



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD  
SEDE: JUZGADOS CIVILES MUNICIPALES DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS Y OFICINA  
DE APOYO DE BOGOTÁ**

Informe año:	Ciclo		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	11	7	2022

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR					
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.			
		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	PLANEACIÓN ESTRATEGICA				
<b>MISIONALES:</b>	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL				
<b>APOYO:</b>	ACCIONES CONSTITUCIONALES				
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	PROCESOS CIVILES				
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
	GESTIÓN DOCUMENTAL				
	MEJORAMIENTO DEL SIGCMA				
Nombre del Auditor Interno:		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Nombre del Auditado:	<b>WILLIAM ESPINOSA SANTAMARIA</b>		<b>X</b>		
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa- Auditoria del ICONTEC-	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>X</b>			<b>X</b>	
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoría realizada en la vigencia anterior.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>X</b>			<b>X</b>	
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>X</b>			<b>X</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>					



<b>PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:</b>	<b>RELACIONE LOS PROCESOS:</b>	<b>Informe No. 01</b>		
<b>ESTRATÉGICOS:</b>		<b>Fecha Realización Auditoría:</b>		
<b>MISIONALES:</b>	PLANEACIÓN ESTRATEGICA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL ACCIONES CONSTITUCIONALES PROCESOS CIVILES	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
<b>APOYO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTIÓN DOCUMENTAL			
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	MEJORAMIENTO DEL SIGCMA			

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

<b>Auditoría No.</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>	<b>Fecha de cierre</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
		6	7	2022		6	7	2022
<b>AUDITOR LIDER</b>								
<b>INFORMACIÓN DE CONTACTO</b>								
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CELULAR</b>	<b>E-MAIL</b>						
Rodrigo Batanero Urueña		rbataneu@cendoj.ramajudicial.gov.co						
<b>EQUIPO AUDITOR</b>								
<b>INFORMACIÓN DE CONTACTO</b>								
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CELULAR/ NUMERO INSTITUCIONAL</b>	<b>E-MAIL</b>						
<b>AUDITORES OBSERVADRES</b>								
<b>INFORMACIÓN DE CONTACTO</b>								
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CELULAR</b>	<b>E-MAIL</b>						
N/A								

**2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORÍA:**

Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, a partir de la validación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda), NTC ISO 27001: 2015; NTC ISO 45001:2018, NTC 6256:2021 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2021 (Consejo Superior de la Judicatura, Unidades Misionales de Consejo Superior de la Judicatura y Consejos Seccionales de la Judicatura) y las directrices establecidas por la Entidad, con el fin de velar por el mantenimiento del sistema y por la eficacia, eficiencia y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad: SIGCMA.

**ALCAN CE:**

Verificación de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 (donde procede) a los procesos del SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ, Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración de Justicia, Despachos Judiciales, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio, Secretaria (a) General; los Sistema de Gestión de las Altas Cortes articulados al SIGCMA: SIGCMA-SGC certificados y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA-SGC.

**COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):**

JUZGADOS CIVILES MUNICIPALES DE EJECUCIÓN DE SENTENCIA Y OFICINA DE APOYO DE BOGOTÁ  
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

Se realizará la auditoría con enfoque al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda), NTC ISO 19011:2018 y la NTC 6256 los documentos propios de cada SIG y los de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA-SGC.

**3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**

**3.1. RESULTADO DETALLADO**



NO.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CONFORMIDAD (En las columnas NC y Observación anotar el requisito a que aplica la Evidencia; en la Columna Criterios de auditoría /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	Descripción: Evidencia:				
2	Descripción: Evidencia:				
3					

NC: No conformidad.

### 3.2 FORTALEZAS

Una vez revisados los informes de auditorías interna y externa de la vigencia 2020, no se evidencia hallazgos, en consecuencia, se prosiguió con la auditoría de los procesos.

Se destaca el liderazgo y compromiso dentro del SIGCMA del líder del sistema en los Juzgados y Oficina de Apoyo de los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencia de Bogotá, logrando bajo el trabajo en equipo grandes resultados en mira del alcance de los objetivos trazados en el arduo camino de una mejora continua.

Disposición para atender al auditor socializando sus necesidades en busca de soluciones para robustecer su proceso y mecanismos de control, así como disposición para la aplicación de la Norma NTC ISO 9001:2015 y, NTC 6256:2021.

La Especialidad conoce plenamente el contexto tanto externo como interno, identificando a las partes interesadas permitiendo una adecuada individualización de los riesgos para abordar las amenazas con relación al proceso.

Conocimiento en el manejo de las herramientas del Sistema de Gestión de Calidad por parte de los auditados.

Se resalta el certificado de inducción y/o reinducción a los cargos en la oficina de Ejecución Civil Municipal de Ejecución de Sentencias para los empleados judiciales que cambian de roles dentro del centro, se encuentran definidas sus funciones en el sistema.

Se resalta el control de los informes diarios para el seguimiento de las actividades que se encuentran en todas las actividades de los procedimientos que se encuentran en la oficina de apoyo.

se resalta el control de salidas no conforme que realizan los despachos judiciales a la oficina de apoyo por las actuaciones que realizan los servidores frente a su gestión, se muestra la trazabilidad mediante la observación al desempeño

Se destaca la implementación del instructivo de radicación y gestión de memoriales en gestor documental.

### 3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se recomienda fortalecer a través de los medios digitales el contexto de los juzgados y oficina de apoyo de la Especialidad, partiendo desde lo general a lo particular, a fin de ubicar al auditor los asuntos que va a auditar.

Actualizar la caracterización y procedimientos de los procesos de Planeación Estratégica, Comunicación Institucional, Gestión Administrativa y Documental, en razón a que la virtualidad trajo consigo cambios en los procedimientos de las actividades a consecuencia de la virtualidad y los documentos actuales no reflejan la realidad del actual funcionamiento de la oficina y juzgados.



En Plan de acción debe estar alineado la Oficina de Apoyo con los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Bogotá y no de manera separada como se encuentra, esto en razón a las directrices dadas por la Coordinación Nacional del SIGCMA.

En el Plan de Acción no se evidencia los seguimientos del primer y segundo trimestre del año 2022.

Revisar las formulas de la matriz de riesgo, en razón a que los controles no evidencian ningún cambio en el resultado final de la valoración del riesgo.

La matriz de riesgo se debe alinear la Oficina de Apoyo con los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Bogotá y no de manera separada como se encuentra.

En la matriz de riesgo no se evidencia los seguimientos del primer y segundo trimestre del año 2022.

Se recomienda realizar un formulario para recepcionar las PQR y la satisfacción del usuario de manera virtual y establecer fechas de cortes para hacer el seguimiento y realizar la valoración de los resultados, a fin de establecer estrategias para mejorar esos niveles, si hay lugar a ello.

El informe de Revisión por la Dirección debe alinear la Oficina de Apoyo con los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Bogotá y no de manera separada como se encuentra.

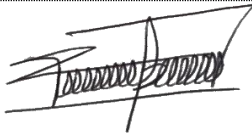
Se recomienda redefinir los indicadores establecidos en la Oficina de Apoyo en razón a las nuevas actividades que se están realizando en las diferentes áreas, en razón a la virtualidad.

Es necesario tener información documentada y disponible frente a las diferentes actividades que han realizado, tales como el expediente digital, reparto digital, capacitaciones de inducción y/o reinducción y las diferentes acciones de mejoras que realicen.

### 3.4 CONCLUSIONES

Se concluye que el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente se encuentra implementado y mantenido en forma eficaz, eficiente y conveniente, y cumple con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001: 2015 y la NTC 6256:2021

### 4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
RODRIGO BATANERO URUEÑA		11-07-2022