



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE
SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA, DIRECCION SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL, CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES CIVIL FAMILIA Y DESPACHOS JUDICIALES DE LA ESPECIALIDAD CIVIL, FAMILIA Y LABORAL DE ARMENIA-QUINDIO

Informe año: 2021	Ciclo 2021		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	12	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
			13-21	08	2020
ESTRATÉGICOS:	Planeación Estratégica Comunicación Institucional				
MISIONALES:	Reordenamiento Judicial Administración de la Carrera Judicial Gestión de Información Estadística Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia 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				
APOYO:	Gestión Documental Gestión Humana Adquisición de Bienes y Servicios Gestión Financiera y Presupuestal Gestión Tecnológica				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA				
Nombre del Auditor Interno:	Efraín Lasso Ordoñez Allen David Zuluaga Mateus	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Jaime Arteaga Céspedes Jairo Enrique Vera Castellanos Carlos Alberto Rocha Martínez		X		
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	SI	NO	SI	NO	
	X		X		
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI	NO	SI	NO	



	X		anteriores, en la auditoría realizada en la vigencia anterior.	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:					



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:	Planeación Estratégica Comunicación Institucional	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Reordenamiento Judicial Administración de la Carrera Judicial Gestión de la Formación Judicial Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia Mejoramiento de la Infraestructura Física Atención al Usuario Gestión Notificaciones y Comunicaciones Gestión Reparto y Radicación Gestión Salas de Audiencias Asistencia Social		3	08	2021
APOYO:	Gestión Documental Gestión de la Información Estadística Gestión Humana Adquisición de Bienes y Servicios Gestión Financiera y Presupuestal Gestión Tecnológica Juzgados (Administración de Justicia especialidades Civil, Familia y Laboral).				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento del SIGCMA				

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		3	08	2021		3	08	2021

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Javier Alfonso Naranjo Ramírez	3002676263	jnaranjr@cendoj.ramajudicial.gov.co	Cindy Paola López Roncancio	3143920987	clopezr@cendoj.ramajudicial.gov.co
			Efraín Lasso Ordoñez	3116174452	elassoo@cendoj.ramajudicial.gov.co
			Allen David Zuluaga Mateus	3128617343	azuluagm@cendoj.ramajudicial.gov.co



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 Sistemas 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):

Consejo Seccional de la Judicatura, Dirección Seccional de Administración Judicial, Centro de Servicios Judiciales Civil Familia y Despachos Judiciales de la especialidad Civil, Familia y Laboral de Armenia-Quindío.

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>Descripción: Las acciones de mejora adelantadas, no permitieron encontrar un desarrollo lógico de actividades realizadas, así como un seguimiento detallado del avance y ejecución de las mismas, reflejadas en fechas de desarrollo, ejecución, implementación y evaluación.</p> <p>Evidencia: No se encontraron las acciones de mejora realizadas en los formatos respectivos, de tal forma que se pudieran realizar los seguimientos necesarios, para determinar la eficacia y eficiencia de su ejecución.</p>	Todos los procesos	X		ISO 9001:2015, numerales 10.3
2	<p>Descripción:</p> <p>Evidencia:</p>				

NC: No conformidad.



3.2 FORTALEZAS

La presentación del contexto de la organización, con información precisa, clara, amplia y pertinente permitiendo a través de ella, identificar los aspectos socioeconómicos de la seccional, en forma agradable y mediante ayudas visuales que facilitan su comprensión.

La apropiación del SIGCMA por parte de la alta dirección y de sus colaboradores, mediante el establecimiento de roles y responsabilidades, con gran sentido de pertenencia y enfocados a un objetivo común, como es el de la mejora continua.

La sinergia encontrada en Consejo y Dirección Seccional, que permite una mejor ejecución de las actividades, mediante la combinación de esfuerzos logrando objetivos de mayor alcance.

En el proceso de comunicación institucional, generar proyectos e iniciativas, dirigidas a apoyar la divulgación de la información mediante boletines con la información estructurada, al igual que la de acreditación del uso de las tics mediante la plataforma forms para atender lo regulado en el PCSJA21-11799 DE 2021 "Por medio del cual se define la calificación de servicios de jueces y empleados judiciales para el año 2020 y magistrados para el periodo 2019-2020".

El tratamiento y evaluación realizada a las encuestas de satisfacción, permitiendo de esta forma apoyar la toma de decisiones y generar los planes de acción correspondientes. El análisis realizado a este instrumento mediante la elaboración grafica de los resultados, como al reporte obtenido de un alto grado de satisfacción.

En el proceso de Atención al Usuario, de destacar optimización del uso de las herramientas tecnológicas, la definición de roles a través del protocolo de tareas, la trazabilidad encontrada para la realización de audiencias virtuales, así como el uso del formato de cancelación y o reprogramación de estas, y el aprovechamiento del aplicativo para la recepción de los memoriales, la mesa interactiva de respuestas en línea, la atención sincrónica, y el mecanismo de botón para la atención al usuario.

En el Proceso de Reparto y Radicación, se destacan la oportunidad en la respuesta, la implementación de los proyectos de digitalización, impactando en forma favorable la disminución del uso de papel, apuntando de esta forma al aprovechamiento y utilización racional de los recursos naturales.

El uso y diligenciamiento de la matriz de solicitudes de archivo central, que permite disponer de un control riguroso y oportuno de las mismas.

En el Proceso de Gestión Salas de Audiencias, el mecanismo encontrado de plan padrino para la realización de las audiencias de control de garantías, el alto numero de audiencias programadas y realizadas con éxito, el establecimiento de los turnos online para los ingenieros de apoyo, la articulación evidenciada de trabajo en conjunto con las diferentes partes interesadas, y las capacitaciones realizadas a los abogados litigantes.

El robustecimiento de las Salas de audiencias, mediante la dotación y actualización de equipos funcionales, de la mano con la ampliación de la plataforma tecnológica.

En el Proceso de Asistencia Social, destacado la adopción del protocolo de visitas virtuales, y la aplicación de buenas prácticas.

Las figuras de vigías de la salud, identificadas en el proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Fortalecer los indicadores de gestión del Proceso de Comunicación Institucional, que permitan visibilizar de manera clara el logro de los objetivos propuestos, facilitando así su medición y análisis respectivo.

Fortalecer los controles existentes para la información documentada, que permitan acceder en forma inmediata y sin dificultad a la información documentada de los procesos del Centro de Servicios Judiciales.

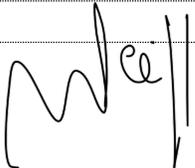
Ajustar las respuestas de acuerdo a las aclaraciones y contextualización realizada durante el ejercicio de la auditoría interna, al instrumento-Encuesta de auditoria, que había sido diligenciada previa a la ejecución de esta auditoría.

3.4 CONCLUSIONES

Se concluye que el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente 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 6256:2018



4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADOS		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Jairo Enrique Vera Castellanos		20 de agosto de 2021
Jaime Arteaga Cespedes		02 de septiembre de 2021
Carlos Alberto Rocha Martínez		
AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Javier Alfonso Naranjo R.		18 de agosto de 2021