



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD**  
**SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE QUINDIO Y DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE ARMENIA**

Informe año:	Ciclo		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	13	7	2022

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
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	1. Planeación Estratégica, 2. Comunicación Institucional contexto		12	8	2021
<b>MISIONALES:</b>	3. Reordenamiento Judicial 4. Administración de la Carrera Judicial 5. Gestión de Información Estadística 6. Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia Mejoramiento de la Infraestructura Física 7. Atención al Usuario 8. Gestión Notificaciones y Comunicaciones 9. Gestión Reparto y Radicación 10. Gestión Salas de Audiencias 11. Asistencia Social 12. Gestión de la Especialidad Civil 13. Gestión de la Especialidad Laboral 14. Gestión de la Especialidad Familia 15. Acciones Constitucionales				
<b>APOYO:</b>	16. Gestión Documental 17. Gestión Humana 18. Adquisición de Bienes y Servicios 19. Gestión Financiera y Presupuestal 20. Gestión Tecnológica				
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	17. Mejoramiento del SIGCMA				
Nombre del Auditor Interno:	Efraín Lasso Ordoñez Allen David Zuluaga Mateus	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna desarrollado por Auditado.	SI		NO
Nombre del Auditado:			X		
Se socializó el Informe final de la Auditoría Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoría.	SI NO X	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoría externa- Auditoría del ICONTEC-	SI		NO
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoría interna realizado.	SI NO X	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorías anteriores, en la auditoría realizada en la vigencia anterior.	SI		NO
Quedó copia del informe final de auditoría interna realizado en la Dependencia.	SI NO X	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	SI		NO
<b>OBSERVACIONES:</b>					



PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No. 01		
		Fecha Realización Auditoría:		
		DD	MM	AAAA
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	1. Planeación Estratégica 2. Comunicación Institucional 3. Planeación	22, 23	06	2022
<b>MISIONALES:</b>	4. Reordenamiento Judicial 5. Administración de la Carrera Judicial 6. Gestión Especialidad Civil 7. Gestión Especialidad Familia 8. Gestión Especialidad Laboral			
<b>APOYO:</b>	9. Mejoramiento de la Infraestructura Física Gestión Tecnológica 10. Gestión Humana 11. Atención al Usuario 12. Gestión de reparto y radicación 13. Gestión de notificaciones y comunicaciones			
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	14. Mejoramiento del SIGCMA			

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA	
		22	6	2022		23	6	2022	
<b>AUDITOR LIDER</b>									
<b>INFORMACIÓN DE CONTACTO</b>									
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CELULAR</b>	<b>E-MAIL</b>							
Rodrigo Batanero Urueña		rbataneu@cendoj.ramajudicial.gov.co							
<b>EQUIPO AUDITOR</b>									
<b>INFORMACIÓN DE CONTACTO</b>									
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CELULAR/ NUMERO INSTITUCIONAL</b>	<b>E-MAIL</b>							
<b>AUDITORES OBSERVADRES</b>									
<b>INFORMACIÓN DE CONTACTO</b>									
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CELULAR</b>	<b>E-MAIL</b>							
Luz Marina Vargas Rojas		lvargasr@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 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 la NTC 6256 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 NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 (donde procede) a 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):**

Consejo Seccional de la Judicatura de Quindío y Dirección Seccional de Administración Judicial de Armenia Juzgados y Centro de Servicios Administrativos de Armenia

**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 y la NTC 6256 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**

**Consejo Seccional de la Judicatura de Quindío y Dirección Seccional de Administración Judicial de Armenia**

Una vez revisados los informes de auditorías interna y externa, y dado que hubo hallazgos en la interna, se evidencia las acciones de gestión en el respectivo formato, la cual da cumplimiento a la misma y se da por cerrado el hallazgo. se prosiguió con el proceso de auditoría interna.

Se resalta el compromiso y liderazgo por parte del Presidente del Consejo Seccional de la Judicatura y el Director Seccional de Administración Judicial, en el conocimiento de la Corporación, su contexto en el nivel nacional y por ende en el nivel regional y la forma como desde el contexto específico se desarrolla la función pública de administrar justicia.

Se destaca igualmente el conocimiento y manejo del proceso que es de competencias por parte de esta Corporación Seccional, lo que evidencia el compromiso del equipo auditado en efectuar acciones hacia la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua.

Desde la explicación del sistema se evidencia con claridad el alcance y pertinencia del SIGCMA, así como el cumplimiento de los objetivos, articulados al cumplimiento del Plan Sectorial de Desarrollo.

El Consejo y Dirección Seccional conoce el contexto tanto externo como interno, identificado a las partes interesadas, permitiendo una adecuada individualización de los riesgos para abordar las amenazas con relación a los procesos.

Se utiliza la matriz DOFA, para el análisis del contexto interno y externo el cual responde a las necesidades específicas de la Rama Judicial.

Se resalta el boletín de SIGCMA semestral del Consejo y Dirección Seccional, el cual resumen las actividades relevantes en el respectivo distrito conforme a los procesos del sistema de gestión de calidad.

Se evidencia la trazabilidad de los procesos auditados tanto estratégicos, misionales y apoyo, desde la caracterización, procedimientos, ciclo PHVA, los cuales se encuentran explicados través de las herramientas tecnológicas para mayor facilidad del auditor.

Con relación al proceso misional de administración de la Carrera Judicial, se demuestra el liderazgo por parte del magistrado Líder y se resalta los videos de espacios de diálogos con la comunidad en relación con la convocatoria No. 4, donde se profundizó sobre las etapas del proceso de selección, conceptos básicos dentro del proceso de provisión de cargos y los términos aplicables de cada una de las etapas.

Se resalta los espacios de diálogos sobre los Canales y mecanismos de atención al usuario, radicación y reparto de tutelas Radicación y reparto de demandas, Consulta de procesos dirigido a los abogados litigantes y demás grupos de interés, esto con el fin poner en contexto la transformación digital en la Rama Judicial.

La matriz de riesgos se evidencia en el microsítio, y se evidenció en el desarrollo de la auditoría el conocimiento del pensamiento basado en riesgos, así como la articulación con el Plan de Acción y la identificación de los riesgos desde la misma y desde el desarrollo mismo de la función misional;

Se resalta el fortalecimiento del Consejo y la Dirección Seccional, mediante la difusión de información administrativa por medio de las tecnologías de la información y comunicaciones, para generar visibilidad, credibilidad y reconocimiento de los servidores judiciales, en el marco del sistema de gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo de la Rama Judicial.





### Juzgados y Centro de Servicios Administrativos de Armenia

Una vez revisados los informes de auditorías interna y externa, y dado que hubo hallazgos en la interna, se evidencia las acciones de gestión en el respectivo formato, la cual da cumplimiento a la misma y se da por cerrado el hallazgo. se prosiguió con el proceso de auditoría interna.

Se destaca las herramientas tecnológicas adoptadas desde tiempos de pandemia para salvaguardar los documentos por medio del OneDrive y la utilización de otras a herramientas del Microsoft 365, (Teams, Forms), WhatsApp y correo electrónico, institucional, Micrositio implementado y los repositorios donde se salvaguarda, se conserva y está disponible la información.

ha implementado los ajustes necesarios para tener comunicación entre los despachos judiciales y las partes interesadas externas e internas a través de herramientas de trabajo colaborativo de manera virtual, donde se evidencia un micrositio que tienen toda la información del SIGCMA.

Se evidencia que los despachos judiciales tienen matrices a través de las cuales documentan los procesos y llevan la trazabilidad de la gestión realizada.

Los líderes de procesos tienen control y conocimiento de los procesos a su cargo, al igual que se logró evidenciar que los empleados conocen de ello, para lo cual tienen a disposición diferentes controles sobre los trámites que tienen a cargo logrando una mejor eficiencia y eficacia en el proceso.

Se encuentran definidos los roles y funciones del SIGCMA, tanto en el Centro de Servicios como en los Despachos judiciales.

Se resalta, la coordinación y compromiso con la labor desempeñada por parte de los líderes del despacho y sus equipos de trabajo con relación al SIGCMA.

### 3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

#### CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE QUINDIO Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE ARMENIA.

De manera transversal a todos los procesos, verificar las fórmulas de la matriz de riesgo, en razón a que los controles no evidencian ningún cambio en el resultado final de la valoración del riesgo y en algunos procesos se encuentran en riesgos moderados sin evidencias una adecuada ponderación.

En la explicación de Contexto se recomienda tener en cuenta la explicación de la plataforma estratégica, para exponer de esta manera la misión, visión, política, objetivos.

#### JUZGADOS Y CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE ARMENIA

En el plan de acción, se recomienda verificar las actividades y cumplimiento de las metas establecidas por indicadores, en el sentido, de determinar si la misma requiere únicamente un entregable y no su medición.

Ajustar la Política de Calidad con relación a las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 6256 de 2021, las cuales se encuentran vigentes y no la NTC ISO 9001:2008 y NGP 1000, conforme se visualizó en el micrositio creado para divulgar la información del SIGCMA.

Actualizar el mapa de proceso de Centro de Servicios Administrativo y los despachos judiciales de Armenia, conforme se encuentran sus homólogos certificados a nivel nacional, en razón a la estandarización del sistema.

Actualizar la caracterización y procedimientos de los procesos Estratégico, misionales, apoyo y evaluación y mejora, en razón a la pandemia, trajo consigo cambios en los procedimientos de las actividades a consecuencia de la virtualidad y los documentos actuales no reflejan la realidad del actual funcionamiento del centro de servicios y juzgados.

El Plan de Acción y la matriz de riesgos deben reflejar las actividades y los riesgos diferenciados del Centro de Servicios Administrativo y los despachos judiciales.

### 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



AUDITADO		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
JAIRO F. VERDE C.		22-07-2022
AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Rodrigo Batanero Urueña		25-10-2021