



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD 2018**  
**SEDE: CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL QUINDIO**  
**DIRECCION SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL DE ARMENIA**  
**CENTRO DE SERVICIOS DE JUZGADOS CIVILES LABORALES Y FAMILIA**

Informe año:	Ciclo 2018		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	10	08	2018

**INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR**

PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.	Fecha Realización Auditoria:		
			DD	MM	AAAA
			18	07	2017
<b>ESTRATÉGICOS:</b>					
<b>MISIONALES:</b>					
<b>APOYO:</b>					
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>					
Nombre del Auditor Interno:	Ceferino Velasquez Triviño	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	LIDERES DE LOS PROCESOS		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 PRESENTE VIGENCIA**

PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No.		
		Fecha Realización Auditoría:	DD	MM
<b>ESTRATÉGICOS:</b>	Planeación Estratégica / Comunicación Institucional			
<b>MISIONALES:</b>	Reordenamiento Judicial / Administración de la Carrera Judicial / Gestión de la Formación Judicial / Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia / Mejoramiento.	09	08	2018
<b>APOYO:</b>	Gestión Humana / Adquisición de Bienes y Servicios / Centro de Servicios de Juzgados Civiles Laborales y Familia.	10	08	2018
<b>EVALUACIÓN Y MEJORA:</b>	Mejoramiento del SIGCMA	09	08	2018

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		08	08	2018		10	08	2018

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Ceferino Velasquez Triviño	3157725481	cvelas@hotmail.com	Manuel Fernando Piñeros Amaya	3102132459	mpineroa@deaj.ramajudicial.gov.co

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

**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 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, Secretaría (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 DEL QUINDIO  
DIRECCION SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL DE ARMENIA  
CENTRO DE SERVICIOS DE JUZGADOS CIVILES LABORALES Y FAMILIA

**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 19011:2012, 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	CUMPLIMIENTO		CRITERIOS DE AUDITORÍA (anotar el numeral de los requisitos auditados)
			NC	OBSERVACION	
1	No se observa que la seccional cuente con el plan de competencias, no obstante existe una acción de gestión encaminada a la elaboración de dicho plan.  Evidencia: No hay plan de competencias	Gestión Humana		La gestión del conocimiento va ligada a la generación de un Plan de competencias que permite direccionar de forma planeada y continua las actividades para potenciar el conocimiento e incrementar la competitividad de la Entidad.	7.2 / 7.5
2	Descripción Falta divulgación de la política de calidad  Evidencia: El desconocimiento de la política de calidad	Atención al cliente		X	

NC: No conformidad.

**3.2 FORTALEZAS**

La Alta Dirección determina las directrices de la organización y su materialización está fundamentada en el liderazgo y compromiso de los Líderes de cada uno de los procesos examinados.  
Satisfactorio nivel de y empoderamiento del SIGCMA por parte de los servidores judiciales y del Coordinador Seccional del SIGCMA y de los coordinadores del Centro de servicios.

- Buena disposición del equipo humano para presentar la auditoria y garantizar la entrega de resultados y mantener la calidad de los mismos.
- La adecuada coordinación de roles, responsabilidades y autoridades establecidas para la operación del sistema de gestión de calidad.

**3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA**

En el desarrollo de la Auditoría Interna realizada con el fin de evaluar el componente de calidad dentro del SIGCMA es necesario que se realicen las acciones de mejora pertinentes de acuerdo con el resultado de la Auditoria considerando que:

- Implementar la metodología para comunicar el conocimiento del SIGCMA para los servidores judiciales que ingresan a la Seccional del Quindío, con el fin de fortalecer cuando se presenten los cambios del recurso humano.
- Respecto de la gestión del conocimiento se recomienda establecer acciones que permitan nuevos conocimientos o actualizaciones a los ya adquiridos.
- Se recomienda actualizar mapa de riesgos para aquellos procesos que no están actualizados con relación al tema de la ley de transparencia.
- Divulgar la Política de calidad del SIGCMA a los servidores del centro de servicios de los juzgados de Armenia.
- Con respecto a la medición de indicadores se recomienda aclarar y actualizar con los líderes de cada uno de los respectivos procesos del nivel central lo pertinente con el fin de estandarizar esta información con miras a la Auditoría Externa del ICONTEC.

**3.4 CONCLUSIONES**

Se observa que el Consejo Seccional de la Judicatura Quindío, La Dirección Seccional de Administración Judicial Armenia y el Centro de Servicios de los Juzgados Civiles , Laborales y Familia cumplen de conformidad con los requisitos establecidos en las norma de calidad NTCISO 9001:2015.

Los aspectos evidenciados que sustentan la conformidad del sistema de gestión de calidad son los siguientes:

- El control efectivo de los documentos de la organización.
- Las evidencias en la responsabilidad demostrada por la Alta Dirección de la Seccional y todos los niveles de la organización.
- Los mecanismos tecnológicos y medios de comunicación establecidos.



4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

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

JAIRO ENRIQUE VERA CASTELLANOS

JULIAN OCHOA ARANGO

Agosto 10 de 2018

ALLEN DAVID ZULUAGA MATEUS

EFRAIN LASSO ORDOÑEZ

AUDITOR LIDER

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

CEFERINO VELASQUEZ TRIVIÑO

Agosto 10 de 2018