



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE:
JUZGADOS CIVILES MUNICIPALES DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS Y
OFICINA DE EJECUCIÓN CIVIL MUNICIPAL DE MANIZALES

Informe año:	Ciclo		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	30	08	2021

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR						
PROCESO(S) AUDITADO(S) <u>VIGENCIA ANTERIOR:</u>	RELACIONE LOS PROCESOS:		Informe No.	1		
			Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
				21	08	2020
ESTRATÉGICOS:			X			
MISIONALES:			X			
APOYO:			X			
EVALUACIÓN Y MEJORA:			X			
Nombre del Auditor Interno:	Natalia Sabogal Ortiz		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 auditoría 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.	1		
			DD	MM	AAAA
ESTRATÉGICOS:	X	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	X	27 de agosto 2021	27	08	2021
APOYO:	X				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	X				

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	01	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
			27	08	2021		27	08	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	gestioncalidadpq@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>ALCANCE:</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>Juzgados 1 y 2 Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias y Oficina de Ejecución Civil Municipal</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 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

En la reunión de apertura de la actividad, se observa gran compromiso por parte de los jueces de Ejecución Civil Municipal y de los Servidores Judiciales de la Oficina de Ejecución para intervenir de manera activa durante la ejecución de la misma, lo que da cuenta de su compromiso.

Tienen claridad sobre los componentes del Sistema de Gestión SIGCMA y describen el contexto, haciendo claridad sobre las partes internas y externas.

Se destaca la incorporación de herramientas tecnológicas para la ejecución de su labor y de la utilización y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (Página Web DEL Sistema de Gestión de la Calidad para la oficina).

Conocen y describen los riesgos, la matriz de contexto cuenta con una fuente de medición objetiva a través del sistema PESTEL, lo que permite llevar un buen seguimiento a las necesidades y expectativas de las partes internas y externas.

Cuentan con acciones de gestión tomadas para atender las nuevas dinámicas de trabajo virtual o de teletrabajo, lo que les ha permitido generar nuevas formas de atender las actividades y de brindar un buen servicio. (acciones relacionadas con la reactivación de trámites de liquidación de créditos, trámites para evaluar el desistimiento tácito, protocolos de trabajo durante pandemia y aplicación de protocolos de digitalización de los expedientes)

Se ejecutan reuniones de trabajo de manera periódica para compartir y proponer ajustes y mejoras en la ejecución de las actividades judiciales, dinamizando el trabajo en equipo.

La conformación de bases de datos (plataforma de información) con datos básica de sus usuarios (cédulas, etc) permite una mejor interacción con quienes acceden a los servicios que se ofrece en los Juzgados y Oficina de Ejecución de Sentencias Civil Municipal de Manizales. Se tienen herramientas útiles y funcionales para la prestación del servicio a los usuarios y están habilitadas en el portal web de la Rama Judicial, (Digiturnos)

Se destacan, entre otras actividades:

El mantenimiento y actualización de los aplicativos y protocolos utilizados de forma virtual.

· La plataforma digital para recepción de QRS.



- La generación de forma automática del índice electrónico de los procesos.
- La atención al usuario por diferentes medios virtuales y físicos.
- El seguimiento a la percepción de los usuarios y al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas mediante ejecución de encuestas de forma telefónica y a través de aplicativo al momento de prestar el servicio.
- La incorporación de diagramas de flujo en los procedimientos. · Participación de los líderes de los procesos en la identificación de riesgos.
- El trabajo asociado entre los Juzgados y la Oficina de Ejecución Civil Municipal.
- La documentación clara y organizada de las acciones de gestión.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Es importante generar evidencia sobre el seguimiento a las acciones de gestión, verificando su estado y posibilidad de cierre, y al tratamiento de las salidas no conformes.

Establecer mecanismos de valoración objetivos para la toma de acciones de gestión, con el fin de realizar un análisis profundo de causas en aquellas que se aplicaron correctivos (por ejemplo, para lo ocurrido pago indebido de un depósito Judicial. Proceso 2008-00541)

Para la descripción y tratamiento de las salidas no conformes, es importante hacer listado de las posibles ocurrencias y generar un listado unificado para juzgados y Oficina de Ejecución Civil Municipal.

Las encuestas de satisfacción de los usuarios deben estar apoyadas en muestras representativas de la población de usuarios del servicio de justicia, por lo que es importante tener una base que determine el tamaño de la muestra a aplicar con un buen nivel de confianza estadístico (Explorar fuentes para determinar tamaño de muestras).

3.4 CONCLUSIONES

En concepto del Auditor se observa los Juzgados de Ejecución de Sentencias Civiles Municipales y la Oficina de Ejecución Civil Municipal de Manizales, cumplen de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en la norma de calidad NTC ISO 9001:2015 y la Norma Técnica de la Rama Judicial NTC 6256:2018 y la GTC 286:2018.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

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



Santiago Rendón Tamayo
Juzgado Primero Civil Municipal de
Ejecución de Sentencias

Pablo Andrés Arango Hincapié
Juzgado Segundo Civil Municipal de
Ejecución de Sentencias

30 DE AGOSTO 2021

Dra. Natalia Andrea Arbeláez Mendoza
Coordinadora
Oficina de Ejecución Civil Municipal

AUDITOR LIDER

NOMBRE

FIRMA

FECHA

27 DE AGOSTO 2021

Héctor Eduardo Marín Taborda
Auditor Líder

Carmen Inés Moreno Benites
Auditor

