



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE
SEDE: CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS SISTEMA PENAL
ACUSATORIO DE PEREIRA**

Informe año: 2021	Ciclo		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	20	09	2021

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR					
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:		Informe No.	Ciclo	
				DD	MM
ESTRATÉGICOS:	N/A				
MISIONALES:	N/A				
APOYO:	N/A				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	N/A				
Nombre del Auditor Interno:	N/A		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	N/A	N/A
Nombre del Auditado:	N/A			N/A	N/A
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	N/A	N/A	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa- Auditoria del ICONTEC	N/A	N/A
	N/A	N/A		N/A	N/A
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	N/A	N/A	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoria realizada en la vigencia anterior.	N/A	N/A
	N/A	N/A		N/A	N/A
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	N/A	N/A	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	N/A	N/A
	N/A	N/A		N/A	N/A
OBSERVACIONES:					



INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ACTUAL					
PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	1		
ESTRATÉGICOS:		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	X		17	09	2021
APOYO:					
EVALUACIÓN Y MEJORA:					

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	1	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			17	09	2021		17	09	2021

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Héctor Eduardo Marín Taborda	300-618-31-30	hmarint@cendoj.ramajudicial.gov.co	Carmen Inés Moreno Benites	312-383-44-17	gestioncalpq@cendoj.ramajudicial.gov.co

2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORÍA:

<p>OBJETIVO:</p> <p>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.</p>
<p>ALCAN CE:</p> <p>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.</p>
<p>COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):</p> <p>Centro de Servicios Administrativos del Sistema Acusatorio Penal de Pereira</p>
<p>CRITERIOS DE LA AUDITORIA:</p>



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 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

Se evidencia el compromiso por parte de la Alta Dirección y de la Coordinación del Centro de Servicios para atender el ejercicio de la auditoría interna. Su planta de cargos está conformada por 29 servidores judiciales para atender las actividades donde se incluye el líder de la oficina. Los grupos de trabajo son: Gestión para la atención servicio e información al usuario, gestión de reparto, gestión de comunicaciones/citaciones/notificaciones, gestión control de audiencias/administración de salas, gestión soporte y archivo tecnológico y gestión títulos y depósitos judiciales.

Cuentan con un video institucional donde brindan claridad en la conformación del contexto organizacional y tienen habilitado un sitio web para los despachos de Pereira donde se puede acceder de manera ágil a información sobre los servicios de justicia en la ciudad de Pereira.

La conexión VPN para el teletrabajo ha permitido que el personal cuente con herramientas ágiles para el trabajo virtual.

Se han abordado varios aspectos que son significativos para la gestión ambiental. Actualmente implementan en todas las sedes el nuevo código de colores para el manejo de residuos.

La implementación del Sistema de Gestión en el Centro de Servicios Administrativos mancomunadamente con la Dirección Ejecutiva Seccional.

Han ejecutado prácticas pedagógicas de acompañamiento a los usuarios en el uso de las TICS, lo que proporciona acercamiento a la labor que atiende el Centro de Servicios Administrativos y fortalece la imagen institucional. Para habilitar las herramientas de PQRS. Han ejecutado con los usuarios, capacitaciones, que les permite acudir a los canales de atención. Tienen una encuesta donde se consolidan las necesidades y expectativas de las partes internas y externas del contexto. Tienen implementado en procedimiento de atención virtual para que se brinde acceso ágil a los usuarios.

La alta dirección participa desde hace aproximadamente 20 años en comités departamentales que les permiten mantener interacción con los estamentos del gobierno y que les proporciona conocer e interactuar con las partes que conforman el contexto organizacional. Actualmente el Presidente del Consejo Seccional participa en el Consejo Departamental de Planeación.

La participación activa de la Coordinación del Centro de Servicios en los distintos comités, permite llevar a cabo acciones de gestión conjuntas para resolver problemas interinstitucionales.

Los riesgos tienen un enfoque específico en los procesos que atiende el Centro de Servicios Administrativos lo que les permite tener un buen conocimiento de los mismos, evaluarlos y mitigarlos.



Comparten con los jueces del Sistema Acusatorio Penal del Distrito, las funciones del Centro de Servicios, lo que les permite tener claridad sobre las labores que se atienden y los responsables de la ejecución de las diferentes actividades que son atendidas en esta oficina.

El contar con personal especializado en el centro de servicios para el desarrollo tecnológico dedicado exclusivamente a esta función, lo que se refleja en la información divulgada en la página Web de la Rama y el desarrollo de aplicativos propios.

La generación del índice electrónico desde que se crea el proceso en el centro de servicios y envío a los despachos.

El aplicativo desarrollado desde 2019 para programación de audiencias, comunicaciones y citaciones.

El seguimiento y control a las audiencias realizadas y al trabajo en casa por parte del centro de servicios.

Se tienen importantes datos estadísticos que sirven para el desarrollo de indicadores.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Realizar la encuesta de satisfacción a los usuarios para contar con la percepción de los mismo respecto a los servicios que ofrece el Centro de Servicios Administrativos. Milita en favor de esta ejecución que ya cuentan con el diseño de la herramienta para este fin.

Elaborar una ficha técnica para la realización de la encuesta lo que permite mayor claridad en los objetivos que busca la encuesta y la muestra a la que se debe aplicar.

Evaluar los indicadores planteados para el Centro de Servicios, en especial el de reparto, de modo que se midan variables que aporten en la mejora de esta actividad en la oficina.

Es importante ajustar el mapa de riesgos de la oficina, con el fin de completar los que inciden en los procesos que se atienden en el Centro de Servicios Administrativos y dar el tratamiento respectivo o tomar las acciones respectivas.

Se propone ampliar el dominio sobre las herramientas del sistema de gestión con el personal del Centro de Servicios con el fin de mejorar el mantenimiento del mismo, reforzando el conocimiento de las normas de la Rama Judicial (NTC 6256: 2018 y GTC 286: 2018) en los Servidores judiciales, haciendo énfasis en los aspectos ambientales pertinentes (numeral 6 de la NTC 6256).

En la atención de las QRS, es importante establecer en el procedimiento, por quien debe ir avaladas con la firma respectiva.

Ajustar la identificación de las Salidas No conformes por proceso.

Documentar las acciones de gestión que realiza el Centro de Servicios.

Incluir en el plan de acción los proyectos del Centro de Servicios.

3.4 CONCLUSIONES

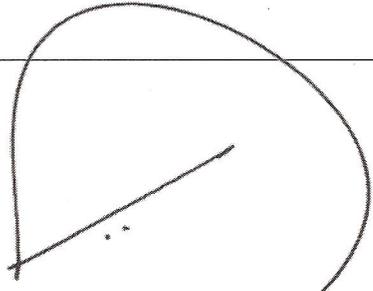
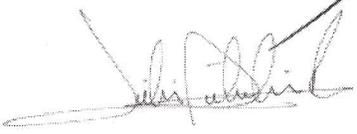
En concepto del auditor líder se observa que el Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de la ciudad de Pereira, cumple de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en la norma de Calidad NTC ISO 9001: 2015, NTC 6256: 2018 y GTC- 286:2018, por lo que se da concepto favorable para que se incorpore como una ampliación de la certificación obtenida por la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Pereira.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

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



<p>JAIME ROBLEDO TORO Presidente Comité Seccional SIGCMA Presidente Consejo Seccional de la Judicatura</p>		
<p>SILVIA NATALIA RIVERA ARIAS Coordinadora Seccional SIGCMA</p>		<p>20/09/2021</p>
<p>GREGORIO OSWALDO HENAO TORO Profesional Universitario - Coordinador Centro de Servicios Administrativos Sistema Acusatorio Penal de Pereira</p>		

AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
<p>Héctor Eduardo Marín Taborda Auditor Líder</p>		<p>20-09-2021</p>
<p>Dra. Carmen Inés Moreno Benites Equipo Auditor</p>		