



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD  
SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL QUINDIO,  
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE ARMENIA,  
JUZGADOS CIVILES, LABORALES Y DE FAMILIA DE ARMENIA y CENTRO  
DE SERVICIOS JUDICIALES JUZGADOS CIVILES Y DE FAMILIA.**

Informe año:	<b>Ciclo 2020</b>		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	20	08	2020

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
			25 Y 26	06	2019
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	Planeación Estratégica y Comunicación Institucional				
<b>MISIONALES:</b>	Reordenamiento Judicial, Administración de la Carrera Judicial. Gestión Judicial Especialidad Laboral.				
<b>APOYO:</b>	Gestión Financiera y Presupuestal, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Documental, Gestión Humana. Centro de Servicios Juzgados Civiles y de Familia de Armenia.				
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	Mejoramiento del SIGCMA				
Nombre del Auditor Interno:	Melquisedec Valencia Valencia		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Nombre del Auditado:	Jairo Enrique Vera, Jaime Arteaga Céspedes, Carlos Alberto Rocha Martínez y demás líderes de procesos.	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna desarrollado por Auditado.	<b>X</b>		
Se socializó el Informe final de la Auditoría Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoría.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoría externa-Auditoría del ICONTEC-	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>X</b>			<b>X</b>	
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoría interna realizado.	<b>SI</b>	<b>NO</b>	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorías 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 auditoría 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>	



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.	DD	MM	AAAA
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	Planeación Estratégica y Comunicación Institucional	<b>Fecha Realización Auditoría:</b>			
<b>MISIONALES:</b>	Reordenamiento Judicial, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de Información Estadística, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia y Mejoramiento de la Infraestructura Física. Atención al Usuario, Gestión Notificaciones y Comunicaciones, Gestión Reparto y Radicación, Gestión Salas de Audiencias, Asistencia Social, Gestión de la Especialidad Civil, Gestión de la Especialidad Laboral, Gestión de la Especialidad Familia, Acciones Constitucionales		13 al 20	08	2020
<b>APOYO:</b>	Gestión Documental, Gestión Humana, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Presupuestal y Gestión Tecnológica.		14 al 20	08	2020
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	Mejoramiento del SIGCMA		20	08	2020

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		13	08	2020		21	08	2020

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Efraín Lasso Ordoñez	3116174452	<a href="mailto:elassoo@cendoj.ramajudicial.gov.co">elassoo@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>	Allen David Zuluaga Mateus	3128617343	<a href="mailto:azuluagm@cendoj.ramajudicial.gov.co">azuluagm@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>

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

<b>OBJETIVO:</b>
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), NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018 (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.



**ALCANCE:**

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 286:2018 a los procesos del SIGCMA del Consejo Seccional de la Judicatura, Dirección Seccional de Administración Judicial, Despachos Judiciales, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio.

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

Consejo Seccional de la Judicatura, Dirección Seccional de Administración Judicial y el Centro de Servicios Judiciales Civil Familia ubicados en el Palacio de Justicia "Fabio Calderón Botero Gómez" y edificio Gómez Arbeláez, y Despachos Judiciales de la Especialidad Civil, Familia y Laboral de Armenia Quindío ubicados en el Palacio de Justicia "Fabio Calderón Botero Gómez" y edificio Gómez Arbeláez.

**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.

**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**

- ✓ Se resalta el compromiso demostrado por la Alta Dirección, los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo, al realizar las conexiones con las herramientas colaborativas y la aplicación de reunión virtual como lo es Microsoft Teams en procura de estar atentos al desarrollo de la auditoría, enfocados en la mejora continua del SIGCMA. Como evidencia de lo anterior, se dejan listas de asistencia tomadas de forma virtual a través de la herramienta Microsoft Forms.
- ✓ La adecuada coordinación de roles, responsabilidades y autoridades establecidas para la operación del sistema de gestión de calidad, para atender la Auditoría Interna.
- ✓ Las buenas prácticas evidenciadas en el Centro de Servicios de los juzgados civiles y de familia, que garantizan la agilidad y transparencia en el servicio que se brinda a los usuarios en esta dependencia, derivado de la nueva situación de pandemia y atención de forma virtual, siendo proactivos respecto del cambio implementado controles y tareas según las actuales exigencias.
- ✓ La trazabilidad de la información que soporta el sistema, especialmente con el registro y medición de indicadores, para lo cual la seccional utiliza formatos y plantillas en Excel, ante la ausencia de un software de gestión de calidad.
- ✓ La implementación de herramientas de medición adicionales a los indicadores establecidos por el SGC, que permiten llevar un mayor control sobre las actividades del proceso de Gestión Humana.



**3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- ✓ Fortalecer la formulación de los riesgos que pueden afectar el sistema, revisando la pertinencia de aquellos riesgos identificados que puedan verse materializados como causa de la actual pandemia.
- ✓ Transversal a los procesos, desarrollar una herramienta que permita tener debidamente identificadas las salidas no conformes para que, en caso de presentarse, su tratamiento se desarrolle de una manera ágil
- ✓ Continuar con la actualización y sensibilización de los despachos judiciales de la especialidad civil, familia y laboral en los temas propios del Sistema de Gestión Calidad.

**3.4 CONCLUSIONES**

En concepto del auditor líder se observa que la Seccional Quindío - Armenia, integrada por el Consejo Seccional de la Judicatura del Quindío y la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Armenia, cumple de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001: 2015.

**4. NOMBRES Y FIRMAS**

AUDITADO		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Jairo Enrique Vera Castellanos		21-08-2020
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Jaime Arteaga Céspedes		21-08-2020
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Carlos Alberto Rocha Martínez		21-08-2020
AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Efraín Lasso Ordoñez		21-08-2020
EQUIPO AUDITOR		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Allen David Zuluaga Mateus		21-08-2020