de la provisionalidad y la rotación.
2. ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL. La inscripción dentro del Mapa de Procesos, el correspondiente al conjunto de actividades de la “Vigilancia Judicial Administrativa”, dando cumplimiento a lo establecido dentro de las funciones del Consejo Seccional de la Judicatura, cuya implementación, establecimiento del control, seguimiento, medición, pueda manifestar el nivel de satisfacción del usuario externo frente al despacho y la relación con las PQRS presentadas y quizás abonando a la calificación del responsable.
3. REORDENAMIENTO JUDICIAL. En la estructuración y presentación de las iniciativas y solicitudes, por ejemplo, de creación de cargos, el poder soportarlos robustamente en los datos estadísticos, manejando la valoración de una hipotética tasa de retorno, con su posible autorización y aplicación. Como por ejemplo en la Modificación del Mapa Judicial del Circuito Penitenciario, la valoración cuantitativa o semicuantitativa expresada en ahorros en arrendamientos, traslados en el tiempo, más la tasación de la tasa interna de retorno social, con la aproximación de la familia al recluso. Valoraciones que permiten impulsar aquellas de mayor peso relativo y retorno.
4. ESTRUCTURACIÓN DE LAS MATRICES DE RIESGO. Con la determinación y despliegue de las diferentes causas del riesgo descrito, su conversión automática en nuevos riesgos, en la medida que se debe gestionar individualmente para que se evidencie de manera directa la reducción o eliminación de la causa raíz, cuando se valora en conjunto causas y efectos se encripta, se consolida de manera subjetiva, con la incapacidad de dar soluciones concreta en cada fuente, se recomienda continuar con la gestión por línea causa efecto, valoración y acciones preventivas individualizadas. Colocar en los elementos de valoración frecuencia e impacto la descripción concreta del mismo, por ejemplo bajo una presentación del evento al año, que se tengan a mano dichos criterios muy definidos sin recurrir a la consulta documental en el sistema.
5. MEJORAMIENTO. En el control de seguimiento del plan operativo realizado en la Seccional, la revisión exhaustiva de la formulación base de cálculo, con respecto a la no valoración de aspectos de no aplicabilidad, la determinación de los pesos relativos de los mismos, en la medida que altera y distorsiona sustancialmente la información presentada, y demerita los logros en el control alcanzado.
6. MEJORAMIENTO. El considerar llevar a acciones de gestión aquellas iniciativas que aportan valor significativo al sistema de gestión, incluso más allá de los objetivos de calidad planteados, verbo y gracia la capacitación dada a abogados litigantes, y no comprometer el cumplimiento de requisitos establecidos que forman parte de las actividades rutinarias del sistema, verbo y gracia el requisito de efectuar mantenimiento a la infraestructura.

**DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL QUINDÍO**

7. INFRAESTRUCTURA. El despliegue, para cada uno de los proyectos realizados, en subcentros de costos, en donde se pueden clasificar, cargar, sumar, y analizar como costos unitarios, costos estándar, estructura de costos por tipo de proyecto, que sirvan de referente en proyectos similares o complementarios.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

8. BIENES Y SERVICIOS En caso de que no se hayan documentado directrices específicas en los proyectos, dirigidas a las funciones de asesoría especializadas por parte de terceros e interventorías correspondientes, establecer criterios de selección, evaluación, comunicación y consulta, documentación específica, que blinden de forma asertiva la ejecución y la llegada a buen término los proyectos. La consideración de cada proyecto como un caso único, y el seguimiento en su implementación como secuencias de momentos de verdad que puedan suministrar información muy útil en otras instancias.
9. GESTIÓN HUMANA Con el viraje realizado en el programa de capacitación a su figura plenamente virtual, la determinación de herramientas apropiadas que permitan validar la eficacia de los aprehendido en la consideración del cambio en su propia naturaleza; por ejemplo, adicionando la inscripción y asistencia al evento, su permanencia en el tiempo; incluso la comprobación del interés del nominador frente a la convocatoria.
10. ATENCIÓN AL USUARIO. Con la perspectiva de retornar al flujo normal de usuarios, en consulta a los expedientes, efectuar el análisis de la estadística contenida en los meses típicos previos a la pandemia, de cuyo procesamiento y estudio, se pueden establecer acciones tal como, para los usuarios permanentes y en volumen, el establecimiento de la cita de atención previa por Team, mediante la citación de los números de radicación; con el aprovisionamiento también previo de los expedientes solicitados por el consultante, en los tiempos establecidos en la cita; o para los usuarios de las terminales de asignación de turno la digitalización de los números de radicado.
11. ATENCIÓN AL USUARIO. En la intención de digitalizar todos los expedientes en manos de la Organización, el realizar alianzas estratégicas con los formadores en archivistas, tal como el SENA, de tal manera que se pueda realizar de manera concienzuda en relativamente corto tiempo.
12. REPARTO. El efectuar la minería de datos y su respectivo análisis, del magnífico sistema SARJ, o Sistema de Administración del Reparto Judicial, en particular del Informe Acumulado de Reporte, y de su clasificación por especialización, para la realización de ajustes o la toma de decisiones. La unificación en un único documento del anuncio de reparto, enviado por correo electrónico a las partes interesadas, con la aparición desde un primer instante del número de radicación, mediante la unificación de los dos aplicativos existentes.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA: SALA DE CASACIÓN LABORAL: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL, ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Paola Arango Bueno

Proceso Desarrollo de Competencias

1. Fortalecer el proceso de medición del proceso para asegurar que los indicadores se orientan a la mejora continua y no a la medición de las actividades del proceso.

Proceso Comunicación

2. Establecer un canal de comunicación directa con los ciudadanos para que puedan realizar consultas concretas en relación con la información publicada en las redes sociales.

Gestión de Recursos

3. Fortalecer el proceso de análisis de riesgo asegurando que los planes de acción propuestos se orientan a la eliminación de las causas identificadas.

Orientar la medición del proceso a la mejora continua y no a la verificación de las actividades ejecutadas.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

4. Fortalecer el seguimiento de los impactos ambientales significativos y de las acciones derivadas de este seguimiento.

Direccionamiento estratégico

5. Revisar los indicadores del proceso para asegurar que estos se orientan a la mejora continua y no a la medición de las actividades propias del proceso.

Conocimiento

6. Fortalecer el proceso de análisis de riesgo asegurando que las causas identificadas se pueden eliminar, sustituir y mitigar con las acciones a realizar.

CONSEJO SUPERIOR DE LAS JUDICATURA: UDAE: PROCESOS: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA: REORDENAMIENTO JUDICIAL, MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN JUDICIAL

Paola Arango Bueno

Planeación estratégica

1. Profundizar en el proceso de planeación los riesgos asociados con el sistema de gestión ambiental
2. Incorporar en los procesos indicadores orientados a la mejora continua y no a la medición de las actividades propia del proceso.
3. Trabajar en el proceso de socialización de los riesgos identificados para el sistema de gestión ambiental y establecer de forma periódica la medición de la eficacia de los controles operaciones implementados.
4. Fortalecer el proceso de análisis de riesgo incorporado los efectos positivos que estos pueden tener a partir de su materialización para generar acciones en estos casos que potencialicen los efectos positivos.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE NARIÑO-PASTO, DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE PASTO

Paola Arango Bueno

Administración de la Carrera Judicial

1. Fortalecer la documentación mediante herramientas ofimáticas de las visitas realizadas por los magistrados a los despachos judiciales para facilitar el seguimiento de las tareas asignadas y tener la información disponible para los responsables.

Comunicación

2. Revisar los indicadores propuestos en el proceso para asegurar que estos se orientas a la mejora continua y no al control de las actividades ejecutadas

Adquisición de bienes y Servicios

3. Fortalecer la medición del desempeño del proceso incorporando indicadores orientados a medir la eficacia de las acciones del proceso.

Infraestructura

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

4. Mejorar la metodología de evaluación de desempeño de los proveedores para que esta ayude al desarrollo y mejora de estos y para que esta información se convierta en una entrada para siguientes procesos de contratación

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA, DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE IBAGUÉ Y JUZGADOS DE CHAPARRAL-TOLIMA

Paola Arango Bueno

Administración de la Carrera Judicial

1. Fortalecer el proceso de identificación, redacción y análisis de resigo, detallando las acciones emprendidas para asegurar que estas se orientan a la eliminación de las causas raíz identificadas.
2. Reforzar el proceso de medición del proceso, diferenciando los controles de proceso de los indicadores, teniendo en cuenta que estos últimos deben ser medibles, alcanzables, y en pro de la mejora continua  
Juzgados Administrativos (Juzgado No 2)
3. Mejorar el proceso de análisis de riesgo, relacionando en las acciones todos aquellos controles orientados a eliminar, mitigar o sustituir el riesgo identificado y no las acciones a realizar una vez se haya materializado el riesgo.

Juzgados Administrativos (Juzgado No 6)

4. Socializar las mediciones establecidas para los programas ambientales implementados, las metas y los resultados obtenidos para fomentar el compromiso de todos los colaboradores.  
Juzgados Chaparral
5. Fortalecer el soporte tecnológico (Servicio de Internet) en la sede judicial para asegurar la continuidad del servicio y evitar posibles interrupciones para el usuario final.
6. Documentar de forma detallada las causas de cancelación o aplazamiento de audiencias con el objeto de establecer las correspondientes causas y generar planes de acción orientados a eliminar las causas identificadas.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE ATLÁNTICO  
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE BARRANQUILLA

Sandra Milena Santos L

1. Reforzar en las salidas no conformes de los procesos con el fin de identificar puntos de mejora, análisis de aspectos que pueden mejorar.
2. Es importante tener mayor claridad sobre la interacción de los procesos a la parte ambiental.
3. Es importante fortalecer la identificación de riesgos y oportunidades en todos los procesos y despachos.  
Planeación Estratégica
4. Empoderar a los procesos sobre los temas ambientales con el fin de apoyar los diferentes programas o control de los aspectos e impactos identificados en la matriz.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

5. Revisar las metas de los indicadores que han superado durante varios años la meta con el fin de obtener retos y lineamientos más exigentes.
6. Al realizar la planeación del cambio es importante la alineación con todos los procesos afectados con el fin de ir realizando actividades coordinadas y en pro de evitar reprocesos o desinformación.  
Financiero
7. Es importante que se redacten mejor las causas que pueden llegar a materializar un riesgo con el fin de alinear los planes de acción de manera coherente. Así mismo, en el riesgo de corrupción adicionar planes de acción contundentes con el fin de evitar su materialización.  
Tecnología
8. En las comunicaciones enviadas al personal, es importante que sean muy claras para que puedan dirigirse directamente al correo que puede dar solución a su requisición.  
Jurisdicción Contenciosa Administrativa del Atlántico
9. Es importante tener mayor claridad sobre la interacción de los procesos a la parte ambiental.
10. Es importante fortalecer la identificación de riesgos y oportunidades en todos los procesos y despachos.  
Despacho 01 Tribunal Administrativo
11. Revisión de los indicadores de moto que permita ver la gestión de cada una de las etapas que se realizan.  
Despacho 02 Tribunal Administrativo
12. Es importante realizar un análisis del consolidado de quejas de modo que identifiquen las causas recurrentes para trabajar acciones que las eliminen y se disminuyan las quejas.  
Juzgado 01 Administrativo
13. Es importante que en la matriz de riesgos se pueda ver el seguimiento cuando un riesgo se ha materializado para revisar su eficacia.  
Centro Servicios Administrativos
14. Revisar la calificación de los riesgos con el fin de poder determinar el nivel para garantizar los controles o acciones que permitan minimizarlos y evitar su ocurrencia.
15. Es importante contar con indicadores que permitan ver la gestión del proceso.  
Juzgado 04 civil del circuito
16. En la matriz donde se lleva la organización de los documentos de onedrive incluir un hipervínculo que permita ingresar directamente al documento que se requiere.
17. Actualizar los riesgos de acuerdo con la nueva forma de trabajo virtual o ambos con el fin de tener el contexto completo.  
Juzgado 08 Civil del Circuito
18. Actualizar los riesgos de acuerdo con la nueva forma de trabajo virtual o ambos con el fin de tener el contexto completo.  
Juzgado 14 Civil del Circuito
19. Continuar con la gestión para tener la firma electrónica lo que facilitará la gestión de los procesos.

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

20. Continuar con la gestión para la obtención del scanner de modo que les permita agilizar la digitalización de los expedientes.
21. Es importante revisar los resultados de los indicadores con el fin de identificar si existe un mal cálculo o es tiempo de ver otros indicadores porque estos ya se han superado con bastante holgura.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE CAUCA

DIRECCIÓN SECCIONAL DE POPAYÁN

Sandra Milena Santos L

Recursos Humanos

1. Asegurar que los puntos o competencias que tienen una mayor brecha se dicten en el menor tiempo posible con el fin de garantizar el cierre de brechas encontradas.
2. Poder generar una lección aprendida de los cambios que se han generado en el área les permitirá conocer las causas que originaron inconvenientes y conocer la forma de solución efectiva.

Administración de bienes y servicios

3. Es importante revisar el plan de adquisiciones con el fin de incorporar todos los lineamientos aplicables a las compras de productos o servicios a realizar.
4. Asegurar que en las compras de mínima cuantía se entrega el producto con la hoja de seguridad para ser entregada a las personas que almacenan o utilizan el producto.

Tecnología

5. Es importante que cada uno de los indicadores que se llevan en el proceso se lleven en el formato establecido por la organización facilitando el análisis.

Mejoramiento de la infraestructura

6. En el seguimiento realizado a los riesgos identificados considerar colocar lo que se ha realizado para controlar el riesgo con el fin de no perder la historia y poder revisar su eficacia.
7. En los proyectos grandes, revisar la planeación de cambios con el fin de poder tener el conocimiento en los niveles pertinentes sobre la afectación y actividades a realizar.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL VALLE DEL CAUCA

Dirección Seccional de Administración de Cali

Álvaro Perdomo Burgos

1. En la gestión del riesgo, conviene incluir en las matrices individuales de los procesos, la información del último seguimiento, con el fin de que los líderes de proceso tengan a la mano dicha información, especialmente durante las auditorías internas y la auditoría del certificador y en esta forma poder presentar los resultados alcanzados en la implementación de los planes de acción para la el tratamiento

**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

y la mitigación de los riesgos, así como la eficacia de los controles, las variaciones en la calificación de los riesgos y la información sobre la aparición de nuevos riesgos.

2. Es importante tener en cuenta que el seguimiento a los planes de tratamiento de los riesgos, también se enfoca en el monitoreo de los controles establecidos en los procesos, revisando el estado actual en cuanto a su pertinencia y eficacia, para evitar la materialización de los riesgos, tarea que se debería realizar en forma periódica e igualmente dejar evidencia documentada o registros en las matrices, sobre los resultados de este seguimiento a los controles de los procesos.
3. Es de tener en cuenta que no todas las salidas o productos no conformes tienen las características para ser calificados como riesgos. Los riesgos deberían enfocarse más en el impacto de las pérdidas potenciales para la organización (económica, imagen, reputación, clientes, accidentes, entre otros) que, en las fallas rutinarias, con el fin de evitar una extensa lista de riesgos, que a su vez pueden aumentar los planes de tratamiento, haciendo más dispendioso el trabajo de seguimiento y evaluación.
4. Definir en los procesos las actividades de detección y registro de las fallas y errores, así como también la fijación de criterios para su tratamiento, en cuanto a correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas, para asegurar que en lo posible no se repitan o se controlen dentro de los parámetros establecidos y se trabaje en mantener su tendencia a la disminución.
5. Las actividades de control y tratamiento de las salidas no conformes, que se realizan en los procesos se deberían documentar en el Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de evidenciar la trazabilidad de las acciones aplicadas para el tratamiento de las fallas y errores, así como el monitoreo de la eficacia de las correcciones y acciones correctivas, estableciendo indicadores para analizar la tendencia de la mejora. Esta tarea permite aprovechar el aprendizaje y la experiencia, como parte de la gestión del conocimiento, en la implementación de herramientas para la detección, control, soluciones de las fallas y mejoramiento de la eficiencia.
6. Además de los resultados de la auditoría interna de la calidad, en el informe consolidado se debería incluir un análisis comparativo resumido sobre los resultados obtenidos frente a la auditoría anterior, esto con el fin de sacar conclusiones sobre los logros alcanzados por el sistema y la tendencia de la mejora, así como también las tareas pendientes para su seguimiento en la próxima revisión. Esta información debería ser parte de la entrada de los resultados de las auditorías en la revisión por la dirección.
7. La gestión del conocimiento se debería considerar como una oportunidad para la Institución, teniendo en cuenta la experiencia, la trayectoria, la producción de conocimiento, los casos exitosos, las publicaciones, la investigación, el conocimiento de la situación social, la innovación, la tecnología, entre otros, implementando un proceso que permita recopilar, conservar, proteger, difundir y actualizar, administrando la gestión del conocimiento a través del ciclo PHVA, diseñado a la medida de las necesidades, de los objetivos y del alcance, de acuerdo con la misión y los procesos de la Institución.
8. Previo un análisis de los riesgos y amenazas, se considera necesario documentar las especificaciones para el control de acceso, mantenimiento, protección y condiciones para la conservación de los archivos físicos en cada sitio geográfico de la nación, teniendo en cuenta que las condiciones climáticas, ambientales y de seguridad son diferentes. Lo anterior con el fin de dar cumplimiento al documento PGD Centro de Documentación Judicial CENDOJ – Versión 01 vigencia 2019, aprobación 06 de junio de 2019, según el cual es necesario que se especifiquen de acuerdo con el numeral 2.7, las condiciones de preservación a largo plazo, considerando emitir directrices sobre las especificaciones técnicas de conservación según las necesidades y condiciones de cada seccional o juzgado.
9. El mencionado documento indica la obligación de definir e implementar las acciones y condiciones que se deben aplicar para la protección y conservación de documentos en soporte físico durante el tiempo de retención, según el PGD, es necesario definir lineamientos para la inspección y mantenimiento de los sistemas de almacenamiento e instalaciones de archivos, monitoreo y control de condiciones



**4 HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

ambientales, así mismo, definir e implementar el programa de prevención de emergencias y atención de desastres en depósitos de archivos. PGD – 2.7.3 Alcance

10. Definir un procedimiento para el diseño y desarrollo de aplicativos con base en los parámetros técnicos y directrices de seguridad de la información que haya definido la Institución. Incluir en las caracterizaciones los procedimientos o protocolos de recuperación de la plataforma tecnológica, en casos graves de suspensión total o parcial a nivel central y regional.

Consejo Seccional de la Judicatura del César  
 Dirección Seccional de Administración de Valledupar  
 Álvaro Perdomo Burgos

1. Definir un procedimiento para el diseño y desarrollo de aplicativos con base en los parámetros técnicos y directrices de seguridad de la información que haya definido la Institución. Incluir en las caracterizaciones los procedimientos o protocolos de recuperación de la plataforma tecnológica, en casos graves de suspensión total o parcial a nivel central y regional.

**5 INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

**5.1 Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

5.1.1 Información del último año relacionada con quejas / reclamos válidos del cliente en los sistemas de gestión que aplique

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
Para cada uno de los diferentes servicios, la entidad cuenta con estadísticas de las reclamaciones de los usuarios y otras partes interesadas.	Múltiples causas para cada uno de los tipos de servicios en las diferentes seccionales.	Se confirma que la entidad registra, responde y resuelve, y cuando corresponde implementa acciones correctivas para reducir las causas de las reclamaciones recurrentes. La Justicia tiene diferentes mecanismos para interponer acciones en los casos en los que se considera que hubo deficiencias en los servicios judiciales.

<b>5 INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	
5.1.2	<p>Información de las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001. (eliminar si no aplica).</p> <p>El representante de la organización informa que no se han recibido solicitudes o comunicaciones de partes interesadas aplicables al SG. (Ver información sobre reclamos y quejas en el ítem 5.1.1)</p>
5.1.3	<p>Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000 (eliminar si no aplica).</p> <p>Las modificaciones a los fallos se ajustan al ordenamiento legal de Colombia.</p>
5.1.4	<p>Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados</p> <p>El representante de la organización informa que no han ocurrido incidentes (accidentes o emergencias) aplicables al SG certificado.</p>
5.1.5	<p>En los casos que aplique verificar que la organización haya informado a Icontec en el plazo especificado en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.</p> <p>El representante de la organización informa que no se han presentado eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que hayan sido de conocimiento público. Las autoridades competentes desarrollan las funciones de investigación, vigilancia y control.</p>
5.1.6	<p>¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por Icontec durante el último periodo evaluado? (aplica a partir del primer seguimiento)</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p>
5.1.7	<p>¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
5.1.8	<p>¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001).</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<b>5.2 Relación de no conformidades identificadas durante el ciclo de certificación</b>	
<p>El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.</p>	
<b>ISO 9001:2015</b>	

<b>5 INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
<b>Auditoría</b>	<b>Número de no conformidades</b>	<b>Requisitos</b>
Otorgamiento / Renovación	Tres	4.2 b; 10.1 c; 7.2 c
1ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
2ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
Auditorías especiales (extraordinaria, reactivación, ampliación)	NA	NA
<b>NTC 6256 (2018-01-31) - GTC 286 (2018-01-31)</b>		
<b>Auditoría</b>	<b>Número de no conformidades</b>	<b>Requisitos</b>
Otorgamiento / Renovación	Siete	4.3; 9.2.1; 9.3.1; 4.2 b; 6.2.1; 10.1 c; 7.2 c
1ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
2ª de seguimiento del ciclo	NA	NA
Auditorías especiales (extraordinaria, reactivación, ampliación)	NA	NA
¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>5.3 Análisis del proceso de auditoría interna</b>		
<p>La entidad ha establecido un procedimiento para la planificación y realización de las auditorías internas al SG. Las auditorías internas se programan con cubrimiento a todos los procesos y sedes y se realizan en ciclos anuales. Se cuenta con auditores (internos y externos) debidamente calificados para realizar las auditorías internas. Los resultados de las auditorías son usados para planificar e implementar planes de mejora. Igualmente, estos resultados con tomados en cuenta como información de entrada para la revisión por la dirección. Ver no conformidad relacionada con la auditoría interna realizada para verificar la implementación de la NTC 6256 (2018-01-31) y la GTC 286 (2018-01-31)</p>		
<b>5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección</b>		
<p>La alta dirección de la entidad planifica y realiza anualmente revisiones a su Sistema de Gestión con el fin de asegurar su adecuación, conveniencia y eficacia. La información de entrada corresponde a la exigida en la norma ISO 9001.</p> <p>El informe de revisión por la dirección correspondiente al periodo 2019 - 2020 muestra análisis de la información cualitativa y cuantitativa sobre el desempeño y eficacia del SG. Las acciones adoptadas se orientan a aumentar las capacidades de cumplimiento de requisitos y de mejorar el desempeño del SG. Ver no conformidad relacionada con la auditoría interna realizada para verificar la implementación de la NTC 6256 (2018-01-31) y la GTC 286 (2018-01-31)</p>		

<b>6 USO DEL CERTIFICADO DE SG Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN</b>	
6.1	<p>¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de Icontec se usa en publicidad (página web, brochures, papelería, facturas, etc....)?</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Se le informa a la organización que el logo de certificación de Icontec podrá ser usado de acuerdo con lo establecido en el Manual de aplicación E-GM-001, una vez Icontec notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.</p>
6.2	<p>¿La publicidad realizada por la entidad está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001?</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
6.3	<p>¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p>
6.4	<p>¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)?</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>

<b>7 RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS</b>	
7.1	<p>¿Se presentaron no conformidades mayores?</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
7.2	<p>¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría?</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
7.3	<p>¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria?</p>

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Si  No

Fecha de la verificación complementaria: NA

NC	Descripción de la no conformidad	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción?
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
NA	NA	NA	NA
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
NA	NA	NA	NA
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			
NA	NA	NA	NA

8 RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001		
	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión	✓ <sup>1</sup>	
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	✓ <sup>2</sup>	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	✓ <sup>2</sup>	
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
<b>Nombre del auditor líder</b> Luis Gerardo Martínez Díaz	<b>Fecha</b>	2020-12-04

1. Aplica para NTC 6256 (2018-01-31) y GTC 286 (2018-01-31)
2. Aplica para ISO 9001:2015

9 ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (adjuntar el plan a este formato y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	✓
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	✓
	Aceptación de resultados firmada por el representante de la organización	✓
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	✓
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA

Modificaciones:

1. [2020-12-09] Se incluye los resultados de las auditorías de A. Perdomo remitidas el 2020-12-06

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 1 - PLAN DE AUDITORÍA

**ANEXO 2- INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN**

No aplica



**ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.**

Durante esta auditoría no se identificaron no conformidades

La organización envió por correo electrónico la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2020-12-00

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			1 de 7
	No Conformidad Mayor	Norma(s): NTC 6256 (2018-01-31) GTC 286 (2018-01-31)	Requisito(s):
✓	No Conformidad Menor		4.3
<b>Descripción de la no conformidad</b>			
La entidad proporciona justificación de la no aplicación de los requisitos de las normas NTC 6256 (2018-01-31) y GTC 286 (2018-01-31).			
<b>Evidencia</b>			
La entidad no justifica la no aplicabilidad de los requisitos 8.3, 7.1.5.2 y 84.1 b) y c) [Ver numeral 9.3 de este informe]			
<b>Corrección</b>		<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
1.			
2.			
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para registrar el resultado del análisis de causas. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.)			
<b>Acción correctiva</b>		<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
1.			
2.			

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			2 de 7
	No Conformidad Mayor	Norma(s): NTC 6256 (2018-01-31) GTC 286 (2018-01-31)	Requisito(s):
✓	No Conformidad Menor		9.2.1
<b>Descripción de la no conformidad</b>			
<p>La entidad no lleva a cabo las auditorías internas de calidad en sus componentes de gestión de calidad y de gestión ambiental, en lo administrativo y lo judicial a intervalos planificados con base en los requisitos de las normas NTC 6256 (2018-01-31) y GTC 286 (2018-01-31).</p>			
<b>Evidencia</b>			
<p>CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE CÓRDOBA. No se cuenta con los programas e informes de auditoría interna de la totalidad de las corporaciones o dependencias incluidas en el alcance de la auditoría.</p> <p>La Entidad demuestra haber planificado y realizado auditorías internas para la mayoría de las corporaciones y dependencias conforme lo requiere la ISO 9001, sin embargo, estas auditorías no dan cobertura a los requisitos específicos de las normas NTC 6256 (2018-01-31) y GTC 286 (2018-01-31).</p>			
<b>Corrección</b>		<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
1.			
2.			
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para registrar el resultado del análisis de causas. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.)			
<b>Acción correctiva</b>		<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
1.			
2.			

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			3 de 7
	No Conformidad Mayor	Norma(s): NTC 6256 (2018-01-31) GTC 286 (2018-01-31)	Requisito(s):
✓	No Conformidad Menor		9.3.1
<b>Descripción de la no conformidad</b>			
La entidad no revisa el sistema de gestión, al menos una vez al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con base en los requisitos de las normas NTC 6256 (2018-01-31) y GTC 286 (2018-01-31).			
<b>Evidencia</b>			
No se cuenta con actas / informes de revisión por la dirección de la totalidad de las corporaciones o dependencias incluidas en el alcance de la auditoría.  La Entidad demuestra haber realizado las revisiones por la dirección conforme lo requiere la ISO 9001, sin embargo, no da cobertura a los requisitos específicos de las normas NTC 6256 (2018-01-31) y GTC 286 (2018-01-31).			
<b>Corrección</b>		<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
1.			
2.			
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para registrar el resultado del análisis de causas. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.)			
<b>Acción correctiva</b>		<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
1.			
2.			

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			4 de 7
	No Conformidad Mayor	<b>Norma(s):</b> NTC 6256 (2018-01-31) GTC 286 (2018-01-31) ISO 9001:2015	Requisito(s):
✓	No Conformidad Menor		4.2 b
<b>Descripción de la no conformidad</b>			
La entidad determinar los requisitos, necesidades y expectativas pertinentes de estos grupos de interés para el sistema de gestión conforme a los requisitos de las normas NTC 6256 (2018-01-31) y GTC 286 (2018-01-31).			
<b>Evidencia</b>			
La entidad o demuestra haber determinado los requisitos, necesidades y expectativas de la alcaldía del municipio de Riohacha, considerada como una parte interesada pertinente.			
<b>Corrección</b>		<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
1.			
2.			
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para registrar el resultado del análisis de causas. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.)			
<b>Acción correctiva</b>		<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
1.			
2.			

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			5 de 7
	<b>No Conformidad Mayor</b>	<b>Norma(s):</b> NTC 6256 (2018-01-31) GTC 286 (2018-01-31)	<b>Requisito(s):</b>
✓	<b>No Conformidad Menor</b>		6.2.1
Descripción de la no conformidad			
La entidad no ha identificado, analizado y valorado el riesgo inherente y residual que incluya los controles. No se cuenta con la política de administración de riesgo.			
Evidencia			
Seccional Guajira. No se demuestra que se hayan identificado y analizado los riesgos y valorado el riesgo inherente y residual que incluya los controles. No se demuestra que se haya formulado y publicado la política de administración de riesgo.			
La entidad aplica un modelo de gestión del riesgo que cubre los requisitos de ISO 9001, pero no ha aplicado en todas las dependencias, los requisitos específicos de las normas NTC 6256 (2018-01-31) y GTC 286 (2018-01-31).			
Corrección		Evidencia de Implementación	Fecha
1.			
2.			
Descripción de la (s) causas (s) <small>(Por favor use este espacio para registrar el resultado del análisis de causas. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.)</small>			
Acción correctiva		Evidencia de Implementación	Fecha
1.			
2.			

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			6 de 7
	<b>No Conformidad Mayor</b>	<b>Norma(s):</b> NTC 6256 (2018-01-31) GTC 286 (2018-01-31)	<b>Requisito(s):</b>
✓	<b>No Conformidad Menor</b>		<b>10.1 c</b>
Descripción de la no conformidad			
<p>Las Corporaciones y/o Dependencias no identifican oportunidades de mejora en concordancia con los resultados de la autoevaluación, autogestión, autocontrol ni implementa acciones para mejorar el desempeño, la eficacia, eficiencia y efectividad de la Corporación y/o Dependencia y del sistema de gestión.</p>			
Evidencia			
<p>Seccional Guajira. No han sido eficaces las acciones tomadas para mejorar la tendencia del indicador Participación en los programas de bienestar social y desarrollo de competencias.</p> <p>Desde el año 2019, los resultados del indicador han sido negativos, en enero 20 de 2020 se establecieron acciones según registro de acciones correctivas y de mejora y en los dos seguimientos trimestrales de 2020 el resultado sigue estando en rojo.</p>			
Corrección		Evidencia de Implementación	Fecha
1.			
2.			
Descripción de la (s) causas (s) <small>(Por favor use este espacio para registrar el resultado del análisis de causas. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.)</small>			
Acción correctiva		Evidencia de Implementación	Fecha
1.			
2.			

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			7 de 7
	<b>No Conformidad Mayor</b>	<b>Norma(s):</b> NTC 6256 (2018-01-31) GTC 286 (2018-01-31)	<b>Requisito(s):</b>
✓	<b>No Conformidad Menor</b>		7.2 c
Descripción de la no conformidad			
Seccional Guajira. No se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.			
Evidencia			
No se demuestra haber elaborado y llevado a cabo el plan de formación judicial de los últimos dos años.			
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha	
1.			
2.			
Descripción de la (s) causas (s) <small>(Por favor use este espacio para registrar el resultado del análisis de causas. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.)</small>			
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha	
1.			
2.			

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec. Ruta: [www.icontec.org](http://www.icontec.org) – Documentos servicios Icontec o a través del enlace: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA</b>			
Número de no conformidades por esquema identificadas en esta auditoría (2020)			
ISO 9001	0 Mayores	3 menores	
NTC 6256	0 Mayores	7 menores	
GTC 286	0 Mayores	7 menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría (2020)			
ISO 9001	0 menores	✓ NA	
NTC 6256	0 menores	✓ NA	
GTC 286	0 menores	✓ NA	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con ES-R-SG-01)			2020-12-18
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique			NA
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
<p>Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos. La organización acepta la(s) no conformidad(es) reportada(s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.</p> <p>En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____.</p> <p>En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al jefe de certificación de sistemas de gestión.</p>			
Nombre representante de la dirección		Firma	
William Espinosa Santamaria Líder Sistema de Gestión de Calidad RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA / CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA			



**ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA**

**Tipo de emergencia:** COVID-19

APLICA PARA LA AUDITORÍA DE RENOVACIÓN ISO 9001:2015

PARA LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN INICIAL CON NTC 6256 Y GTC 286, VER INFORME DE ETAPA 1

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS		SI	NO
1.	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	✓	
2.	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	✓	
3.	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? <i>Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.</i>	✓	
4.	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	✓	
5.	¿Las actividades misionales incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	✓	
6.	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades misionales incluidas en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? <i>Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.</i>	✓	
7.	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades misionales incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? <i>Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej.: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.</i>	✓	
8.	Si las actividades misionales son realizadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	NA <sup>2</sup>	NA
9.	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? <i>Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.</i>	✓	
10.	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría?		✓

<sup>2</sup> Las actividades misionales de la entidad se realizan en sus instalaciones.

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
	Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir.		
11.	<p>De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas?</p> <p>Nota. Se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.</p>	NA	NA
12.	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoria se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):		
	Totalmente remota		✓
	Parcialmente remota		
	Totalmente en sitio		

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1.	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input checked="" type="checkbox"/> OTRA: Zoom y Meet
2.	<p>¿Cuáles actividades de la auditoría o procesos del SG fueron realizados en forma remota?</p> <p><small>Nota: Recuerde verificar que en el plan de auditoría se registró la sigla MT en los procesos que se van a realizar de manera remota.</small></p>	<p>Etapa 2 de auditoría - auditoría en sitio: (ver plan)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos de dirección</li> <li>- Procesos de realización</li> </ul> <p>Procesos de apoyo</p>
3.	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4.	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	<input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input checked="" type="checkbox"/> OTRA: Zoom y Meet
5.	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6.	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoría de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoría?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS PARCIALES DE AUDITORÍA REMOTA - NO APLICA			
Número de no conformidades por esquema identificadas en esta auditoría			
	ISO 9001	mayores	menores
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría			
	ISO 9001	menores	NA
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN			
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.			
Nombre del representante de la dirección		Firma	

**ANEXO 5 - DECLARACIÓN DE APLICACIÓN (SOLO PARA ISO 28001)**

No aplica

**ANEXO 6 – ALCANCE**

**Ver documento separado.**