



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: DESPACHOS JUDICIALES Y CENTRO DE SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS DE ENVIGADO**

Informe año:	Ciclo 2019		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	26	06	2019

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR						
PROCESO(S) AUDITADO(S) <u>VIGENCIA ANTERIOR:</u>	RELACIONE LOS PROCESOS:		Informe No.			
			Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
				20	06	2019
ESTRATÉGICOS:			X			
MISIONALES:			X			
APOYO:			X			
EVALUACIÓN Y MEJORA:			X			
Nombre del Auditor Interno:	Carlos Castro Coll		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI		NO
Nombre del Auditado:	Líderes de proceso			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			N.A		
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			N.A		
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			N.A		
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.	Fecha Realización Auditoría:		
			DD	MM	AAAA
ESTRATÉGICOS:	X		20	06	2019
MISIONALES:	X		20	06	2019
APOYO:	X		20	06	2019
EVALUACIÓN Y MEJORA:	X		20	06	2019

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		19	06	2019		20	06	2019

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Ceferino Velásquez	3136622478	cvelas@hotmail.com	Fernando Piñeros	3102132459	mpiñeroa@deaj.ramajudicial.gov.co
			Héctor Eduardo Marín Taborda	300-618-31-30	Hemarinta@gmail.com

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 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.

ALCANCE:

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):

Procesos de los Despachos Judiciales y Centro de Servicios Administrativos de Envigado- Antioquia

CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

Se realizará la auditoria 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, los documentos propios de cada SIG y los 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 auditoría /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	Descripción: Evidencia:				
2	Descripción: Evidencia:				

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

- Es importante resaltar el conocimiento y manejo de la herramienta del personal auditado en los temas propios del Sistema de gestión de calidad.
- En la planeación estratégica, el análisis de contexto tanto externo como interno, así como la identificación de partes interesadas se observa completo y ajustado a la naturaleza y características de la entidad; esto permite una adecuada identificación de riesgos y oportunidades y la adopción de las acciones de tratamiento apropiadas.
- Canales de comunicación eficientes (cartelera virtual, cartelera fija, centro de consulta y boletines informativos), generando acceso a los ciudadanos y brindando confianza en el servicio prestado.
- La incorporación de herramientas del sistema de gestión en su qué hacer diario, genera confianza y aumenta el dominio en la utilización de éstas.
- La utilización de herramientas ofimáticas como el Correo interno "Messenger", generan mayor comunicación interna entre las oficinas y permite su interacción efectiva. Cuentan con otros canales importantes de comunicación como es el Boletín Informativo de "INDIVISO".
- Las sedes donde funcionan los juzgados y Centro de Servicios Administrativos son de fácil acceso a la ciudadanía y brindan un ambiente propicio para el desarrollo de las labores y atención a los usuarios.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El Mejoramiento en la presentación de la caracterización debe ser documentado.
- Fortalecer la identificación de los riesgos dejando en el acta su actualización.
- Mejora en el análisis de los indicadores comparando los periodos de la medición para control de los resultados.
- Revisar los indicadores de los despachos y su metodología de medición del proceso misional, para asegurar que estos se orienten a medir el desempeño de la gestión de los juzgados ante los cambios generados por la aplicación de la oralidad en el trámite procesal.
- Gestiones para contrarrestar el deterioro de las instalaciones (humedades, aires y cubierta del edificio) y brindar un servicio en condiciones confortables.

3.4 CONCLUSIONES

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad del Procesos de los Despachos Judiciales y Centro de Servicios Administrativos de Envigado- Antioquia, se encuentra de conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Hernando Antonio Bustamante Triviño Juez Representante Sistema de Gestión de la Calidad		Junio 26/19
AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
CEFERINO VELASQUEZ		Junio 26/19



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

SIGCMA



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:	X	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	X		20	06	2019
APOYO:	X		20	06	2019
EVALUACIÓN Y MEJORA:	X		20	06	2019

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		19	06	2019		20	06	2019

AUDITOR LIDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Ceferino Velásquez	3136622478	cvelas@hotmail.com	Fernando Piñeros	3102132459	mpiñeroa@deaj.ramajudicial.gov.co
			Héctor Eduardo Marín Taborda	300-618-31-30	Hemarinta@gmail.com

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.

ALCANCE:

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):

Procesos de los Despachos Judiciales y Centro de Servicios Administrativos de Envigado- Antioquia

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, los documentos propios de cada SIG y los de la organización relacionados y articulados con el SIGCMA



**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: DESPACHOS JUDICIALES Y CENTRO DE SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS DE ENVIGADO**

Informe año:	Ciclo 2019		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	26	06	2019

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
				20	06	2019
ESTRATÉGICOS:			X			
MISIONALES:			X			
APOYO:			X			
EVALUACIÓN Y MEJORA:			X			
Nombre del Auditor Interno:	Carlos Castro Coll		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por Auditado.	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Líderes de proceso			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			N.A		
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			N.A		
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			N.A		
OBSERVACIONES:						



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:				

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

- Es importante resaltar el conocimiento y manejo de la herramienta del personal auditado en los temas propios del Sistema de gestión de calidad.
- En la planeación estratégica, el análisis de contexto tanto externo como interno, así como la identificación de partes interesadas se observa completo y ajustado a la naturaleza y características de la entidad; esto permite una adecuada identificación de riesgos y oportunidades y la adopción de las acciones de tratamiento apropiadas.
- Canales de comunicación eficientes (cartelera virtual, cartelera fija, centro de consulta y boletines informativos), generando acceso a los ciudadanos y brindando confianza en el servicio prestado.
- La incorporación de herramientas del sistema de gestión en su qué hacer diario, genera confianza y aumenta el dominio en la utilización de éstas.
- La utilización de herramientas ofimáticas como el Correo interno "Messenger", generan mayor comunicación interna entre las oficinas y permite su interacción efectiva. Cuentan con otros canales importantes de comunicación como es el Boletín Informativo de "INDIVISO".
- Las sedes donde funcionan los juzgados y Centro de Servicios Administrativos son de fácil acceso a la ciudadanía y brindan un ambiente propicio para el desarrollo de las labores y atención a los usuarios.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El Mejoramiento en la presentación de la caracterización debe ser documentado.
- Fortalecer la identificación de los riesgos dejando en el acta su actualización.
- Mejora en el análisis de los indicadores comparando los periodos de la medición para control de los resultados.
- Revisar los indicadores de los despachos y su metodología de medición del proceso misional, para asegurar que estos se orienten a medir el desempeño de la gestión de los juzgados ante los cambios generados por la aplicación de la oralidad en el trámite procesal.
- Gestiones para contrarrestar el deterioro de las instalaciones (humedades, aires y cubierta del edificio) y brindar un servicio en condiciones confortables.

3.4 CONCLUSIONES

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad del Procesos de los Despachos Judiciales y Centro de Servicios Administrativos de Envigado- Antioquia, se encuentra de conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Hernando Antonio Bustamante Triviño Juez Representante Sistema de Gestión de la Calidad		Junio 26/19
AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
CEFERINO VELASQUEZ		Junio 26/19



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

SIGCMA