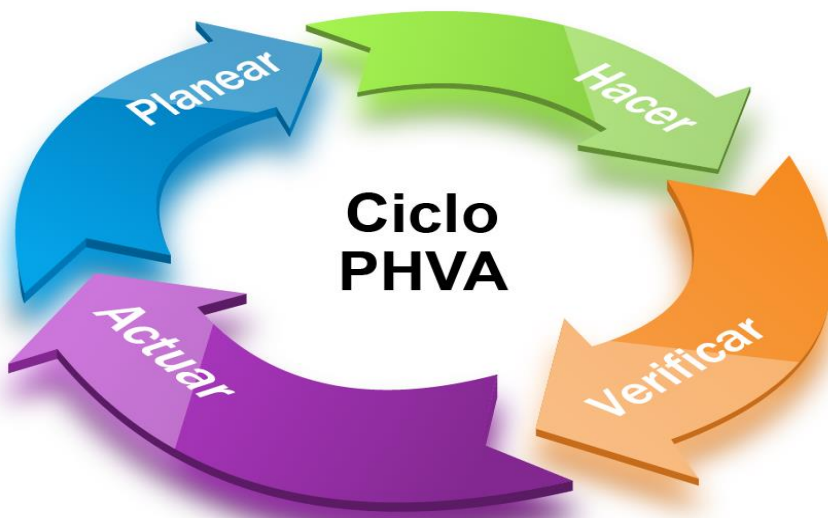




**PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE  
CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE  
“SIGCMA”  
2022**





## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO GENERAL
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
4. RECURSOS
5. ESTADO ACTUAL DEL SIGCMA EN EL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA – DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUE – JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ – JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL+
  - 5.1 AUDITORIAS DE CALIDAD
    - 5.1.1 AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD 2021
    - 5.1.2 AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD 2021
6. MATRIZ DOFA – SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE SIGCMA
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2022



## **1. INTRODUCCIÓN**

El plan de mantenimiento y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y el medio ambiente 2022, se formula a partir de las revisiones efectuadas al desempeño de los procesos que adelantan las dependencias administrativas y despachos judiciales durante las auditorías internas y externas de calidad 2021, los resultados de las encuestas de satisfacción, el comportamiento de las QRSs, las salidas no conformes, la matriz de indicadores y la gestión del riesgo.

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer la gestión judicial y administrativa de las dependencias y despachos judiciales certificados, a partir de la implementación del Sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente con enfoque hacia la satisfacción de los usuarios.

## **3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Garantizar el acceso a la administración de justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de la misma,
- Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y protección del medio ambiente
- Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por las dependencias y despachos judiciales certificados, en especial el uso del papel, el agua, la energía y el manejo racional los residuos
- Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios, estableciendo metas que respondana las necesidades y expectativas de las partes interesadas

## **4. RECURSOS**

Ante la falta de recursos en la seccional Tolima, para la implementación y mantenimiento del SIGCMA, se adelantarán alianzas estratégicas con instancias e instituciones gubernamentales y universidades para desarrollar actividades tendientes a la formulación de estrategias que redunden en el conocimiento y profundización del SIGMA como modelo de gestión en el Distrito Judicial de Ibagué.

La coordinación Seccional del SIGCMA por su parte velará por el control y seguimiento a las tareas y compromisos asignados en el presente plan de mantenimiento y mejoramiento<sup>3</sup>



## **5. ESTADO ACTUAL DEL SIGCMA EN EL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA – DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL – JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ – JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL**

En el año 2021, se inició la implementación de la primera actualización la norma NTC 6256 de 2018 y la GTC 286 de 2018 del SIGMA. Por lo tanto, se elaboró el informe de revisión por la ata dirección 2021, ateniendo los numerales y procedimiento establecido en la norma. Igualmente se formuló el plan de acción 2022, con el fin de cumplir los objetivos de la política de calidad, articulados con los pilares estratégicos del Plan Sectorial de Desarrollo 2019-2022, y el seguimiento al contexto de la organización, advirtiéndose lo siguiente:

### **5.1. AUDITORIAS**

#### **5.1.1 INTERNA**

En el año 2021, se atendió la auditoria interna de calidad, y se procedió a implementar y desarrollar las oportunidades de mejora en ella identificadas.

#### **5.1.2 EXTERNA**

La auditoría externa de calidad no registró no conformidades. Sin embargo, se atendieron las recomendaciones y oportunidades de mejora registradas en cada uno de los procesos auditados.

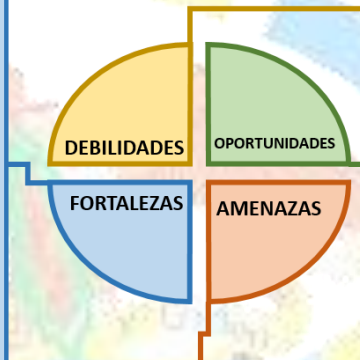
## **6. MATRIZ DOFA**

Con el fin de tener claridad sobre las debilidades, oportunidades, fortalezas, y amenazas que rodean las dependencias administrativas y despachos judiciales certificados en la gestión judicial y administrativa, se acudió a la metodología DOFA, para proceder a su identificación y registro, como también tener una visión global e integral de la verdadera situación que puede llegar a afectar o mejorar la prestación del servicio; pues si conocemos nuestras debilidades, conocemos de que somos capaces para ser objetivos al momento de enfrentar los riesgos, y también que debemos mejorar y hacia dónde o como deben invertirse los recursos, y conocer las fortalezas para diseñar objetivos y fijar metas claras y el modo de alcanzarlas, y si identificamos las amenazas, podemos adoptar medidas para atacarlas y actuar con eficiencia y eficacia y en especial para tomar las más apropiadas y oportunas decisiones.



- Se cuenta con una adecuada reglamentación para adelantar la gestión administrativa por parte del Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional, y en los juzgados administrativos de Ibagué y los Juzgados de la Cabecera del Circuito de Chaparral en el marco de la ley. Ley 270 de 1996, Estatutaria de la Administración de Justicia con los Regímenes jurídicos vigentes (C.P.A.C.A Y C.G.P), y los acuerdos reglamentarios proferidos por el consejo superior de la judicatura.
- La oportuna formulación del plan operativo institucional, previamente socializado con los líderes de los procesos permite una adecuada planeación y el cumplimiento de los objetivos de la política de calidad (acuerdo PSAA14-10161 de 2014)
- Se da cumplimiento al procedimiento para la elaboración del informe de revisión por la Alta Dirección establecido en la norma ISO 9001:2015 y la NTC 6256 de 2018
- El SIGCMA, como modelo de gestión permite la adecuada toma decisiones respecto a temas relacionados con el Direccionamiento Estratégico de la organización.
- La presentación de la rendición de cuentas anualmente ante la comunidad tolimense, permite dar transparencia a la gestión de la organización.
- Contar con auditores internos de calidad debidamente certificados por el ICONTEC permite tener servidores judiciales comprometidos y capacitados en el SIGCMA
- Contar con la norma técnica de calidad propia para la Rama Judicial NTC 6256 de 2018 y GTC 286 de 2018 da confianza y buena imagen institucional.
- Participar en los conversatorios Nacional del SIGCMA, donde se imparte capacitación a servidores judiciales del nivel seccional en la Norma NTC ISO 9001:2015, y se trabajó específicamente el Contexto de la Organización y el pensamiento basado en riesgos, permite adquirir conocimientos específicos en el modelo de gestión SIGCMA
- El seguimiento que se hace al contexto de la organización, donde se involucra a los juzgados certificados, permite ver los cambios y avances del SIGCMA frente a los aspectos presupuestales, políticos, sociales, tecnológicos, legales y las expectativas de las partes interesadas.
- Divulgación oportuna de la información a las partes interesadas.
- Implementación de la hora calidad para divulgar los principios y valores corporativos.

- A nivel seccional no está definida la metodología o criterios de planeación, para la estructuración del plan operativo institucional
- No se cuenta con una metodología que permita identificar las partes interesadas internas y externas, y para evaluar las expectativas de las mismas.
- Cambio y rotación del personal
- Falta de mayor entrenamiento para el desarrollo de competencias del personal.
- Falta documentar la metodología y establecer el aplicativo del SIGCMA, como se tenía con la ITS.
- Falta de recursos para impartir capacitaciones en temas relacionados con el SIGCMA, y hacerlas extensivas a todos los servidores judiciales de las dependencias y despachos certificados.



- Reforma a la justicia.
- La rotación o cambio del personal a nivel Seccional con ocasión a los concursos de méritos
- Alta carga laboral
- Deficiente planta de personal
- Falta de recursos para la implementación del SIGCMA

- Asignar roles y responsabilidades a los líderes de los procesos y dar un mayor empoderamiento.
- Divulgar el SIGCMA como modelo de gestión en las reuniones con los jueces por especialidad
- Formar y capacitar a los servidores judiciales en Auditorías de calidad.
- Adelantar las convocatorias de concurso de méritos para atraer a los mejores
- Divulgación del plan sectorial de desarrollo con el fin de que los servidores judiciales tengan un mayor conocimiento del mismo
- Fortalecer la comunicación institucional con las partes interesadas para conocer sus expectativas
- Mejoramiento de la gestión documental con el fin de tener la memoria histórica de la organización en condiciones adecuadas de acuerdo a la ley 594 de 2000, Ley general de Archivo y brindar un mejor servicio al usuario.

Con fundamento en este análisis, se formuló el plan de mantenimiento del SIGMA, modelo de gestión del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, los Juzgados Administrativos de Ibagué y los Juzgado de Chaparral, en aras de verificar su conformidad con la norma NTC 6256 de 2021 y la GTC 286 de 2021, y con el fin de mejorar la prestación del servicio y satisfacer a los usuarios, teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas y los cambios a los que nos vemos enfrentados en el quehacer judicial y administrativo.



**PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SIGCMA – CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA – DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ – JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ Y JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL**

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN		
<p>“La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, en su condición de Alta Dirección del órgano administrativo del poder judicial de Colombia, hace manifiesto su compromiso indeclinable de: establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente - “SIGCMA” en todas sus dependencias, del nivel central y seccional y en los despachos judiciales, de conformidad con los objetivos y metas establecidas con orientación a la satisfacción de sus usuarios, la preservación del medio ambiente y la generación de controles</p>		<b>INFORME DE REVISIÓN PARA LA DIRECCIÓN</b>						
		<p><b>1. socializar divulgar y ampliar el SIGCMA en todas las dependencias administrativas y despachos judiciales del distrito judicial de Ibagué.</b></p> <p><b>2. Promover políticas públicas de calidad en el distrito judicial de Ibagué.</b></p>	Elaboración del informe de Revisión para la Alta Dirección de acuerdo a la estructura de la norma NTC 6256 de 2021 y adecuación con el componente ambiental.	Coordinadora decalidad	Enero	Mayo		
			Entrega del informe de Revisión para la Alta Dirección	Coordinador de calidad	Mayo	Mayo		
			Acta de salidas de la Dirección	Alta Dirección	Mayo	Mayo		
			Divulgar el informe de revisión y las salidas de la alta dirección	Líder del procesos de comunicación institucional	Mayo	Mayo		
			Tomar acciones derivadas de las salidas de la revisión por la alta dirección	Líderes de los procesos	Mensual			
			Seguimiento a las acciones derivada de las salidas de la revisión por la alta dirección	Coordinación decalidad	Mensual			
		<b>PLAN DE ACCIÓN SECCIONAL (CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ)</b>						
		Cumplir con los objetivos de la política de calidad y los pilares estratégicos del plan sectorial de desarrollo	Elaboración y Divulgar el Plan de Acción 2022	Presidenta del Consejo Seccional de la Judicatura y Director Seccional de Administración Judicial	enero	Febrero		
			Seguimiento a las actividades del plan de acción 2022	Presidenta del Consejo Seccional de la Judicatura y Director Seccional de Administración Judicial	Mensual	Trimestral		
		<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>						
		1) Garantizar	1. socializar divulgar y mantener el Sistema	Elaboración del plan de comunicaciones	Líder del procesos estratégico de Comunicación institucional	Enero	Febrero	



**Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué**

<i>efectivos, que le permitan el cumplimiento</i>	<b>el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.</b>	<b>Integrado de gestión y Control de la Calidad y del medio Ambiente en el distrito judicial de Ibagué</b>	Aprobación del plan de comunicación	Líder del procesos estratégico de Comunicación institucional	febrero	febrero
			Divulgación del plan de comunicaciones	Líder del procesos estratégico de Comunicación institucional	Febrero	Febrero



de su misión institucional".			Seguimiento al plan de comunicaciones	Líder del proceso estratégico de Comunicación Institucional y Coordinador de Calidad	Mensual	Trimestral
<b>PLAN DE CAPACITACIÓN</b>						
Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	1. Divulgar el código de Ética y de buen gobierno 2. Desarrollar habilidades y destrezas en los servidores judiciales para fortalecer sus competencias	Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del plan de capacitaciones 2021	Líder del proceso Gestión humana	Enero	Enero	
		Realizar diagnóstico de competencias a los funcionarios y empleados de las dependencias administrativas y despachos judiciales certificados	Líder del proceso Gestión humana	Enero	Febrero	
		Elaborar el plan de capacitación en competencias	Líder del proceso Gestión humana	Febrero	Febrero	
		Aprobar el Plan de Capacitación	Líder del proceso Gestión humana	Marzo	Marzo	
		Divulgar el plan de capacitación	Líder del proceso Comunicación institucional	Marzo	Marzo	
		Hacer seguimiento al plan de capacitaciones	Líder del proceso Comunicación Institucional y Coordinador de Calidad	Mensual	Trimestral	
<b>REVISIÓN Y ADECUACIÓN PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL SECCIONAL</b>						
Aprovechar eficientemente e los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos. Prevenir la contaminación ambiental generada por las actividades	1. Socializar, divulgar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente en las dependencias administrativas y despachos judiciales certificados 2. Promover las políticas públicas de protección del medio ambiente en	Elaborar e implementar el plan de gestión Ambiental		Enero	Enero	
		Seguimiento al plan de gestión ambiental		Mensual	Trimestral	
		Cumplir con los capítulos o cláusulas de la norma ISO9001:2015 y NTC 6256 de 2021		Enero	Diciembre	
		Actualizar la matriz de indicadores		Marzo	Abril	





<b>administrativa s y judiciales. - Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación</b>	los servidores judiciales	Seguimiento a la Matriz de riesgos		Mensual	Trimestral
--	---------------------------	------------------------------------	--	---------	------------



OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD					
<b>Establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de gestión y control de la calidad y el medio ambiente en las dependencias administrativas y despachos judiciales del distrito judicial de Ibagué.</b>	Formar y capacitar a los servidores judiciales en el SIGCMA Divulgar el sistema de gestión y control de la calidad como modelo de gestión	Publicar en el link de la seccional los documentos del SIGMA y expedir un boletín informativo dirigido a todos los despachos y dependencias del Distrito Judicial de Ibagué.	Líder del proceso de comunicación institucional	Mensual	Trimestral
		Reuniones del comité seccional de SIGCMA	Alta dirección - Líderes de los procesos	Mensual	Mensual
		Hora calidad	Coordinación seccional de Calidad	Mensual	Mensual
		Medición de indicadores	Líderes de los procesos	Mensual - Trimestral - Semestral y Anual	Mensual - Trimestral - Semestral y Anual
		Control y seguimiento a planes de mejoramiento	Coordinación seccional de calidad	Mensual	Mensual
		Formulación de acciones de mejora	Líderes de los procesos	Mensual	Mensual
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO					
<b>Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.</b>	Aplicar encuesta	Diseño de la encuesta y elaboración de la ficha técnica	Líder del proceso estratégico de comunicación institucional	Enero	Febrero
		Aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario interno y externo	Líder del proceso estratégico de comunicación institucional	Febrero	Abril
		Tomar acciones correctivas y preventivas a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción	Líder de los procesos	Mayo	Diciembre
		Realizar seguimiento a las acciones de gestión formuladas a partir de las encuestas	Coordinador seccional de calidad	Mensual	Mensual
ATENDER LAS QRSs					
<b>Dar respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias que presentan las partes interesadas frente a los servicios que prestan las dependencias administrativas y los despachos judiciales</b>		Elaboración del informe trimestral sobre las QRSs y las vigilancias judiciales	Líderes de los procesos Estratégicos	Mensual	Trimestral
		Formular acciones de gestión a partir de las QRSs que representen de manera reiterada	Líderes de los procesos estratégicos	Mensual	Trimestral

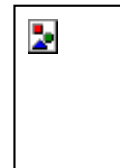


	certificados	Realizar seguimiento a las acciones de gestión formuladas a partir del análisis y tratamiento de las QRSs reiteradas	Líderes de los procesos estratégicos y Coordinador seccional de calidad	Mensual	Trimestral
<b>Cumplir los requisitos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la ley.</b>	<b>REGISTRO, CONTROL Y TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>				
	Cumplir con los requerimientos y expectativas de las partes interesadas	Registrar las salidas no conformes y hacer su descripción	Líderes de los procesos	Mensual	Mensual
		Aplicar el procedimiento para el registro e identificación de salidas no conformes encada proceso	Líderes de los procesos	Mensual	Mensual
		Dar tratamiento a las salidas no conformes e informar a las partes interesadas sobre el mismo	Líderes de los procesos	Mensual	Mensual
		Formular acciones de gestión a partir de las acciones no conformes reiteradas	Líderes de los procesos	Mensual	Mensual
<b>AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD CICLO 2022 CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA - DIRECCION SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUE - JUZGADOS ADMINISTRATIVOS Y JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL</b>					
Verificar los requisitos de la norma	Conversatorio nacional del SIGCMA		Magistrada Líder Dra. Martha Lucia Olano de Noguera y Coordinador Nacional de SIGCMA Dr. William Espinosa Santamaría	Abril	Abril
	Elaboración del programa y planes de auditoria interna de calidad ciclo 2022		Auditor Líder designado por el nivel central	Abril	Junio
	Elaboración de las listas de chequeo		Auditor Líder designado por el nivel central	Abril	Junio
	Realización de las auditorías internas de calidad de manera remota a través de la plataforma Microsoft Teams		Auditor Líder designado por el nivel central y Líderes de los Procesos	13 de junio	15 de junio
	Elaboración de pre informes de auditoria		Auditor Líder designado por el nivel central y Líderes de los Procesos	15 de junio	15 de junio
	Elaboración y remisión del Informe definitivo de la auditoria interna de calidad al nivel central		Auditor Líder designado por el nivel central y Líderes de los Procesos	Julio	Julio



		Formulación de acciones de gestión a partir de las oportunidades de mejora, identificadas en el ciclo de auditoría interna de calidad 2022.		Agosto	Diciembre
		Seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes de las oportunidades de mejora a partir del ciclo de auditoría interna de calidad 2020	Coordinadores decalidad	Mensual	Mensual
<b>AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD CICLO 2020 EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR LA COVID-19</b>					
		Acto de instalación del programa de auditoría externa de calidad ciclo 2022	Magistrada líder del SGICMA Dra. Martha Lucía Olano de Noguera	Agosto	Agosto
		Elaboración plan de auditoría externa de calidad seccional Tolima	Auditor externo de calidad - Icontec	Agosto	Agosto
		Realización auditoría externa de calidad ente certificador - ICONTEC	Auditor externo de calidad - Icontec	Agosto	Agosto
		Formular acciones a partir de los resultados de la auditoría externa de calidad	Líderes de los procesos	Septiembre	Septiembre
		Seguimiento a los planes de mejoramiento a partir de la auditoría externa de calidad	Coordinadores decalidad	Mensual	Mensual

**ÁNGELA STELLA DUARTE GUTIÉRREZ**  
Presidenta Comité Seccional SIGCMA



SC5780-153