



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE “SIGCMA”

2021



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 GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE SIGCMA
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2021



1. INTRODUCCIÓN

El plan de mantenimiento y mejoramiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y el medio ambiente 2021, se formula a partir de las revisiones efectuadas al desempeño de los procesos que desarrollan las dependencias administrativas y despachos judiciales durante las auditorías internas y externas de calidad 2020, 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 respondan a 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 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

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 2020, se inició la implementación de la norma NTC 6256 de 2018 y la GTC 286 de 2018 en el SIGCMA. Por lo tanto, se elaboró el informe de revisión por la alta dirección 2020, atendiendo los numerales y procedimiento establecido en la norma. Igualmente se formuló el plan acción 2021, 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 2020, se atendieron las oportunidades de mejoras dejadas por la auditoría interna de calidad, y se procedió a la actualización de la matriz de riesgos en cada uno de los procesos.

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.

| | | | |
|--------------------|--|----------------|--------------------|
| DEPENDENCIA | Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima - Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué | PROCESO | Todos los procesos |
|--------------------|--|----------------|--------------------|

| | |
|--|--|
| CONSEJO SECCIONAL/ DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL | Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima - Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué |
|--|--|



Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué

| | |
|---|---|
| Planeación Estratégica Comunicación Institucional Reordenamiento Judicial Gestión de la Formación Judicial Administración de Carrera Judicial Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia Gestión de la Información Estadística Mejoramiento del SIGCMA | Adquisición de Bienes y Servicios Gestión Tecnológica Asistencia Legal Gestión Financiera y Presupuestal Gestión Humana Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo Mejoramiento de la Infraestructura Física Administración de la Seguridad Gestión Documental |
|---|---|

| CONTEXTO EXTERNO | | | | |
|---|-----|--|-----|--|
| FACTORES TEMÁTICOS | No. | AMENAZAS (Factores específicos) | No. | OPORTUNIDADES (Factores específicos) |
| Político (cambios de gobierno, legislación, políticas públicas, regulación). | 1 | Cambio de gobierno | 1 | Decretos y acuerdos reglamentarios expedidos por el Gobierno Nacional y el Consejo Superior en el contexto de la pandemia para atender la emergencia sanitaria y ecológica y la implementación de medidas de Bioseguridad. |
| | 2 | Cambio de Normatividad y Regulaciones Expedidas por el Gobierno Nacional o el Congreso de la Republica que afecten la administración de Justicia. | 2 | Decreto 806 de 2020 Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. |
| | 3 | Reformas a ley 270 de 1996 sin justificación alguna, lo que conduce a desmejorar el funcionamiento de la administración de justicia, y violar la autonomía e independencia judicial. | 3 | Reglamentación para conceder autorización al director seccional para adelantar los procesos de contratación en época de pandemia a raíz de la urgencia manifiesta. (CSJA20-115160 12 de marzo de 2020 Por el cual se declara la urgencia manifiesta y se autoriza una contratación) |
| Económicos y Financieros (disponibilidad de capital, liquidez, mercados financieros, desempleo, competencia.) | 4 | Disminución del Presupuesto de la Rama Judicial expedido por el Ministerio de Hacienda | 4 | Adelantar los procesos de contratación de acuerdo a los recursos asignados siguiendo los lineamientos de la contratación estatal y Colombia compra eficiente. |
| | 5 | No asignación oportuna y suficiente de los recursos requeridos por la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué para la vigencia 2021. | 5 | Uso adecuado de la plataforma Colombia compra eficiente |
| | 6 | Numero deficiente de proveedores inscritos en la plataforma de Colombia Compra Eficiente, para suplir las necesidades de adquisición de bienes y servicios | 6 | Asignación suficiente de recursos. |
| Sociales y culturales (cultura, religión, | 7 | Aislamiento Social y limitaciones a la movilidad. | 7 | Implementación de acciones de contingencia para asegurar la continuidad en la prestación del servicio ante situaciones de orden público. |



Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué

| | | | | |
|--|----|--|----|---|
| demografía, responsabilidad social, orden público.) | 8 | Huelgas - cese de actividades | 8 | Contar con los organismos del estado en caso de amenazas. |
| | 9 | Protestas, manifestaciones y actos vandálicos y violentos | 9 | Comunicación a las autoridades competentes para brindar protección a los servidores judiciales. |
| | 10 | Aumento de la demanda de Justicia y falta de principios y valores en la gestión judicial y administrativa | 10 | Realizar reuniones interinstitucionales |
| | 11 | Amenazas a servidores judiciales en razón al ejercicio de sus funciones. | | |
| | 12 | Paro o cese de actividades de los Sindicatos | | |
| Tecnológicos (desarrollo digital, avances en tecnología, acceso a sistemas de información externos, gobierno en línea. | 13 | Inseguridad Informática por ataques cibernéticos | 11 | Uso masivo de las herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad para el trabajo en Casa |
| | 14 | Software sin licencia | 12 | Actualización e implementación de software de apoyo |
| | 15 | Perdida de la información por la caída de los servidores. | 13 | Creación de canales de comunicación. |
| | 16 | No asistencia de la mesa de ayuda | 14 | Modalidad de trabajo en casa de manera virtual |
| Legales y reglamentarios (estándares nacionales, internacionales, regulación) | 17 | Normas expedidas por el Gobierno Nacional, que afecten el desarrollo de las etapas propias del proceso y desconocimiento de nuevas metodologías. | 15 | Expedición de decretos legislativos por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Leyes y normatividad vigente que brindan autonomía e independencia a la Rama Judicial y cumplimiento de los acuerdos proferidos por el Consejo Superior de la Judicatura |
| | | | 16 | Implementación de la norma ISO9001:2015 en el SIGCMA |
| | | | 17 | Apoyo del ICONTEC para la expedición de las Normas Técnicas de Calidad de la Rama NTC 6256 y GTC 286 de 2018 |
| Ambientales: emisiones y residuos, energía, catástrofes naturales, desarrollo sostenible. | 18 | Cambio de Normatividad Ambiental | 18 | Formación y capacitación en temas ambientales por parte de instituciones externas a la organización y de otros temas relacionados con la gestión administrativa |
| | 19 | Contaminación ambiental | 19 | Aplicación del decreto 2184 de 2019, mediante el cual empezó a regir en el 2021, el código de colores blanco, negro y verde para la separación de residuos en la fuente, de la siguiente manera: Color blanco: Para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, papel y cartón. |

CONTEXTO INTERNO

| FACTORES TEMÁTICOS | No. | DEBILIDADES (Factores específicos) | No. | FORTALEZAS (Factores específicos) |
|--|------------|--|------------|---|
| Estratégicos (direccionamiento estratégico, planeación institucional, liderazgo, trabajo | 1 | Falta de diseño y aplicación de metodologías para la planificación de la Gestión Judicial y Administrativa y demora en adelantar las convocatorias | 1 | Programación anual de las reuniones de los diferentes comités seccionales y hora calidad para divulgar el código de ética y buen gobierno |



Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué

| | | | | |
|--|---|--|----|---|
| en equipo) | | para los concursos de méritos. | | |
| | 2 | Falta de herramientas adecuadas para la consolidación y seguimiento de los planes y programas trazados por la entidad. | 2 | Implementación del Plan de Gestión Ambiental. |
| | 3 | Falta de capacitación en temas relacionados con la planeación estratégica, liderazgo y trabajo en equipo | 3 | Reglamentación para conceder autorización al director seccional para adelantar los procesos de contratación en época de pandemia a raíz de la urgencia manifiesta. (CSJA20-115160 12 de marzo de 2020 Por el cual se declara la urgencia manifiesta y se autoriza una contratación) |
| | | | 4 | Contar con la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y GTC 286 de 2018 |
| | | | 5 | Elaboración del plan de mejoramiento y fortalecimiento del SIGCMA |
| | | | 6 | Realización de reuniones con autoridades locales y conocimiento del aparato de justicia. |
| | | | 7 | Rendición de cuentas |
| | | | 8 | Informe de Gestión |
| | | | 9 | Acta del informe de revisión para la alta dirección. |
| Recursos financieros (presupuesto de funcionamiento, recursos de inversión | 4 | Falta de recursos para cumplir con el Plan de necesidades. | 10 | Adecuado manejo de los recursos |
| | 5 | Recursos insuficientes para atender el Plan de necesidades formulado. | 11 | Capacitación periódica del personal de las áreas respectivas a través de Colombia compra eficiente |
| | | | 12 | Ejecución del 100% de los recursos asignados. |
| | | | 13 | Conocimiento de la reglamentación que establece el procedimiento para el manejo de los recursos presupuestales, financieros y de contratación estatal. |
| | | | 14 | Manual de contratación |
| Personal (competencia del personal, disponibilidad, suficiencia, seguridad y salud ocupacional.) | 6 | Falta de personal para cumplir con las metas establecidas y cruce de audiencias que no le permiten asistir a otras actividades | 15 | Compromiso de los servidores judiciales que participan en el desarrollo de los procesos y seguimiento trimestral a la planta de personal |
| | 7 | Servidores Judiciales con Comorbilidades o enfermedades base | 16 | Programación de actividades para el fortalecimiento de las competencias. |
| | 8 | Servidores Judiciales mayores de 60 años | 17 | Apoyo de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla para los eventos académicos |
| | 9 | Falta de formación y capacitación de los servidores judiciales en el | 18 | Adecuado uso de los elementos de Bioseguridad. |



Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué

| | | | | |
|---|--|--|-------------------------------------|---|
| | | manejo de las herramientas tecnológicas y temas relacionados con la gestión administrativa y el que hacer judicial. | | |
| | | | 19 | Protocolos de Bioseguridad |
| | | | 20 | Acompañamiento de la ARL |
| | | | 21 | Seguimiento a servidores contagiados por la COVID-19 |
| Proceso (capacidad, diseño, ejecución, proveedores, entradas, salidas, gestión del conocimiento) | 10 | Aumento exagerado de las solicitudes recibidas vía correo electrónico como único canal de comunicación con los usuarios y no respuesta oportuna a los mismo. | 22 | Contar con el mapa de procesos y procedimientos |
| | 11 | Insuficiencia en el registro de proveedores teniendo en cuenta el código UNPSC. | 23 | Se utiliza el SECOP II para convocar a los proveedores a participar del proceso publicado. |
| | | | | |
| Tecnológicos | 12 | Falta de cobertura de la plataforma tecnológica a nivel Seccional tanto en sedes administrativas como judiciales | 24 | Implementación de canales de comunicación para la recepción de tutelas, habeas corpus, medios de control y demandas en todas las jurisdicciones y especialidades. Consulta de procesos y buzón digital QSF. |
| | 13 | Falta de apropiación y aplicación del conocimiento de los avances tecnológicos. | 25 | Capacitación para el uso de herramientas tecnológicas |
| | 14 | Pérdida de información mediante ataques cibernéticos. | 26 | Implementación de los VPN. |
| | 15 | Fallas en la conectividad para la realización de las actividades propias del proceso. | 27 | Implementación de la firma electrónica |
| | 16 | Carencia del software de gestión para el manejo integral de la información. | 28 | Uso de ONE DRIVE, SHARE POINT |
| | 17 | Deficiente servicio de internet y baja capacidad en el ancho de banda. | 29 | Uso adecuado del aplicativo para la realización de audiencias virtuales a través de Microsoft teams y LIFESIZE |
| | 18 | Falta de digitalización de los procesos y expedientes judiciales | 30 | Uso masivo de los correos institucionales y de los micrositos |
| | 19 | Falta de equipos y equipos obsoletos | 31 | Uso masivo de las TIC, como resultado del trabajo en casa por la emergencia sanitaria con ocasión a la pandemia por la COVID-19 |
| | 20 | No contar con suficientes ingenieros de sistemas | 32 | Compra de equipos tecnológicos (escáner y computadores) |
| | Documentación (Actualización, coherencia, aplicabilidad) | 21 | Alto número de expedientes en Papel | 33 |
| 29 | | | 34 | Compromiso de los servidores judiciales para escanear los expedientes judiciales. |
| 30 | | | 35 | Adecuación y modernización del archivo central |
| Infraestructura física (suficiencia, comodidad) | 22 | Falta de mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura física de las | 36 | Modernas instalaciones del Consejo Seccional de la Judicatura, Dirección Seccional de Administración Judicial, Comisión Seccional de Disciplina judicial, Juzgados de |



Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué

| | | sedes judiciales | | Restitución de Tierras y Juzgados de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples. |
|---|----|---|------------------------|--|
| | 23 | Hacinamiento de algunos despachos judiciales. | 37 | Señalización y adecuación de las sedes judiciales para el ingreso y permanencia en ellas en tiempos de Pandemia. |
| | 24 | Espacios físicos reducidos | 38 | Construcción del Palacio de Justicia del Guamo |
| | 25 | Espacios físicos poco ventilados | 39 | Contar con palacios de justicias y sedes judiciales propias |
| | 26 | Sedes Judiciales arrendadas y en comodato | | |
| Elementos de trabajo (papel, equipos) | 27 | Falta de modernización del mobiliario con que cuenta la Rama Judicial. | 40 | Toma de conciencia frente al uso de Papel y Tonner |
| | | | 41 | Uso adecuado de los elementos de trabajo. |
| | | | 42 | Compra de equipos tecnológicos (escáner y computadores) |
| Comunicación Interna (canales utilizados y su efectividad, flujo de la información necesaria para el desarrollo de las actividades) | 28 | Lentitud en las plataformas para el almacenamiento de la información | 43 | Elaboración del Plan de Comunicaciones |
| | 29 | Falta de canales de difusión y divulgación de la información. | 44 | Elaboración del protocolo para la atención al ciudadano |
| | 30 | Baja capacidad en el ancho de banda de internet | 45 | Creación de canales de comunicación. |
| | | | 46 | Uso adecuado del microsítio asignado al Consejo Seccional de la Judicatura |
| | | | 47 | Uso adecuado de los correos electrónicos. |
| | | | 48 | Uso adecuado del aplicativo SIGOBIUS |
| | | | 49 | Creación del Buzón QSF. |
| | | 50 | Videos institucionales | |
| Ambientales | 31 | Falta de conocimiento del Plan de Gestión Ambiental que aplica para la Rama Judicial Acuerdo PSAA14-10160 | 51 | Elaboración del Plan de Gestión Ambiental en el marco del acuerdo PSAA14-10160 de 2014 |
| | 32 | Desconocimiento de la normatividad ambiental | 52 | Compromiso de la Alta Dirección, para la implementación, mantenimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión Ambiental y del Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial. |
| | 33 | Incremento en el consumo de servicios públicos durante las actividades de trabajo en casa | 53 | Disminución significativa en el consumo de servicios públicos por efecto de la aplicación del aforo en las sedes administrativas |
| | 34 | Desconocimiento de la forma de separación de residuos en el trabajo en casa según el nuevo código de colores. | 54 | Disminución en el uso de papel, toners y demás elementos de oficina al implementar el uso de medios tecnológicos. |



| | | | |
|--|--|----|--|
| | | 55 | Formación de Auditores en la Norma NTC ISO 14001:2015 y en la Norma Técnica de la Rama Judicial NTC 6256 :2018 |
| | | 56 | Implementación de buenas prácticas tendientes a la protección del medio ambiente. |





Hecho el análisis de la matriz DOFA, en el contexto externo y contexto interno, a continuación se formula el plan de mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA 2021, que contribuirá a la mejora continua del SIGCMA como modelo de gestión del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, Juzgados Administrativos de Ibagué y los Juzgado de Chaparral, y su conformidad con la norma NTC 6256 de 2018 y la GTC 286 de 2018, en la búsqueda de satisfacción de los usuarios, y la forma de atender 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 | |
|--|-------------------------------------|---|--|---|---|--------|
| <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 efectivos, que le permitan el cumplimiento</p> | | INFORME DE REVISIÓN PARA LA DIRECCIÓN | | | | |
| | | <p>1. socializar divulgar y ampliar el SIGCMA en todas las dependencias administrativas y despachos judiciales del distrito judicial de Ibagué.</p> <p>2. Promover políticas públicas de calidad en el distrito judicial de Ibagué.</p> | Elaboración del informe de Revisión para la Alta Dirección de acuerdo a la estructura y numerales de la norma NTC 6256 de 2018 y el componente ambiental. | Coordinadora de calidad | Enero | |
| | | | Entrega del informe de Revisión para la Alta Dirección | Coordinador de calidad | Julio - | |
| | | | Acta de aprobación de salidas de la revisión | Alta Dirección | Julio | |
| | | | Divulgar el informe de revisión y las salidas de la alta dirección | Líder del proceso de comunicación institucional | Julio | |
| | | | 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 de calidad | Mensual | |
| | | PLAN DE ACCIÓN (SALA ADMINISTRATIVA DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA) | | | | |
| | | <p>Cumplir con los objetivos de la política de calidad y los pilares estratégicos del plan sectorial de desarrollo</p> | Elaboración del PLAN DE ACCIÓN | Magistrados Consejo Seccional de la Judicatura - Director Seccional de Administración Judicial- Líderes de los procesos | Enero- Actualización Julio | |
| | | | Divulgación del PLAN DE ACCIÓN | Líder comunicación Institucional | Ene-Julio | |
| | | PLAN DE COMUNICACIONES | | | | |
| | | <p>1) Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.</p> | <p>1. socializar divulgar y mantener el Sistema Integrado de gestión y Control de la Calidad y del medio Ambiente en el distrito judicial de Ibagué</p> | Elaboración del plan de comunicaciones | Líder del proceso de Comunicación institucional | feb-20 |
| | | | | Aprobación del plan de comunicación | Líder del proceso de Comunicación institucional | feb-20 |
| | | | | Divulgación del plan de comunicaciones | Líder del proceso estratégico de Comunicación institucional | feb-20 |



de su misión institucional".

| | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|--------------------------------------|--|--|
| | | | Seguimiento al plan de comunicaciones | Coordinador de Calidad | feb-20 | | |
| | | | | | | | |
| | | PLAN DE CAPACITACIÓN | | | | | |
| <p>Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.</p> | <p>1. Divulgar el código de Ética y de buen gobierno 2. Desarrollar habilidades y destrezas en los servidores judiciales para fortalecer sus competencias</p> | | Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del plan de capacitaciones 2021 | Líder del proceso Gestión humana | ene-20 | | |
| | | | Realizar diagnóstico de competencias a los funcionarios y empleados de las dependencias administrativas y despachos judiciales certificados | Líder del proceso Gestión humana | feb-20 | | |
| | | | Elaborar el plan de capacitación en competencias | Líder del proceso Gestión humana | Marzo | | |
| | | | Aprobar el Plan de Capacitación | Líder del proceso Gestión humana | Marzo | | |
| | | | Divulgar el plan de capacitación | Líder del proceso Comunicación institucional | Marzo | | |
| | | | Hacer seguimiento al plan de capacitaciones | Coordinador de Calidad | Mensual | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | REVISIÓN Y ADECUACIÓN DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA DEL SGC - IMPACTO AMBIENTAL | | | | | |
| <p>Aprovechar eficientemente 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 potencial generada por las actividades administrativas y judiciales. - Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación</p> | <p>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 los servidores judiciales</p> | | Elaborar e implementar el plan de gestión Ambiental | Líderes de los procesos | ene-20 | | |
| | | | Revisar y ajustar la estructura de Roles y responsabilidades del SIGCMA-Acuerdo PSAA14-10161 de 2014 | Alta Dirección -Líderes de los procesos-coordinadores de calidad | feb-20 | | |
| | | | Cumplir con los capítulos, cláusulas o numerales de la norma ISO 9001:2015 y NTC 6256 de 2018 | | Mensual | | |
| | | | Actualizar la matriz de indicadores | | Mensual - Trimestral-Semestral-Anual | | |
| | | | Actualizar la Matriz de riesgos | | Marzo -julio | | |
| | | | | | | | |



S

| | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---------------|--|
| <p>ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.</p> | | | | | | |
| <p>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.</p> | OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD | | | | | |
| | <p>Formar y capacitar a los servidores judiciales en el SIGCMA Divulgar el sistema de gestión y control de la calidad como modelo de gestión</p> | <p>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.</p> | <p>Líder del proceso de comunicación institucional</p> | | | |
| | | <p>Reuniones del comité seccional de SIGCMA</p> | <p>Alta dirección - Líderes de los procesos- Coordinadores de calidad</p> | <p>Mensual</p> | | |
| | | <p>Hora calidad</p> | <p>Coordinación seccional de Calidad-Líderes de los procesos</p> | <p>Mensual</p> | | |
| | | <p>Reuniones con los jueces de los despachos certificados</p> | <p>Alta Dirección coordinadores de Calidad</p> | <p>Semestral</p> | | |
| | | <p>Medición de indicadores</p> | <p>Líderes de los procesos</p> | <p>Mensual - Trimestral-Semestral y Anual</p> | | |
| | | <p>Actualización matriz de riesgo</p> | <p>Líderes de los procesos</p> | <p>Anual</p> | | |
| | | <p>Control y seguimiento a planes de mejoramiento</p> | <p>Coordinación seccional de calidad</p> | <p>Mensual</p> | | |
| | | <p>Formulación de acciones de mejora</p> | <p>Líderes de los procesos</p> | <p>Mensual</p> | | |
| | | <p>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 o de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.</p> | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | |
| <p>Aplicar encuesta</p> | | | <p>Diseño de la encuesta y elaboración de la ficha técnica</p> | <p>Líder del proceso estratégico de comunicación institucional</p> | <p>feb-20</p> | |
| | <p>Aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario interno</p> | | <p>Líder del proceso estratégico de comunicación institucional</p> | <p>Febrero-marzo 20</p> | | |
| | <p>Tomar acciones correctivas y preventivas a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción</p> | | <p>Líderes de los procesos</p> | <p>jul-20</p> | | |
| | <p>Realizar seguimiento a las acciones de gestión formuladas a partir de las encuestas</p> | | <p>Coordinador seccional de calidad</p> | <p>Mensual</p> | | |
| ATENDER LAS QRSs | | | | | | |
| <p>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</p> | <p>Elaboración del informe trimestral sobre las QRSs y las vigilancias judiciales</p> | | <p>Líderes de los procesos</p> | | | |
| | <p>Formular acciones de gestión a partir de las QRSs que se presenten de manera reiterada</p> | | <p>Líderes de los procesos</p> | <p>Mensual</p> | | |



| | | | | | |
|---|---|--|--|------------------------|--|
| | certificados | Realizar seguimiento a las acciones de gestión formuladas a partir del análisis y tratamiento de las QRSs reiteradas | Coordinador seccional de calidad | Mensual | |
| | | | | | |
| Cumplir los requisitos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la ley. | REGISTRO, CONTROL Y TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | | | | |
| | Cumplir con los requerimientos y expectativas de las partes interesadas | Registrar las salidas no conformes y hacer su descripción | Líderes de los procesos | Mensual | |
| | | Aplicar el procedimiento para el registro e identificación de salidas no conformes encada proceso | Líderes de los procesos | Mensual | |
| | | Dar tratamiento a las salidas no conformes e informar a las partes interesadas sobre el mismo | Líderes de los procesos | Mensual | |
| | | Formular acciones de gestión a partir de las acciones no conformes reiteradas | Líderes de los procesos | Mensual | |
| AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD CICLO 2021 EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR LA COVID-19 CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA - DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUE - JUZGADOS ADMINISTRATIVOS Y JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL | | | | | |
| 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 | Junio 24 2021 | |
| | | Jornada de formación y capacitación como preparación de la Auditoría interna de calidad al equipo auditor | Coordinador nacional de calidad | Julio 8 de 2021 | |
| | | Elaboración del programa y plan de auditoría interna de calidad ciclo 2021 en el contexto de la pandemia por la COVID 19 | Auditor Líder designado por el nivel central-Dra. CINDY PAOLA LÓPEZ | Julio 22 de 2021 | |
| | | Elaboración de las listas de chequeo | Auditor Líder y equipo auditor | Julio de 22 | |
| | | Realización de las auditorías internas de calidad de manera remota a través de la plataforma Microsoft Teams | Equipo Auditor: CINDY PAOLA LÓPEZ | Agosto 10 y 11 de 2021 | |
| | | Elaboración de pre informes de auditoria | Equipo Auditor CINDY PAOLA LÓPEZ | Agosto | |
| | | Elaboración y remisión del Informe definitivo de la auditoría interna de calidad al nivel central | Auditor Líder designado por el nivel central-Dra. CINDY PAOLA LÓPEZ y equipo auditor. | Agosto | |



| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| | Formulación de acciones de gestión a partir de las oportunidades de mejora, identificadas en el ciclo de auditoría interna de calidad 2021 en el contexto de la pandemia | | agosto | |
| | Seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes de las oportunidades de mejora a partir del ciclo de auditoría interna de calidad 2021 | Líderes de los procesos Coordinadores de calidad | Mensual | |
| AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD CICLO 2021 EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR LA COVID-19 | | | | |
| | Acto de instalación del programa de auditoría externa de calidad ciclo 2021 en el contexto de la pandemia | Magistrada líder del SIGCMA Dra. Martha Lucia Olano de Noguera | 4 de octubre de 2021 | |
| | Elaboración plan de auditoría externa de calidad seccional Tolima | Auditor externo de calidad ICONTEC | 4 de octubre de 2021 | |
| | Preparación de la auditoría externa de calidad ciclo 2020 en el contexto de la pandemia | Presidenta comité seccional del SIGCMA, líderes de los procesos y coordinadores de calidad | 4 de octubre de 2021 | |
| | Realización auditoría externa de calidad ente certificador - ICONTEC | Alta Dirección Líderes de los procesos- Coordinadores de calidad -Auditor externo de Calidad designado por el ICONTEC | Del 4 de octubre de 2021 al 29 de octubre de 2021 | |
| | Formular acciones a partir de los resultados de la auditoría externa de calidad | Líderes de los procesos | Octubre a diciembre de 2021 | |
| | Seguimiento a los planes de mejoramiento a partir de la auditoría externa de calidad | Coordinadores de calidad | Octubre a diciembre de 2021 | |

RAFAEL DE JESUS VARGAS TRUJILLO
Presidente Comité Seccional SIGCMA



SC5780-153