



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: JUZGADOS Y CENTRO DE SERVICIOS DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DE BOGOTÁ

Informe año: 2023	Ciclo		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	27	07	2023

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



PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No. 01		
		Fecha Realización Auditoría:		
ESTRATÉGICOS:		DD	MM	AAAA
MISIONALES:	1. Mejoramiento de la Infraestructura Física			
APOYO:	2. Gestión Humana 3. Gestión Tecnológica 4. Gestión Financiera y Presupuestal 5. Compras Publicas 6. Asistencia Legal 7. Gestión Administrativa	27	07	2023
EVALUACIÓN Y MEJORA:	8. Mejoramiento del SIGCMA			

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	01	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			27	07	2023		27	07	2023

AUDITOR LIDER

INFORMACIÓN DE CONTACTO

NOMBRES Y APELLIDOS	CELULAR	E-MAIL
Jairo José Pineda Cepeda	300 3669736	jpinedac@cendoj.ramajudicial.gov.co

EQUIPO AUDITOR

INFORMACIÓN DE CONTACTO

NOMBRES Y APELLIDOS	CELULAR/ NUMERO INSTITUCIONAL	E-MAIL
Héctor Eduardo Marín	300 6183130	hmarint@cendoj.ramajudicial.gov.co

AUDITORES OBSERVADORES

INFORMACIÓN DE CONTACTO

NOMBRES Y APELLIDOS	CELULAR	E-MAIL
MOISES GUERRERO	312 4934291	mquerrec@cendoj.ramajudicial.gov.co

2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORÍA:

OBJETIVO:

Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA, a partir de la validación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001: 2015, Operaciones Bioseguras, Safe & Healthy, NTC 6256:2021 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2021, NCT ISO 45001:2018 y las directrices establecidas por la Entidad, con el fin de velar por el mantenimiento del sistema y por la eficacia, eficiencia y efectividad del SIGCMA

ALCAN CE:

Direcciones Seccionales de Administración Judicial, Coordinaciones Administrativas; Altas Cortes (Corte Suprema de Justicia, Comisión Nacional de Disciplina Judicial, Consejo de Estado); Dependencias Judiciales Certificadas y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA año 2023.

COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):

Juzgados y Centro de Servicios Penales de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad 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 la norma NTC ISO 19011:2018 y los documentos internos (Manual de Calidad, Procedimientos e Informes de auditorías internas y externas) y los documentos externos tanto legales como reglamentarios de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA.

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: Centro de Servicios	Atención al Usuario	X	Menor	5.1.2 NTC 6256:2021
	Evidencia: No se aplicó encuesta de satisfacción periodo 2022, 2023		X	Menor	9.1.2, 9.3.3 c) 1 NTC 6256:2021
2	Descripción:				
	Evidencia:				

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

Juzgados y Centro de Servicios Penales de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Bogotá

Una vez revisados los informes de auditorías interna y externa de la vigencia 2022, evidencian oportunidades de mejora, las cuales fueron tenidas en cuenta, como se evidencia en el los indicadores y actividades que se encuentran en el Plan de Acción, lo que permite medir el cumplimiento de las actividades.

Se destaca la buena implementación del Plan de acción del año 2023, con seguimiento al primer trimestre. Se evidencia que relacionan las actividades y los resultados del respectivo comportamiento trimestral.

Es de suprema importancia resaltar el liderazgo y compromiso de la Coordinadora de los Juzgados EPMS y del Coordinador del Centro de Servicios dentro del SIGCMA, puesto que ejercen un liderazgo muy positivo con todos los integrantes del Comité del Sigcma, lo que propende en el positivo interés de todos los servidores judiciales en el mantenimiento del sistema en los Juzgados y Centro de Servicios Administrativo de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Bogotá.

En cuanto a la administración documental, cuentan con los respectivos procedimientos del Sistema de Gestión y están actualizados. En el que en los juzgados se extractan: los del proceso misional de EPMS y el proceso misional del trámite de las tutelas y acciones constitucionales de Hábeas Corpus. En el Centro de servicios Administrativos se cuenta con procedimientos de Notificaciones, trámite de solicitudes, archivo y desarchivo.

Se evidencia que se promueven el uso de herramientas tecnológicas para el control, seguimiento y consulta de documentos físicos y digitales, se tiene identificado el contexto tanto externo como interno y sus partes interesadas en los procesos.

Se resalta el trabajo en equipo, muestra de ello el Apoyo en la tarea de digitalización de expedientes por parte del centro de servicios, lo que genera valor agregado para cumplir con el Plan de digitalización propuesto a nivel nacional, donde en el primer trimestre se digitalizaron 153 expedientes, con los recursos propios del centro de servicios.

La matriz de riesgos está actualizada y la valoración de los riesgos fue debidamente ajustada.

El personal que integra el comité del Sigcma, colabora activamente, es comprometido y con gran sentido de pertenencia. Los líderes del SIGCMA se muestran comprometidos para que el servicio mejore y el Sistema se mantenga actualizado, se evidencia en la actualización de los procedimientos y en su aplicación continua.

Se venía arrastrando con una permanente congestión por remisiones de otras partes y devoluciones por no cumplir con el protocolo, sin embargo, se destaca el apoyo que representa el Sustanciador Transitorio, en el comparativo con los resultados de la gestión actual que cuando no lo tenían.



Se evidencia la trazabilidad de los procesos auditados tanto estratégicos, misionales y de apoyo, desde la caracterización, procedimientos, ciclo PHVA, los cuales se encuentran explicados a través de las herramientas tecnológicas para mayor facilidad del auditor.

Juzgados 14, 19, 27, 28, 29

Cuentan con controles que les permite monitorear la gestión de las solicitudes que deben atender, las acciones constitucionales y los procesos propios de su especialidad. Estos controles dan claridad del buen trámite y gestión judicial que realizan en los despachos judiciales.

Los titulares del de los despachos judiciales, son líderes que animan y ejercen de manera positiva la gestión que se realiza en cada despacho, se evidencia su organización y compromiso, la buena gestión de los procesos que redundan en la buena y continua mejora de sus procesos.

En algunos despachos están utilizando la herramienta colaborativa disponible en el Office 365 denominada Planner, con el objetivo de trabajar en equipo, gestionar los procesos, generar controles y alertas frente a los trámites y sus tiempos de cumplimiento que se deben atender.

Es importante destacar las buenas prácticas y la dinámica de trabajo del Juzgado 27 de EPMS, puesto que sus procesos y actividades están siendo atendidas a través de las herramientas virtuales y se han ejecutado actualizaciones de las mismas para la buena y rápida atención de los usuarios.

Los Juzgados cuentan con una estructura organizacional interna que permite una buena y equitativa distribución de labores que redundan en un buen ambiente laboral.

Se revisaron las Acciones Constitucionales (tutelas), encontrando concordancia plena en la trazabilidad de su trámite, se revisaron los expedientes digitales en contraste con las actuaciones registradas en el Aplicativo Siglo XXI y los controles internos de cada juzgado para la gestión de los procesos a continuación relacionados:

Juzgado 19 de EPMS	Radicado No. 2023-00052
Juzgado 27 de EPMS	Radicado No. 2023-00061
Juzgado 28 de EPMS	Radicado No. 2023-00065
Juzgado 29 de EPMS	Radicado No. 2023-00034
Juzgado 14 de EPMS	Radicado No. 2023-00048

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Juzgados y Centro de Servicios Penales de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Bogotá

Elaborar informe definitivo sobre los resultados del cumplimiento de los objetivos del SIGCMA, lo que permitirá evaluar y analizar su evolución en diferentes periodos, revisar la posibilidad de incluir en el informe estadística de años anteriores para tener mejor herramienta de análisis y toma de decisiones.

Plan de acción centro de servicios, en las casillas de dificultades para lograr la meta y en el análisis de los resultados observaciones especificar cifras para mayor entendimiento.



En la presentación del contexto, es importante dejar evidencia clara de las partes internas y externas para fortalecer la matriz de riesgos, sus actividades y controles. Tener en cuenta las variaciones del contexto y en el procedimiento, la virtualidad, el aumento de despachos, ley 600 y 906, entre otros.

Evaluar la posibilidad de sincronizar los objetivos propuestos para el Centro de Servicios, con los objetivos de los juzgados, esto permite fortalecer el trabajo conjunto e interrelacionado como una unidad compacta.

El centro de servicios debe hacer seguimiento a las diferentes solicitudes que se han remitido a la Dirección Seccional, sobre necesidades de equipos técnicos y tecnológicos, dejar evidencia en las acciones de mejora, lo que permitirá la toma de acciones más efectivas para el logro de las metas propuestas.

En el Centro de Servicios, se tienen individualizados un cargo de escribiente que colaboran para cada uno de los juzgados. Para evitar riesgos en el manejo de la información y permitir mejor desempeño de estos servidores, puede plantearse la posibilidad de que sus labores se atiendan en el juzgado al que apoyan de manera individual.

Incentivar el uso de las acciones de gestión y las salidas no conformes, como herramientas importantes para la mejora continua y mantenimiento del Sistema de Gestión.

Tener a mano las acciones de gestión que tienen abiertas (14), las evidencias de los informes que se han presentado, para llevar el control del porcentaje del cumplimiento de las mismas. Es necesario tener el control de la información documentada de los datos de los procesos del SIGCMA, y que la misma se encuentren disponibles para su uso y se pueda presentar cuando sea solicitada y necesaria.

Las Acciones Constitucionales son enviadas directamente a los juzgados asignados por reparto, cada despacho las remite al centro de servicios para que elaboren la carátula y asignen número interno (NI), para luego volver a remitirla al despacho dueño del proceso. Esa ruta genera un reproceso innecesario, que podría eliminarse si el reparto llega directamente al Centro de servicios, para que genere caratula, el NI y lo remita al despacho dueño del proceso.

No conformidad menor.

No se genera evidencia la realización de las encuestas de satisfacción a los usuarios en el periodo 2022, tampoco se han aplicado en lo corrido del año 2023, pese a que cuenta con un procedimiento para atender su ejecución, lo que no permite tener resultados de la percepción, ni satisfacción positiva o negativa del usuario, que permita evaluar la gestión, para la toma de acciones que redunden en la mejora continua.

3.4 CONCLUSIONES

Es evidente el compromiso hacia la mejora del sistema por parte de la Coordinación del Sistema, inciden positivamente en el trabajo continuo y colaborativo a través de la toma de conciencia de los líderes de cada proceso para lograr resultados efectivos y eficientes en el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente, en el que se evidencia que 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, toda vez que el mismo se encuentra ampliamente documentado con metodologías y herramientas que están siendo utilizadas y que permiten evidenciar la dedicación, la buena actitud y sobre todo el compromiso por mantener la mejora continua del sistema.

La construcción y puesta en marcha de herramientas tecnológicas de apoyo, es una fortaleza muy importante para la gestión oportuna y seguimiento de las actividades propias de los Juzgados de EPMS y del Centro de Servicios.

4. NOMBRES Y FIRMAS



AUDITADO		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
DRA. RUTH STELLA MELGAREJO MOLINA Juez Coordinadora Centro de Servicios Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Bogotá D.C.		27/07/2023
AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
JAIRO JOSE PINEDA CEPEDA	(Firma) 	27/07/2023