



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: Centro de servicios Civil-Familia, Oficina y Juzgados de Ejecución de Sentencias Civil Municipal, Oficina Judicial de Manizales

Informe año:	Ciclo		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	10	06	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
ESTRATÉGICOS:	Direccionamiento Estratégico					
MISIONALES:	Comunicaciones y Notificaciones; gestión documental, Reparto, Depósitos Judiciales y Conciliaciones, Trabajo social, Archivo, Gestión Judicial, gestión Contable					
APOYO:	Desarrollo y soporte Tecnológico, Recursos humanos, Insumos e inventarios					
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Seguimiento, control y mejora.					
Nombre del Auditor Interno:	Héctor Marín		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:				X		
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	SI	NO	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa- Auditoria del ICONTEC-	SI	NO	
	X			X		
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI	NO	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoria realizada en la vigencia anterior.	SI	NO	
	X			X		
Quedó copia del informe final de auditoria 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:	Direccionamiento Estratégico	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Comunicaciones y Notificaciones Gestión documental Reparto Depósitos Judiciales y Conciliaciones Trabajo social Archivo Gestión Judicial Gestión Contable		10	06	2022
APOYO:	Desarrollo y soporte Tecnológico Recursos humanos Insumos e inventarios		10	06	2022
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Seguimiento, control y mejora		10	06	2022

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Ricardo Molina	3134396841	rmolina@deaj.ramajudicial.gov.co	Natalia Sabogal Ortiz	3216141587	nsabogao@cendoj.ramajudicial.gov.co
			Juan Carlos Pérez Valencia	3216142785	jperezva@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 6256:2021 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2021(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.



ALCAN CE:

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 2022.

COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):

CENTRO DE SERVICIOS CIVIL - FAMILIA MANIZALES/ OFICINA Y JUZGADOS DE EJECUCIÓN CIVIL MUNICIPAL – OFICINA APOYO JUDICIAL DE MANIZALES.

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 6256:2021. GTC 286:2021, 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

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	Descripción: Evidencia:				
2	Descripción: Evidencia:				
3	Descripción: Evidencia:				

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

Centro de Servicios Civil-Familia

- Se destaca el liderazgo por parte de la alta dirección pues se evidenció en todos los niveles, el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, lo que contribuye al mejoramiento del mismo.
- Medición de la satisfacción de usuarios externos al finalizar la atención de recepción de memoriales a través de la plataforma digital y después de la atención telefónica, que permite realizar mejoras lo que se ve reflejado en el índice de satisfacción de usuarios. Además, realizan medición de usuarios internos (juzgados).
- El modulo de recepción de memoriales cuenta con visualización previa de documentos antes de seleccionar la opción de enviar para que los usuarios puedan validar que el documento que se carga es el correcto, además tiene una opción de unión de documentos automática que reduce errores humanos
- Se resalta la aplicación estricta de la Circular de seguridad en el reparto, lo que contribuye a minimizar el riesgo mas alto de la matriz, el cual es el de corrupción

Oficina y Juzgados de Ejecución de Sentencias Civiles Municipales:

- Se destaca el liderazgo por parte de la alta dirección, pues se evidenció en todos los niveles, el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, lo que contribuye al mejoramiento del mismo.
- Se planean y ejecutan acciones de gestión y se hace seguimiento para evaluar su efectividad. Además, las mismas se documentan y analizan a través de una herramienta denominada “SGC (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD)” en la cual se puede verificar el porcentaje de ejecución y las actividades asignadas a cada servidor judicial.
- Se evidencia un análisis detallado de indicadores que permite la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del



- sistema. Puntualmente se destaca la medición de los tiempos de atención a los usuarios, ya que ha permitido tomar acciones que garantizan la mejora en tiempos de respuesta
- Se han implementado herramientas de atención virtual a usuarios (internos y externos) que permite garantizar la prestación del servicio en todo momento. Se destaca la digitalización de expedientes y la plataforma diseñada para su gestión, denominada "PLATAFORMA DE EXPEDIENTE DIGITAL".

Oficina de Apoyo Judicial de Manizales:

- Creación y actualización de un Herramienta tecnológica (Interface) que permite recepcionar información de los diferentes servicios, redireccionando la misma hacia los demás aplicativos.
- La Implementación de la ventanilla virtual para que el usuario de administración de Justicia pueda registrar los datos de radicación de los procesos para la Jurisdicción laboral, Contenciosa Administrativa y Jurisdicción ordinaria. Así mismo, para la recepción de demandas para las oficinas de Manizales, Chinchiná y Villa María.
- Creación del módulo de consulta de novedades en interface con los otros aplicativos que están montados en una gran base de datos de información.
- Implementación del formato de exclusión de reparto como mecanismo de seguimiento y control de los Jueces que no están atendiendo en los Despachos judiciales por situaciones de carácter Administrativa.
- Implementación herramienta tecnológica (Módulo de Calidad) para el seguimiento de las actividades del Plan de Acción SIGCMA 2022; Matriz de riesgos; informe de revisión por la Dirección., registro de salidas no conforme, indicadores de Gestión.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Centro de Servicios Civil-Familia

- Las mejoras realizadas al aplicativo de recepción de memoriales se encuentran documentadas como acción de gestión, sin embargo, se sugiere q esta acción se cierre con cortes anuales y de ser necesario, se abra una nueva el año siguiente, pues a la fecha la acción se encuentra abierta y no se podría garantizar un cierre de la misma si se sigue documentando las mejoras en ese formato. Por otra parte, se sugiere describir el análisis de las variables o funcionalidades del aplicativo que se mejoraron mediante acta.
- Se sugiere fortalecer el análisis de los indicadores, para identificar tendencias y evaluar de esta manera la pertinencia de los mismos

Oficina y Juzgados de Ejecución de Sentencias Civiles Municipales

- Añadir al plan de acción de la matriz de riesgos de Gestión Judicial, la acción de gestión relacionada con la implementación de bandejas de trabajo en el sistema de expediente digital, lo cual se podría documentar como un control adicional

Oficina de Apoyo Judicial de Manizales.

- Mejorar la redacción de los controles de los procesos
- Revisar y ajustar las fechas programadas en las actividades de la Acción de Gestión referente a la implementación de la Herramienta para el manejo del Sistema de Gestión- SIGCMA.

3.4 CONCLUSIONES

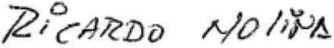
- En concepto del auditor líder se observa que el Centro de Servicios Civil Familia, la Oficina y Juzgados de Ejecución de Sentencias Civil Municipal y la Oficina Judicial de Manizales cumplen de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en la norma de Calidad NTC ISO 9001: 2015; NTC 6256: 2021 y GTC 286:2021.
- Han reinventado de manera satisfactoria las herramientas para prestación de servicios, garantizando la satisfacción de los usuarios.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA
Natalia Quintero Hoyos Centro de Servicios Civil – Familia		29/06/2022
Natalia Andrea Arbeláez Mendoza Coordinadora Oficina de Apoyo de los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución		29/06/2022



Juez Coordinador de los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias		29/06/2022
Paula Ximena Vargas Guarín. Oficina Apoyo Judicial Manizales		29/06/2022
AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
RICARDO MOLINA		20 - 06 - 2021