



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD  
SEDE: SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BUGA – OFICINA DE  
ADMINISTRACIÓN Y CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES**

Informe año:	<b>Ciclo</b>		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	25	08	2021

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
				24	08	2021
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	Direccionamiento Estratégico					
<b>MISIONALES:</b>	Administración de Justicia					
<b>APOYO:</b>	Centro de Servicios Judiciales					
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	Mejoramiento y Evaluación del Sigma					
Nombre del Auditor Interno:	Wilson Naranjo Tobón		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Líderes de Proceso			X		
Se socializó el Informe final de la Auditoría Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoría.	SI	NO	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoría externa-Auditoría del ICONTEC-	SI	NO	
	X			X		
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoría interna realizado.	SI	NO	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorías anteriores, en la auditoría realizada en la vigencia anterior.	SI	NO	
				X		
Quedó copia del informe final de auditoría interna realizado en la Dependencia.	SI	NO	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	SI	NO	
	X			X		
OBSERVACIONES:	Las auditorías se ejecutaron de forma virtual, al igual que la reunión de apertura y de cierre, por los que queda las constancias y se da fe de lo presentado en el informe					



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.			
ESTRATÉGICOS:	<b>Gestión directiva y de comunicación</b>	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Gestión de Sistema Penal		24	08	2021
APOYO:	Centro de Servicios		24	08	2021
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGMA		24	08	2021

**1. INFORMACION GENERAL**

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		24	08	2021		24	08	2021

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Wilson Naranjo Tobón	3165340799	wnaranjt@cendoj.ramajudicial-gov.co	Luis Mauricio Quintero; Carolina Carvajal Marulanda; Sandra Milena Méndez Rodríguez; Wilson Naranjo Tobón		<a href="mailto:mauricioq147@gmail.com">mauricioq147@gmail.com</a> ; <a href="mailto:krolyn1@hotmail.com">krolyn1@hotmail.com</a> ; <a href="mailto:sandramendez1978@hotmail.com">sandramendez1978@hotmail.com</a>

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

OBJETIVO:
Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA y de los Sistemas de Gestión de Calidad: SGC (específicos) articulados al SIGCMA a partir de la validación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001: 2015; NTC ISO 14001:2015 (donde proceda) y las directrices establecidas por la Entidad, con el fin de velar por el mantenimiento del sistema y por la eficacia, eficiencia y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad: SIGCMA-SGC.



**ALCAN CE:**

Verificación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 (donde procede), la NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018a 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):**

SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BUGA – OFICINA DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y EL CENTRO DE SERVICIOS

**CRITERIOS DE LA AUDITORIA:**

Se realizará la auditoría con enfoque al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda), NTC ISO 19011:2018, los documentos propios de cada SIG y los de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA-SGC, no se realiza la auditoría bajo la NTC 6256:2018, ya que no se ha hecho la capacitación sobre la misma y no hay auditores calificados para hacerla.

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

**3.1. RESULTADO DETALLADO**

NO.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CONFORMIDAD (En las columnas NC y Observación anotar el requisito a que aplica la Evidencia; en la Columna Criterios de auditoria /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	Descripción: Desbalanceo en el programa de reparto.	Centro de Servicios Judiciales Reparto	7.1	Proceso de Apoyo	7.1.3 literal b
	Evidencia: Estadística de los procesos de evacuación y rendimiento	Administración de Justicia	8.3	Operación	8.3.5 literales a, b, c y d
2	Descripción: Evidencia:				
3					

NC: No conformidad.

**3.2 FORTALEZAS**



Auditoría Dr. Juan Carlos Santacruz López, Magistrado Sala Penal, Tribunal Superior de Buga: Se evidencia una adecuada planeación y ejecución del proceso misional, con resultados esperados dentro de los objetivos dispuestos por el despacho. Ha implementado la mejora continua a través de interacciones con otros líderes de procesos, unificando así, los procedimientos en el manejo de la planeación del despacho, conoce la importancia del Acuerdo 14161 del 2014 para la estructura del SGC, igualmente se tiene en cuenta el Plan Seccional de Desarrollo de la Rama Judicial "Justicia con Transparencia y Equidad", entendiéndolo como la ruta para el cumplimiento de los objetivos y el del plan de acción 2021. En cuanto a la matriz de riesgo, se ha interiorizado el cambio a la matriz 5 x 5 donde hay una plena identidad con los riesgos identificados para los juzgados de Buga y su contexto, en cuanto al servicios al cliente, se han implementado los mecanismos a través de la Secretaría de la Sala, para que se logre la satisfacción de las necesidades de las partes, cumpliendo con sus requerimientos y con la normatividad legal.

#### Auditoría Coordinación Administrativa

1. Excelente disposición por parte de los servidores judiciales adscritos a los procesos auditados para atender la auditoría.
2. Se resalta la Oficina de Coordinación Administrativa de Buga con la implementación de los lineamientos establecidos de la Resolución No. 866 del 24 de abril de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social y el Acuerdo PCSJA20-11567 del 5 de junio de 2020 del Consejo Superior de la Judicatura, conllevado a proteger la salud de los servidores judiciales del Circuito de Buga, teniendo como resultado cero contagios masivos en los despachos judiciales.
3. Se resalta la encuesta realizada a los servidores judiciales del Valle del Cauca por parte del Grupo de Mantenimiento y Soporte Tecnológico de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial Seccional Cali, con el fin evaluar las acciones para la satisfacción del servidor judicial.
4. Se resalta la importancia de los programas de capacitación virtuales que se vienen desarrollando en tiempos de pandemia por el COVID19, por parte de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, por el Grupo de Mantenimiento y Soporte Tecnológico de la



Dirección Ejecutiva de Administración Judicial Seccional Cali y por parte de la ARL POSITIVA.

Mediante acción de mejora, la Oficina de la Coordinación Administrativa de Buga, solicita formalmente la desvinculación de las auditorías del SGC de los despachos de Buga, considerando que deben estar auditados bajo los lineamientos de la Dirección Seccional, por ser un organismo netamente administrativo.

En general se presentó;

- La alta disponibilidad de los auditados, pese a que las agendas de los despachos son más estrechas en la presencialidad.
- Se destaca la resiliencia de los funcionarios para adaptarse a los cambios de contexto, lo cual ha sido primordial para el sostenimiento del SGC,
- Las estrategias de comunicación implementadas mediante la creación de grupos de whatassp, no solo entre los empleados del despacho, sino por proceso, para asegurar la comunicación entre las partes externas e internas y conocer sus necesidades y requerimientos.
- Se ha implementado mucho más el uso de las herramientas tecnológicas, que antes eran rechazadas por temor y falta de confiabilidad, como en el caso de los agendamientos virtuales, el uso de plataformas y la digitalización de la información, el uso de almacenamientos en la nube y discos de respaldo, esto ha dado una asegurabilidad de la información y transparencia del proceso, además del apoyo de las capacitaciones permanentes por parte del área de sistemas.
- Con la virtualidad, se dio una apertura a la comunicación, lo que ha permitido la rápida solución de problemas y la mayor agilidad de la información.
- Se ha identificado un riesgo que se da por la falta de conexión de las partes, pero este se ha mitigado con el compromiso de las partes interesadas como Fiscalía, INPEC, Defensoría, Policía, Abogados y otros afectado, de esta forma se evita que las audiencias se dañen.
- Se está dando respuesta oportuna a las necesidades y requerimientos de las partes, permitiendo un mayor acceso a la administración de justicia.
- Se adoptó la implementación del PLAN DE ACCIÓN 2021 Y LA MATRIZ DE RIESGO DE 5 X 5, bajo las directrices del SIGNA, nivel nacional.
- Todos consideran que los riesgos no han cambiado, pero si pueden mitigarlos con mayor rapidez, debido a que la comunicación es más ágil.
- El dedicar mayor tiempo a la administración de justicia, no ha impedido el nivel de compromiso de los funcionarios, por el contrario, este nivel ha aumentado, incluso hasta aportando de sus recursos para dar un buen desempeño de sus funciones.

### 3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Auditorías en los despachos en general

1. Continuar gestionando la socialización de las tablas de retención documental a todos los despachos judiciales, con el fin de realizar su implementación en el Circuito de Buga.
2. Seguir impulsando el plan de digitalización, bajo los protocolos establecidos por la Rama Judicial, en mira a garantizar el archivo y manejo adecuado de los expedientes.
3. Continuar ejecutando mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente (servidor judicial)
4. Continuar con el mejoramiento continuo.
  - Aunque la Dirección Administrativa ha hecho esfuerzos por dar apoyo a todos los funcionarios para el cumplimiento de su misión, es indudable que falta una actualización tecnológica, que permita atender los sistemas de trabajo virtuales y



aseguramiento de la información y su transparencia, ya que un 60% de los equipos son obsoletos y no tienen la capacidad necesaria para atender los volúmenes de trabajo que se dan en la modalidad virtual.

- También se deben planificar capacitaciones, pero atendiendo los tiempos disponibles de los funcionarios, ya que las programaciones hechas por el Consejo Superior y Consejos Seccionales se dieron en horarios y en cantidad que no ha sido posible atenderse y se necesitan para disminuir el desgaste laboral.

### 3.4 CONCLUSIONES

Atendiendo lo evidenciado en la interacción con la auditada, se concluye que el proceso misional auditado se encuentra conforme a los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.

Se puede conceptuar que la Oficina de Coordinación Administrativa de Buga y Oficina de Apoyo Judicial de Buga, cumplen de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requerimientos de los requisitos establecidos en la norma de calidad NTC ISO 9001:2015, pero se encuentra razonable la opción de mejora planteada por la oficina, ya que realmente el proceso pertenece a la Dirección Seccional de Cali.

### 4. NOMBRES Y FIRMAS

#### AUDITADO

NOMBRE

FIRMA

FECHA 25/08/2021

#### AUDITOR LIDER

NOMBRE WILSON NARANJO TORÓN

FIRMA

FECHA 25/08/2021