



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**  
**SEDE: Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander: Tribunales-Juzgados-  
Secretaria General-Oficinas de Apoyo.**

Informe año: 2021	Ciclo 2021		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	24	08	2021

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR						
PROCESO(S) AUDITADO(S) <u>VIGENCIA ANTERIOR:</u>	RELACIONE LOS PROCESOS:		Informe No.	3		
			Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
				24	08	2021
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	Comunicación institucional					
<b>MISIONALES:</b>	Gestión de procesos constitucionales Gestión de procesos contencioso administrativos Gestión de procesos contencioso especiales					
<b>APOYO:</b>	Gestión de procesos administrativos Gestión documental					
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente – SIGCMA - SGC					
Nombre del Auditor Interno:	<b>Alvaro Garzón Díaz</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Nombre del Auditado:	<b>Dra. Claudia Patricia Peña Arce.</b> <b>Dr. Milciades Rodríguez Quintero.</b>		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	<b>N/A</b>	<b>N/A</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>N/A</b>	<b>N/A</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 auditoria realizada en la vigencia anterior.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
	<b>X</b>			<b>N/A</b>	<b>N/A</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>N/A</b>	<b>N/A</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>	Esta auditoria advierte de conformidad con el programa de auditoria elaborado desde el nivel central, la designación del equipo auditor de los siguientes auditores: Ing. Andrea Camila Antivar Quintero; Dr. Edward Avendaño Bautista y Dr. Milciades Rodríguez Quintero, adscritos a la Seccional de Santander – Bucaramanga. Por cuanto forman parte indispensable al interior de los procesos y procedimientos objeto de auditaje, situación que puede inferir en la independencia de toda la actividad que deben auditar.  Por lo anterior, se hace un llamado a la Coordinacion Nacional de Calidad del nivel					



	<p>central para que al momento de realizar la programación de las auditoria internas de calidad, tenga en cuenta que la designación del equipo auditor pertenezca a una seccional diferente a la cual deben auditar.</p> <p>Por solicitud de los líderes de calidad de la seccional de Santander se incorporaron al plan de auditoria los siguientes auditores de calidad: <b>Luis Carlos Pinto Salazar, Francy del Pilar Pinilla Pedraza, Paula Andrea Herrera Arenas, Jose Alberto Garcia Clavijo, Laura Marcela Castillo Valencia, Maud Amparo Ruiz Rojas, Digna Maria Guerra Picón, Arley Mendez de la Rosa, Jennifer A. Mariño Mancilla, Edilia Duarte Duarte, Vilma Patricia Sanchez Esparza, Ivan Dario Herrera Betancourt.</b></p> <p>En el mismo sentido se solicitud la inclusión de los siguientes auditores como observadores: <b>Jeisson Jamith Neira Valbuena, Blanca Judith Martinez Mendoza, Hugo Andres Franco Flores, Carlos Andres Carvajal Gamboa, Freya Lorena Carrascal Ramos, David Julian Walteros Reyes, Fabian Andres Avila Aparicio, Freddy Alfonso Jaimes Plata, Monica Oquendo Pineda, Kristel Pierina Ariza Pachon, Dubier Rios Botello, Alexander Chaparro Montezuma, Sergio Andres Chacon Amaya.</b></p>
--	--

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No. Fecha Realización Auditoría:	2		
			DD	MM	AAAA
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	Responsabilidad de la Alta Dirección: Planeación Comunicación institucional		24	08	2021
<b>MISIONALES:</b>	Gestión de procesos constitucionales. Gestión de procesos contencioso administrativos. Gestión de procesos contencioso especiales.		24	08	2021
<b>APOYO:</b>	Gestión de procesos administrativos. Gestión documental.		24	08	2021
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	Evaluación y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente – SIGCMA - SGC				

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		24	08	2021		30	08	2021

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Alvaro Garzón Díaz		agarzond@cendoj.ramajudicial.gov.co	Andrea Camila Antivar Quintero		
			Edward Avendaño Bautista		
			Milciades Rodriguez Quintero		



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

**OBJETIVO:**

Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, a partir de la validación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda), NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018 (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.

**ALCANCE:**

Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central y las Unidades Misionales; Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ y las Unidades Misionales; Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración Judicial; Tribunales y Despachos Judiciales certificados, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio, Secretaria (a) General; los Sistema de Gestión de las Altas Cortes articulados al SIGCMA: Consejo de Estado, Corte Suprema de Justicia y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA año 2021.

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

Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander: Tribunales-Juzgados-Secretaria General-Oficinas de Apoyo.

**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 6256:2018, GTC 286:2018, 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 Y MEDIO AMBIENTE**

**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	<p><b>Descripción:</b> Al momento de verificar la documentación que hace parte del proceso de Comunicación institucional, no se evidencio la información documentada que el Tribunal Superior determina como necesaria para la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad – SIGCMA, bajo los lineamientos de la Guía Técnica <b>GTC-ISO/ 10013:2002</b> “directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad”.</p> <p><b>Evidencia:</b> Verificando los documentos que hacen parte del proceso de comunicación institucional no se logró evidenciar la información documentada (caracterización, procedimientos, ficha de indicadores, entre otros) para verificar la eficacia de las actividades propias de la gestión.</p>	Comunicación Institucional	X		7.5



NC: No conformidad.

### 3.2 FORTALEZAS

La iniciativa de la Alta Dirección en hacer partícipes a los servidores judiciales certificados en la norma NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018, e incluir a observadores en el proceso de esta auditoría interna de calidad demuestran el interés, compromiso y mejora para con el SIGCMA.

La formación de Auditores internos de Calidad a través de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” bajo la Coordinación Nacional del Calidad del Nivel Central y la Alta Dirección de la Seccional de Santander, reforzaran los componentes de la plataforma estratégica de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativa de Santander.

Resaltar la elaboración de la pieza comunicativa “PRESENTACIÓN DEL TRIBUNAL” a través de video donde se muestran cuáles son las etapas que se surten en el desarrollo del Proceso Ordinario Oral como herramienta de comunicación didáctica y lenguaje claro, implementando un nuevo modelo de atención y comunicación con el usuario del servicio de la justicia.

En igual sentido el “PROTOCOLO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS VIRTUALES” cuyo propósito es facilitar su asistencia e intervención en las audiencias virtuales a través del uso de las herramientas tecnológicas dispuestas por el Consejo Superior de la Judicatura.

Los controles creados para registrar las evidencias y el seguimiento de asignación en las salas de audiencia reflejan la planificación, organización y mecanismos de control para la operatividad y realización de las audiencias virtuales. (control de espacios - software salas de audiencias).

Los procesos de adaptación en cada uno de los servidores judiciales de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, en la prestación del servicio desde los hogares garantizando la atención a los usuarios, pese a las medidas establecidas con ocasión de la emergencia sanitaria en cumplimiento de su política de calidad.

Destacar los controles creados para registrar las evidencias y el seguimiento de la ejecución de las actividades propias en las herramientas OneDrive y Microsoft Teams, cuya creación de carpetas y subcarpetas, evidencian el control de la información documentada requerida por el sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente SIGCMA, asegurando su disponibilidad e idoneidad para su uso, donde y cuando se necesite.

La importancia de la medición de los indicadores que les permite evaluar la conformidad de los productos y servicios, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad, también evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, así como las necesidades de mejora que redundan al interior de la Jurisdicción.

La construcción y puesta en producción de las diferentes encuestas de satisfacción evidencian los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar los resultados de la gestión, aprovechando la utilización de las herramientas tecnológicas que ha dispuesto el Consejo Superior de la Judicatura al servicio del Servidor Judicial para esta caso Microsoft Forms.

Exaltar a los Juzgados Administrativos auditados, la secretaria del Tribunal Administrativo y la oficina de servicios por su excelente presentación, apropiación y conocimiento de los procesos y procedimientos de calidad, resaltar la elaboración de las presentaciones didácticas, claras y precisas que permitieron al auditor evidenciar todo el ciclo PHVA y la materialización de los indicadores de gestión, los riesgos del proceso y acciones que implementaron para la mejora de sus procesos.

La disposición y conocimiento en las actividades propias de su gestión al interior de la Jurisdicción de la Contencioso Administrativo.

Apropiación de los temas no solo de sus actividades sino en el vocabulario del SIGCMA.

### 3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Establecer mecanismos de cooperación entre el Consejo de Estado y el Tribunal de lo Contencioso Administrativo para la apropiación, adecuación e incorporación de los procesos y/o procedimientos que puedan formar parte de su mapa de procesos guardando eso si, las proporciones en cuanto a actividades y talento humano del nivel seccional, que seguramente fortalecerán su sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente.

Reforzar las campañas de socialización y sensibilización a los Magistrados y Jueces administrativos como apoyo para la identificación e incorporación de la perspectiva de género desde el enfoque diferencial en sus sentencias, y exhorta a utilizar la herramienta de trabajo transversal al quehacer jurisdiccional denominada “Lista de Verificación”, les permite a los magistrados, magistradas, jueces y juezas, como también a los diferentes usuarios(as) de la administración de justicia, identificar si en los casos



bajo su conocimiento, estos pueden ser considerados de "género desde el enfoque diferencial", y una vez definido este aspecto, tomar en cuenta varios criterios orientadores relacionados con el procedimiento y la decisión judicial, con el fin de facilitar de manera ordenada, razonable, sintética, coherente y sistemática, la introducción de la perspectiva de género en las sentencias; sumado a lo anterior, la posibilidad de obtener una estadística de los procesos donde se aplica la aludida perspectiva de género.  
<https://www.ramajudicial.gov.co/web/comision-nacional-de-genero/lista-de-verificacion>

Revisar la hoja de la matriz identificada como instructivo en cuanto a la *Descripción - Lineamientos para el diligenciamiento*, con la finalidad de ajustar la descripción de los riesgos que han identificado en todos los procesos de la organización (Tenga en cuenta la estructura de alto nivel establecida, inicia con POSIBILIDAD DE + Impacto para la entidad + Causa Raíz).

En los registros de Identificación de la matriz de riesgos no se evidencian posibles riesgos que pueden afectar el desempeño de las actividades de las dependencias, al momento de presentar de la matriz del mapa de riesgos no se identificaron riesgos que pueden ser objeto de validación y control, especialmente los sugeridos por la Coordinación Nacional de Calidad en cuanto a aspectos ambientales y corrupción.

### 3.4 CONCLUSIONES

Se concluye que el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente - SIGCMA en la Unidad de Planeación de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial se encuentra implementado y mantenido en forma eficaz, eficiente y conveniente, cumple con los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 14001:2015 (donde proceda), NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018.

### 4. NOMBRES Y FIRMAS

#### AUDITADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA
--------	-------	-------

CLAUDIA PATRICIA PEÑUELA ARCE

#### AUDITADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA
--------	-------	-------

MILCIADES RODRÍGUEZ QUINTERO

#### AUDITOR LIDER

NOMBRE	FIRMA	FECHA
--------	-------	-------

ALVARO GARZÓN DÍAZ

ALVARO GARZÓN DIAZ

30/08/2021

Evidencias del desarrollo de la reunión:





Objetivo - Eficiencia, P% ingresos	Total	Tribunal	Juzgado
1. AÑO 2019	11.88%	4.20%	13.10%
2. AÑO 2020	12.28%	4.20%	13.20%
3. AÑO 2021	12.28%	4.20%	13.20%

  

AÑO	Total
AÑO 2019	696
AÑO 2020	403

  

Pregunta No.	Total
Pregunta No. 1	4.78
Pregunta No. 2	4.80
Pregunta No. 3	4.82
Pregunta No. 4	4.84
Pregunta No. 5	4.84



The image displays six screenshots from a video conference. The top row contains three slides: 1) 'Estandarización de Trámites Secretariales' with sub-points: 'Creación' (Se proyectó inicialmente por parte de la Secretaría el proceso para la implementación de la Virtualidad en las labores secretariales), 'Sustentación' (Se aprobó por parte de la sala plena de la corporación, en sala administrativa ordinaria), and 'Ejecución' (Socialización y apoyo tecnológico para la ejecución). 2) 'Comunicación electrónica de los sujetos procesales' with 'RIESGOS' (Integridad del Expediente, Planeación de las actividades). 3) 'SIGCMA OFICINA DE SERVICIOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS BUENARRAMA'. The bottom row contains three screenshots: 1) A flowchart titled 'PROCEDIMIENTOS DE LA OSIA' showing five processes: 'Procedimiento 1 (Recepción y reparto de la Demanda)', 'Procedimiento 2 (Recepción y entrega de Memorales)', 'Procedimiento 3 (Distribución de correspondencia 472)', 'Procedimiento 4 (Expedientes)', and 'Procedimiento 5 (Procedimiento Adjetivo Técnico)'. 2) A detailed flowchart for 'Procedimiento 4 (Expedientes)'. 3) A grid of participants' video feeds.