 **SIGCMA**

***Martha Lucia Olano de Noguera***

***Magistrada Líder***

https://w.google.com/search?rlz=1C1GCEA\_enCO778ES779&q=IMAGENES+REVISIÓN+ALTA+DIRECCION&tbm=isch&source=univ&sa=X&ved=2ahUKEwji1a6g84zkAhURvVkKHV8uCfkQ7Al6BAgJECQ&biw=1280&bih=577#imgrcNe8yi3SQ-ySJ0M:

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**

**Consejo Superior de la Judicatura**

**Magistrada Líder del SIGCMA**

**Coordinación Nacional del SIGCMA**

**INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN SIGCMA**

**AÑO 2019**

**BOGOTA., D.C.**

**Diciembre de 2019**

ALTA DIRECCIÓN

|  |  |
| --- | --- |
| Max Alejandro Flórez Rodríguez | Gloria Stella López Jaramillo |
| Presidente Consejo Superior de la  Judicatura | Vicepresidente Consejo Superior de la Judicatura |
|  |  |
| Martha Lucia Olano de Noguera | Diana Alexandra Remolina Botia |
| Magistrada | Magistrada |
|  |  |
| Jorge Luis Trujillo Alfaro | Edgar Carlos Sanabria Melo |
| Magistrado | Magistrado |
|  |  |
| José Mauricio Cuestas Gómez | |
| Director Ejecutivo | |

REPRESENTANTE ALTA DIRECCIÓN

|  |
| --- |
| Martha Lucia Olano de Noguera |
| Magistrada Líder SIGCMA |

COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA

|  |  |
| --- | --- |
| Luz Marina Veloza Jiménez  Líder Comité SIGCMA | Paola Zuluaga Montaña  Director CENDOJ – Líder de Proceso |
|  |  |
| Claudia Marcela Granados Romero  Directora Administración de la Carrera Judicial – Líder de Proceso | Martha Cuevas Meléndez  Directora Unidad del Registro Nacional de Abogados – Líder de Proceso |
|  |  |
| Mary Lucero | Naslly Raquel Ramos Camacho |
| Directora Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” – Líder de Proceso | Directora Unidad de Auditoría – Líder de Proceso |
|  |  |
| Carlos Devia Gutiérrez | Judith Morantes García |
| Director Unidad de Seguridad – Líder de Proceso | Directora Unidad de Recursos Humanos – Líder de Proceso |
|  |  |
| Luis Antonio Suárez Alba | Pedro Gómez Rodríguez |
| Director Unidad de Planeación ( e ) – Líder de Proceso | Director Unidad de Asistencia Legal – Líder de Proceso |
|  |  |
| Elkin Correa León | Iván Darío Cely Barajas |
| Director Unidad de Presupuesto – Líder de Proceso | Director Unidad de Infraestructura Física – Líder de Proceso |
|  |  |
| Carlos Galindo Castro  Director Unidad de Informática – Líder de Proceso | José Eduardo Gómez Figueredo  Coordinador Direcciones Seccionales |

COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA

|  |  |
| --- | --- |
| William Espinosa Santamaría  Coordinador Nacional de Calidad | |
|  | |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**TABLA DE CONTENIDO**

[INTRODUCCIÓN 7](#_Toc17151992)

[OBJETIVO GENERAL 8](#_Toc17151993)

[OBJETIVOS ESPECÍFICOS 8](#_Toc17151994)

[CAPITULO 1 9](file:///C:\Users\Carlos%20Castro\Desktop\INFORME%20DE%20REVISIÓN%20POR%20LA%20ALTA%20DIRECCIÓN_2019.docx#_Toc17151995)

[1. GESTIÓN DE RECURSOS ASIGNADOS 10](#_Toc17151996)

[CAPITULO 2 11](file:///C:\Users\Carlos%20Castro\Desktop\INFORME%20DE%20REVISIÓN%20POR%20LA%20ALTA%20DIRECCIÓN_2019.docx#_Toc17151997)

[2. RESULTADOS PLAN DEL SIGCMA 2019 11](#_Toc17151999)

[2.1. FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL 12](#_Toc17152000)

[2.2. GARANTIZAR LA OPERACIÓN DEL SIGCMA 15](#_Toc17152001)

[2.3. INCORPORACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS Y METODOLOGÍAS CONTENIDAS EN LA ACTUALIZACIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD 18](#_Toc17152002)

[2.4. GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA SIGCMA 18](#_Toc17152003)

[CAPITULO 3 21](file:///C:\Users\Carlos%20Castro\Desktop\INFORME%20DE%20REVISIÓN%20POR%20LA%20ALTA%20DIRECCIÓN_2019.docx#_Toc17152004)

[3. ESTADO ACTUAL DEL SIGCMA 22](#_Toc17152005)

[3.1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 22](#_Toc17152006)

[3.2. CONTEXTO INSTITUCIONAL: PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS: CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS DEL SISTEMA 23](#_Toc17152007)

[3.3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 27](#_Toc17152008)

[3.3.1. Atención y Comportamiento de las QRSs 27](#_Toc17152009)

[3.3.2. Desempeño de los procesos 28](#_Toc17152010)

[3.3.3. Conformidad de los productos y servicios 32](#_Toc17152011)

[3.3.4. Resultados de las auditorías 35](#_Toc17152012)

[3.3.5. No conformidades y acciones correctivas 39](#_Toc17152013)

[3.3.6. Los resultados de seguimiento y medición 39](#_Toc17152014)

[3.3.7. Desempeño de los proveedores externos 40](#_Toc17152015)

[3.3.8. Eficacia en las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 40](#_Toc17152016)

[3.4. OPORTUNDIADES DE MEJORA 48](#_Toc17152017)

[3.5. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA 102](#_Toc17152018)

[3.6. NECESIDADES DE RECURSOS 102](#_Toc17152019)

[3.7. RECOMENDACIONES 103](#_Toc17152020)

# INTRODUCCIÓN

El Informe de Revisión por la Dirección del SIGCMA constituye la principal herramienta para la toma de decisiones por parte del más alto nivel de la organización en los temas relacionados con el sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente.

En este sentido el documento muestra la gestión realizada durante el 2019 en el SIGCMA, atendiendo las particularidades propias de la organización y los requisitos establecidos para la revisión que anualmente lleva a cabo la Alta Dirección, con fundamento en lo establecido en el numeral 9.3 de la norma NTC ISO 9001:2915; el numeral 9.3 de la norma NTC ISO 14001:2015 y el numeral 9.3 de la norma NTC 6256:2018

La estructura que presenta el documento es la siguiente:

* En el **CAPÍTULO 1**: Se informa sobre la gestión realizada con los recursos asignados durante la vigencia de 2019 al Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente.
* En el **CAPÍTULO 2:** Se presentan los resultados del Plan SIGCMA 2019, el cual contiene los objetivos, estrategias y actividades desarrolladas durante la vigencia.

En el **CAPÍTULO 3:** Se hace un análisis de cada uno de los componentes que conforman el SIGCMA, en especial aquellos contemplados en el numeral 9.3 de la norma NTC ISO 9001:2915; el numeral 9.3 de la norma NTC ISO 14001:2015 y el numeral 9.3 de la norma NTC 6256:2018

### OBJETIVO GENERAL

Entregar a la Alta Dirección una herramienta de apoyo para la toma de decisiones relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente- SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Dar a conocer a la organización el estado del sistema de gestión de calidad, terminado el año 2019.
2. Retroalimentar a la Alta Dirección en los aspectos claves del sistema de gestión de calidad.
3. Propiciar la mejora continua en la organización.



CAPITULO 1

**Gestión de Recursos**

**Año 2019**

# GESTIÓN DE RECURSOS ASIGNADOS

Para el año 2019 el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente – SIGCMA, contó con recursos de inversión por valor de **$1.806.551.533** pesos, distribuidos en los proyectos liderados por la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico a través de la Coordinación Nacional del SIGCMA, discriminados de la siguiente forma:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROYECTO** | **ACTIVIDAD 2019** | **ACUERDO APROBACIÓN** | **RECURSOS APROBADOS** |
| IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA A NIVEL NACIONAL. | Realizar las auditorías externas de recertificación y ampliación en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. que den cumplimiento a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad | ACUERDO PCSJA19-11249 3 de abril de 2019 | 400.000.000 |
| Certificación como auditor interno HSEQ mediante un (1) Diplomado de 104 horas dirigido a 200 servidores y Certificación como auditor interno MIPG mediante un (1) programa de formación presencial.  Sensibilizar y certificar auditores en el seguimiento de SIGCMA | ACUERDO PCSJA19-11247 2 de abril de 2019 | 534.000.000 |
| IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA Y LA GUÍA TÉCNICA DE LA RAMA JUDICIAL Y SENSIBILIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE AUDITORES EN EL SEGUIMIENTO DE SIGCMA | Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la norma de la Rama Judicial y la guía técnica de la Rama Judicial | ACUERDO PCSJA19-11247 2 de abril de 2019 | 500.000.000 |
| IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS DE LA RAMA JUDICIAL A NIVEL NACIONAL | Realizar sensibilización de la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental | ACUERDO PCSJA19-11249 3 de abril de 2019 | 400.000.000 |
| **TOTAL, RECURSOS PROYECTOS DE INVERSIÓN** | | **1.834.000.000** | |

Una información más detallada sobre las metas cumplidas en cada uno de los proyectos mencionados se presenta en los capítulos que se desarrolla a continuación.

CAPITULO 2



Gestión de Recursos:

* TO DEMONSTRATE THE
* APPEARANCE OF DIFFERENT
* TYPEFACES AND LAYOUTS
* IN GENERAL THE CONTENT OF
* DUMMY TEXT IS NONSENSICAL
* IT SHOWS TYPEFACES
* COMBINED WITH LAYOUTS
* TO DEMONSTRATE THE
* APPEARANCE OF DIFFERENT

# RESULTADOS PLAN DEL SIGCMA 2019

El Plan del SIGCMA 2019 trazó como objetivo principal *“Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente “SIGCMA”, con el fin de avanzar hacia un enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran”[[1]](#footnote-1).*

Para tal efecto se establecieron las siguientes estrategias, objetivos y proyectos en concordancia con lo establecido en el Plan Sectorial de Desarrollo 2019-2022: “Justicia Moderna con Transparencia y Equidad”, establecido en el Pilar Estratégico de Calidad de la Justicia:

* **ESTRATEGIA:**
  + Fortalecer la transparencia Institucional
  + Recertificar y mantener el SIGCMA.
  + objetivo mantener, mejorar y ampliar el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, a través de la realización de las actividades tendientes a mantener la certificación por parte de un Ente Certificador Externo, dando cumplimiento a los requisitos de las Normas ISO, el Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG y de conformidad con lo establecido en acuerdos -PSA14-10160 y 10161.

Cada uno de estos objetivos tiene un propósito fundamental, de forma tal, que se generen las condiciones para el sostenimiento del SIGCMA, a través de la mejora continua en la organización, en virtud, a que se constituyen en ejes transversales de todo el Plan SIGCMA 2019.

Los resultados obtenidos durante el 2019 fueron los siguientes:

## FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Dada la naturaleza propia de la organización, y siendo un principio establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión la transparencia se constituye en piedra angular del modelo de gestión adoptado por el Consejo Superior de la Judicatura.

En este sentido se formularon cinco (5) estrategias que pueden resumirse en las siguientes:

Sobre el particular vale la pena destacar que el cumplimiento de este objetivo fue del 97%, en este contexto se realizaron las siguientes gestiones estratégicas:

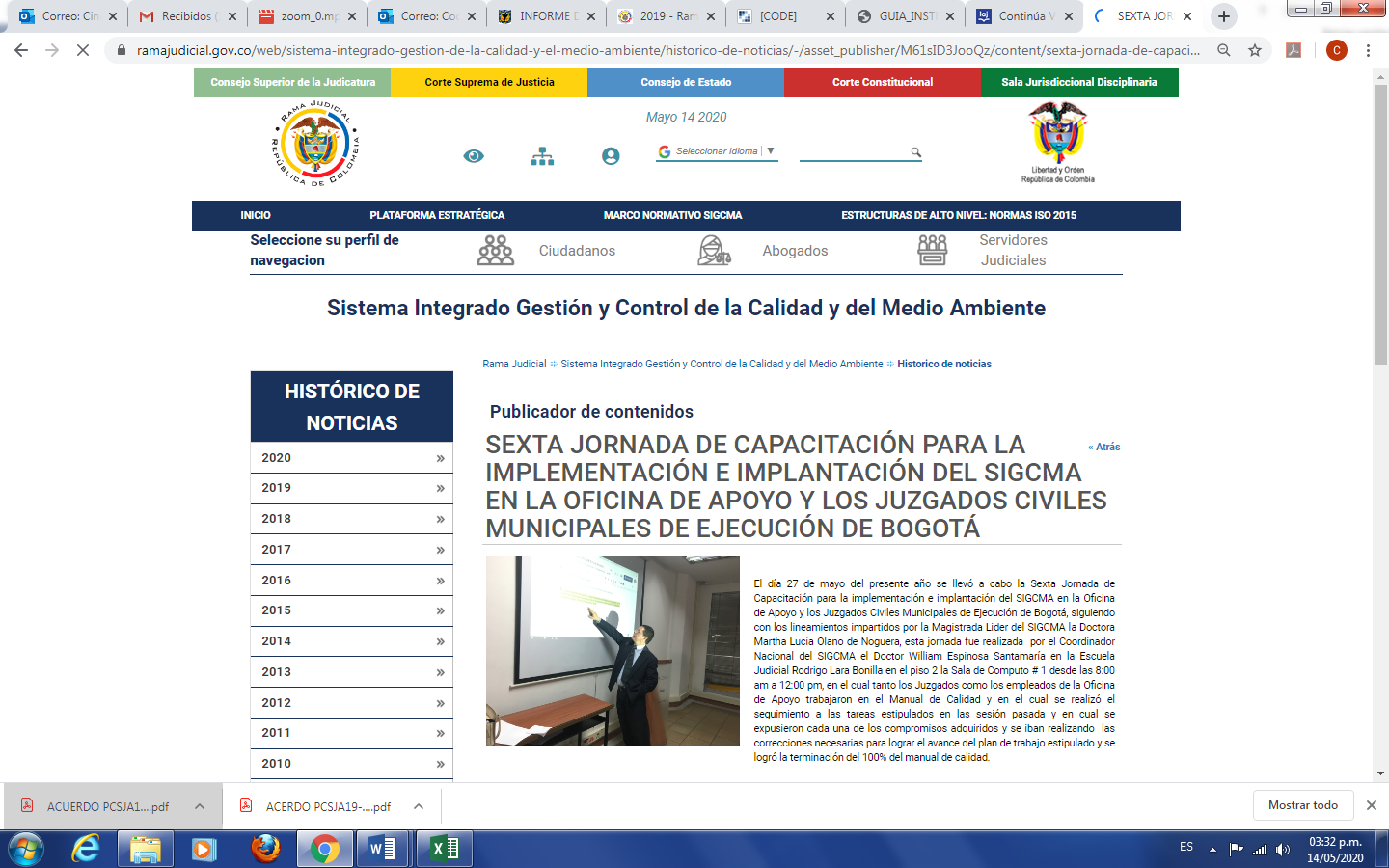
1. **Desarrollo de Planes de Mejoramiento surtidos a partir de las no conformidades de auditorías internas o externas.** Al respecto se realizaron los planes de mejoramiento de las Dependencias Administrativas y Judiciales y se cumplió con el 100% de la meta, de tal forma que a la fecha de la auditoría externa de calidad se habían cerrado técnicamente todas las No Conformidades Mayores o Menores, o las oportunidades de mejora como resultado de las auditorías tanto internas como externas, conforme se puede evidenciar en los informes de auditoría micrositio del SIGCMA.
2. **Llevar a cabo la revisión del SIGCMA a partir de la auditoría interna.** A partir de laimplementación del micrositio del SIGCMA, como estrategia virtual que nos permite socializar la información del sistema y llevar a cabo el proceso de seguimiento y acompañamiento para la revisión del SIGCMA a nivel nacional, se logró el cumplimiento del 98% de los objetivos propuestos realizando la revisión del sistema a través del sitio web; [Sistema de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente - SIGCMA](https://www.ramajudicial.gov.co/web/sistema-integrado-gestion-de-la-calidad-y-el-medio-ambiente/inicio) , articulados con las auditorías internas. Debe resaltarse que, con el fin de contar con la información de revisión de las dependencias judiciales, se auditó el 98% de las dependencias administrativas y judiciales certificadas.
3. **Llevar a cabo la Revisión por parte de la Alta Dirección.** Teniendo presente que en el periodo 2019, se llevaron cabo los procesos de auditoría interna de los sistemas de gestión de calidad y del sistema de gestión ambiental se realizó el respectivo procedimiento de revisión por parte del Despacho Líder del SIGCMA, teniendo en cuenta los elementos nuevos e incorporados de las Normas NTC ISO 9001: 2015 y NTC ISO 14001:2015 y por ende de la Norma NTC 6256:2018.
4. **Asesorar para la implementación e implantación del sistema de gestión de calidad en nuevas sedes judiciales a partir de un sólido proceso de capacitación y formación.** Teniendo en cuenta las políticas establecidas por el Despacho Líder para la implementación e implantación del SIGCMA durante el 2019 se asesoró, formó, capacitó y se dio inició la elaboración de los documentos para implementar el sistema de Gestión de calidad en las siguientes jurisdicciones.



Otro aspecto de la mayor importancia corresponde a la asesoría y acompañamiento que se dio desde la Coordinación Nacional del SIGCMA a todas las Dependencias Administrativas y Judiciales recertificadas para la elaboración, implementación, implantación e interiorización de los nuevos requisitos de las Normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015, y la norma NTC 6256:2018 y la GTC 286:2018 a saber:

* El Contexto de la Organización
* La Comprensión de la Organización y de su contexto;
* La Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas;
* Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos;
* Planificación de los Cambios;
* Información Documentada;
* Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios;
* Cambios del Diseño y Desarrollo;
* Control de las Salidas No Conformes.
* Revisión por la Dirección.

Para asumir los retos establecidos por las Estructuras de Alto Nivel se desarrollaron las estrategias que fueron implementadas por la Coordinación Nacional del SIGCMA tanto en la gestión de las Dependencias Administrativas como en la gestión de los despachos judiciales de tal forma que se diera respuesta a las exigencias de las Estructuras de Alto Nivel, articuladas a la norma NTC 6256:2018 y la GTC 286:2018, trabajo que no se había realizado anteriormente. En total se dieron 1.190 horas de asesoría y acompañamiento para la implementación del SIGCMA.



## GARANTIZAR LA OPERACIÓN DEL SIGCMA

Con el fin de garantizar el mantenimiento, actualización y proyección del SIGCMA, se establecieron las siguientes estrategias:

El cumplimiento de este objetivo fue del 98%, destacándose la realización de las siguientes gestiones estratégicas realizadas:



1. Mediante ACUERDO PCSJA19-11249 3 de abril de 2019 se aprobó “Realizar las auditorías externas de recertificación y ampliación en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. que den cumplimiento a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad.” Cuyo contrato fue suscrito con el ICONTEC por un valor de $ 400.000.000;
2. Mediante ACUERDO PCSJA19-11247 2 de abril de 2019 se aprobó: “Certificación como auditor interno HSEQ mediante un (1) Diplomado de 104 horas dirigido a 200 servidores y Certificación como auditor interno MIPG mediante un (1) programa de formación presencial. Sensibilizar y certificar auditores en el seguimiento de SIGCMA. Contrato suscrito con el ICONTEC por un valor de 534.000.000.
3. Mediante ACUERDO PCSJA19-11247 2 de abril de 2019 se aprobó “Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la norma de la Rama Judicial y la guía técnica de la Rama Judicial”, contrato suscrito con la Unión Temporal Undernet-Práxxis, por un valor $ 500.000.000;
4. Mediante ACUERDO PCSJA19-11249 3 de abril de 2019 se aprobó “Realizar sensibilización de la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental” contrato suscrito con la firma AIAP Consultores por un valor de $ 400.000.000.



Mediante Contrato 122 de 2019, se contrató con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, realizar la actividad de formación con fines de certificación consistente en dos Diplomados: un (1) Diplomado para la formación de auditores internos HSEQ, y un (1) Diplomado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG para los servidores judiciales de:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **SESIONES PRESENCIALES DIPLOMADOS HSEQ Y MIPG** | | | | | |  |
| **DIPLOMADO** | **ESPECIALIDAD (ES)** | **CIUDAD** | **LUGAR DE LA FORMACIÒN** | **No. Participantes** | | | |
| **HSEQ** | JUZGADOS  ADMINISTRATIVOS DE BOGOTA-CAN | BOGOTA | ESCUELA JUDICIAL “RODRIGO LARA BONILLA” | 129 | | | |
| **HSEQ** | JUZGADOS DE  EJECUCIÒN DE  PENAS Y MEDIDAS DE  SEGURIDAD | BOGOTA | ESCUELA JUDICIAL “RODRIGO LARA BONILLA” | 49 | | | |
| **HSEQ** | JURISDICCIÒN DE LO  CONTENCIOSO  ADMINISTRATIVO | MONTERIA | SEDE DEL CONSEJO  SECCIONAL DE LA JUDICATURA EDIFICIO ELITE. | 24 | | | |
| **HSEQ** | SISTEMA DE | MONTERIA | SEDE DEL CONSEJO  SECCIONAL DE LA JUDICATURA EDIFICIO ELITE. | 7 | | | |
|  | RESPONSABILIDAD  PENAL PARA  ADOLESCENTES |  |
| **HSEQ** | SALA ESPECIALIZADA  DE RESTITUCION DE  TIERAS Y JUZGADOS  DE TIERRAS | CALI | Las sesiones se realizarán en CONFENALCO VALLE DEL LILI y será coordinado con la Dirección Seccional de  Administración Judicial. | 30 | | | |
| **HSEQ** | JUZGADOS CIVILES  DE EJECUCIÒN DE SENTENCIAS | CALI | 21 | | | |
| **HSEQ** | JUZGADOS  CIVILES MUNICIPALES  DE EJECUCION DE  SENTENCIAS | CALI | 10 | | | |
| **HSEQ** | SPOA | CALI | 17 | | | |
| **HSEQ** | JURISDICCIÒN DE LO  CONTENCIOSO  ADMINISTRATIVO | VALLEDUPAR | SEDE DEL CONSEJO  SECCIONAL DE LA JUDICATURA | 68 | | | |
| **MIPG** | JUZGADOS CIVILES  DE EJECUCIÒN DE  SENTENCIAS DE  BOGOTA | BOGOTA | ESCUELA JUDICIAL “RODRIGO LARA BONILLA” | 59 | | | |
| **TOTAL** |  |  |  |  |  | **414** | |

Con el fin de fortalecer los procesos de mejoramiento del sistema de gestión, los procesos de capacitación y formación, así como la comunicación del sistema se creó el sitio web del [Sistema de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente - SIGCMA](https://www.ramajudicial.gov.co/web/sistema-integrado-gestion-de-la-calidad-y-el-medio-ambiente/inicio), como una estrategia pedagógica virtual indispensable y permanente con el fin de lograr el mantenimiento, fortalecimiento, consolidación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA a partir de la generación del conocimiento para la consolidación de las Buenas Prácticas en la Rama Judicial.

En este contexto es indispensable tener presente que durante el 2019 se crearon y entraron en funcionamiento los módulos de las Unidades Misionales del Consejo Superior de la Judicatura y los Consejos Seccionales de la Judicatura quienes lideran los Procesos Estratégicos, Misionales y los de Evaluación; el micro sitio cuenta con una plataforma informativa que nos permite dar a conocer las novedades del SIGCMA y la información estructural de los Procesos Estratégicos, Misionales de Apoyo y de Evaluación.



## INCORPORACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS Y METODOLOGÍAS CONTENIDAS EN LA ACTUALIZACIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD

En septiembre de 2015 la Organización Internacional de Estandarización –ISO-, actualizó la versión de las normas de calidad y medio ambiente, para lo cual dio un tiempo de tres (3) años a las organizaciones certificadas.

Los cambios incorporados modificaron sustancialmente la estructura de las normas mencionadas por lo que fue necesario generar tres (3) estrategias encaminadas a lograr en el menor tiempo posible la actualización del sistema de gestión. Estas son:

## GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA SIGCMA

El Acuerdo PSAA14-10161 estableció los objetivos del SIGCMA a partir de los cuales se da cumplimiento a la política establecida y de la misma forma el Acuerdo PSAA14-10160 establece los objetivos de la Política de Gestión Ambiental con la cual se da cumplimiento a la política del SIGCMA.

De la mayor importancia resulta garantizar que lo que a la fecha se tiene construido se mantenga. Por ello se definieron nueve (09) gestiones estratégicas orientadas a preservar el sistema de gestión del Consejo Superior de la Judicatura y Despachos Judiciales certificados.

Sobre el particular se resalta el trabajo adelantado en las gestiones estratégicas para la implementación del sistema de gestión ambiental, dado que las gestiones para el sistema de gestión de calidad de lograron en el 92.5% de la meta propuesta. No se alcanzó el 100%, debido a la actualización del Proceso de Asuntos Legales, realizada en virtud del cambio en las normas que regulan la materia, lo cual implica su actualización y por ende la simplificación de los procedimientos. Ahora bien, en relación con el Sistema de Gestión Ambiental se logró el 95%, debido a la demora presentada en el inicio de las actividades descritas en el siguiente cuadro.

| **GESTIONES ESTRATEGICAS** | **CONSOLIDADO 2019** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cumplimiento meta** | | **Cumplimiento Cronograma** | | **Comportamiento Riesgos** | | **Valoración de Cumplimiento del Anual** | |
|  | **SGC** | **SGA** | **SGC** | **SGA** | **SGC** | **SGA** | **SGC** | **SGA** |
| Identificar, valorar y tratar los riesgos asociados al SGC/SGA | 98% | 85% | 98% | 85% | 98% | 93% | 98% | 95% |
| Formular y aplicar indicadores para medir la gestión realizada sobre la mitigación de los impactos del SGC/SGA | 90% | 85% | 90% | 85% | 95% | 92% | 90% | 95% |
| Aplicar lista de chequeo con el fin de identificar las normas del SGC/SGA | 90% | 90% | 90% | 90% | 95% | 93% | 90% | 93% |
| Elaborar, implementar y evaluar planes de mejoramiento para la aplicación de las de los SGC/SGA, que se están incumpliendo | 90% | 85% | 90% | 85% | 95% | 95% | 90% | 95% |
| **PROMEDIOS DE CUMPLIMIENTO** | **92%** | **86.25%** | **92%** | **86.25%** | **95.75%** | **93%** | **92%** | **94.5%** |

De esta forma el cumplimiento del plan alcanzó el 91.47% lo cual es ampliamente satisfactorio, pues denota el esfuerzo de toda la organización para lograr este objetivo.

En resumen, se destaca el cumplimiento específico de las siguientes metas:

CAPITULO 3



**COMPROMISO**

**EVALUAR**

**DEFINIR**

**IMPLEMENTAR**

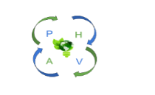
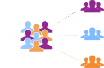
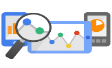
**SEGUIMIENTO**

**MEDIR**

**MEJORAMIENTO**

**CONTINUO**

**COMUNICAR**



**De los servidores Judiciales en apoyar los objetivos estratégicos de la dependencia**

**Riesgos y oportunidades de mejora**

**Estrategias para la mejora continua en la prestación del servicio**

**Herramientas y aplicativos que disminuyan tiempos de respuesta**

**A la gestión realizada en cada uno de los procesos**

**Indicadores de gestión de los procesos**

**Los resultados y hacer retroalimentación con los usuarios**

**Y Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad**

# ESTADO ACTUAL DEL SIGCMA

En este capítulo se entrega una información completa sobre el estado del SIGCMA en el nivel central (Consejo Superior de la Judicatura y Dirección Ejecutiva de Administración Judicial).

Para tal efecto se desarrollan cada uno de los temas que son requisito para garantizar el sostenimiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y medio ambiente.

## ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección solicitó incluir en el proyecto de presupuesto de 2020 los siguientes proyectos:

1. **Recertificar y mantener el SIGCMA.**

Esta estrategia tiene como objetivo mantener, mejorar y ampliar el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, a través de la realización de las actividades tendientes a mantener la certificación por parte de un Ente Certificador Externo, dando cumplimiento a los requisitos de las Normas ISO, el Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG y de conformidad con lo establecido en acuerdos -PSA14-10160 y 10161.

1. **Actualización y formación en Estructuras de Alto Nivel, la Norma y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial; el MPIG para los servidores Judiciales.**

Esta estrategia tiene como fin incentivar, fomentar y lograr la interiorización y concientización, así como la apropiación de los Modelos de Gestión, las Estructuras de Alto Nivel: Normas ISO, así como la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286 en el nivel central, en los Consejos Seccionales de la Judicatura, las Direcciones Seccionales de Administración Judicial y en los Despachos Judiciales de la Rama Judicial con el fin de contar con servidores judiciales actualizados, formados y debidamente certificados en Estructuras de Alto Nivel, la Norma y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial; el MIPG y como consecuencia de ellos contar con equipos de Auditores Certificados Internos a nivel seccional para cubrir el 100% de las necesidades de Auditorías Internas y generar capacidad instalada y cuadros de relevo en la Rama Judicial.

1. **Software de Gestión Integrado de calidad y ambiental para la Rama Judicial.**

Adquirir un Software Integrado de gestión y control de la calidad y medio ambiente que integre los procesos, procedimientos de los sistemas de Gestión de las Altas Cortes y los Despachos Judiciales articulados al SIGCMA y que articule el Sistema de Gestión Ambiental y que sea interoperable con las plataformas existentes en la Rama Judicial.

## CONTEXTO INSTITUCIONAL: PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS: CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS DEL SISTEMA

Teniendo en cuenta estos aspectos y la necesidad de trabajar con los Consejos Seccionales de la Judicatura, las Direcciones Seccionales de Administración de Justicia y las Dependencias Judiciales certificadas, se realizó en IV Conversatorio Nacional del SIGCMA: cuyo objetivo fue la actualización en las Normas NTC ISO 9001: 2015 y específicamente trabajar en el pensamiento basado en riesgos, de tal forma que se las temáticas desarrolladas versaron en torno a la construcción de los siguientes documentos:

* Revisión del Contexto Institucional;
* Identificación de las partes interesadas internas y externas;
* Definición de una metodología para identificar las partes interesadas internas y externas;
* Elaboración de la matriz de análisis de las expectativas y oportunidades de las partes interesadas internas y externas conforme lo solicita la norma.

En atención a este requisito se llevó a cabo un análisis detallado de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que pueden afectar a la organización desde el direccionamiento estratégico.

La tabla siguiente muestra los principales hallazgos.

|  |  |
| --- | --- |
| **Fortalezas** | **Debilidades** |
| * Existen cuatro procedimientos que se aplican en buena parte por la organización: Procedimiento para la toma de decisiones del Consejo Superior de la Judicatura. * Procedimiento para la formulación del plan sectorial de desarrollo, procedimiento para la revisión por la Alta Dirección y Procedimiento para la formulación y seguimiento de planes y programas. * El Comité del SIGCMA es un mecanismo para mantenerse informado y tomar decisiones respecto a temas relacionados con el Direccionamiento Estratégico de la organización. * Presentación del Plan del SIGCMA en el Comité Nacional del SIGCMA del 29 de marzo de 2019. * Presentación de la Estrategia Pedagógica SIGCMA EN LINEA en el mismo Comité, medio de comunicación a través del cual se ha formado, capacitado en la Norma NTC ISO 9001:2015 y se socializó a nivel nacional el Documento del Contexto Institucional. * Haber elaborado el Contexto Institucional general, el cual fue aprobado por el Comité Nacional del SIGCMA * Aprobación del Plan SIOGCMA 2019 en el Comité del 01 de junio de 2019. * Aprobación del Contexto Institucional. * Aprobación de las caracterizaciones y procedimientos a la versión NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015, de los procesos Estratégicos, Misionales y el 70 de los de apoyo y evaluación. * La formulación e implementación del Plan Padrinos para Paloquemao, con el fin de formar in situ a los servidores judiciales en la Norma NTC ISO 9001:2015 y socializar el Contexto de la Organización. * La realización del IV y del V Conversatorio Nacional del SIGCMA en el cual se formó a los servidores judiciales del nivel nacional en la Norma NTC ISO 9001:2015 y se trabajó específicamente Contexto de la Organización y el pensamiento basado en riesgos, así como en la gestión del conocimiento para la gestión del cambio. * La elaboración del contexto de la Organización a nivel central y seccional y por especialidades teniendo en cuenta los Distritos Judiciales. | * No se cuenta con una metodología y/o procedimiento que permita identificar las partes interesadas internas y externas que permita evaluar las expectativas de las mismas. * Desarticulación con algunas actividades desarrolladas entre las Unidades encargadas de la Planeación. * Falta el seguimiento desde la formulación de la planeación estratégica y falta orientar al personal para su estructuración, aplicación y seguimiento. * Faltan mecanismos para agilizar el seguimiento en la aplicación de los criterios durante el desarrollo de los proyectos de inversión. * Demora en la presentación de los planes operativos anuales. * Alta rotación en la asignación de los responsables de las funciones propias del proceso. * A nivel seccional no están claramente definidos los criterios de planeación. * Falta de mayor entrenamiento para el desarrollo de competencia del personal. * Falta documentar metodología de Balanced Score Card y articularlo con el aplicativo del SIGCMA. |
| **Amenazas** | **Oportunidades** |
| * Reforma a la justicia. * Inconvenientes en la selección para proyectos asociados al proceso de planeación por la falta de especialización de las firmas consultoras. * La alta rotación del personal a nivel nacional debido a las listas de elegibles. | * Asignar roles, responsabilidades y autoridades claras para dar mayor direccionamiento al proceso. * Fortalecer el modelo operativo y de gestión para el Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. * Desdoblamiento del Contexto Institucional a todos los procesos del SIGCMA. |

A partir de este análisis se llevó a cabo un análisis más detallado de los procedimientos encargados del direccionamiento de la organización. El resultado fue el siguiente:

| **Procedimientos** | **Fecha de vigencia**  **(día, mes, año)** | **Versión** | **Fue actualizado durante el 2019** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| P-EPE-01 Procedimiento para la toma de decisiones de la Sala Administrativa- se logró la actualización para el Consejo Superior de la Judicatura. | 23/01/2008 | 1 | **Si** |  |
| P-EPE-02 Procedimiento para la formulación del plan sectorial de desarrollo | 21/08/2008 | 2 | **Si** |  |
| P-EPE-03 Procedimiento para la formulación y seguimiento de planes y programas | 21/08/2008 | 2 | **Si** |  |
| P-EPE-04 Procedimiento para la gestión de la cooperación internacional | 21/08/2008 | 1 | **Si** |  |
| P-EPE-05 Procedimiento para la Revisión por la Dirección | 23/03/2014 | 5 | **SI** |  |

De estos procedimientos requieren ser actualizados los siguientes, de los cuales se relaciona la oportunidad de mejora:

1. **Procedimiento para la formulación del plan sectorial de desarrollo**

| **Producto o servicio afectado** | * Plan Sectorial de Desarrollo * Informe de resultados Plan Sectorial de Desarrollo Cuatrienal | |
| --- | --- | --- |
| **PASO** | **ACTIVIDAD** | **OPORTUNIDAD DE MEJORA** |
| 3 | Revisión Consejo Superior de la Judicatura | * Dejar explícito en responsable el presidente del Consejo Superior de la Judicatura. * Incluir punto de control (decisión) para indicar que pasa cuando no se está de acuerdo con algún apartado del informe de diagnóstico. |
| 10 | Aportes Consejos y Direcciones Seccionales | Incluir punto de control (decisión) para indicar que pasa cuando hay o no aportes de los Consejos y Direcciones Seccionales. |
| 17 | Presentación para aprobación del Consejo Superior de la Judicatura | Incluir punto de control (decisión) para indicar que pasa cuando hay o no hay aprobación por parte del Consejo Superior de la Judicatura. |
| Durante el ajuste determinar a qué paso se incluirá la oportunidad de mejora o si se creará. | Durante el ajuste determinar a qué actividad se incluirá la oportunidad de mejora o si se creará. | * Crear actividad y tener en cuenta lo descrito en el Acuerdo No. 2636 de 2004 artículos 13 y 14 y establecer los respectivos criterios. * Considerar cambiar nombre del procedimiento por procedimiento para la formulación, seguimiento y evaluación del Plan Sectorial de Desarrollo |

1. **Procedimiento para la formulación y seguimiento de planes y programas**

| **Producto o servicio afectado** | * Informe de seguimiento plan operativo trimestral * Informe de seguimiento plan operativo anual * Planes operativos actualizados | |
| --- | --- | --- |
| **PASO** | **ACTIVIDAD** | **OPORTUNIDAD DE MEJORA** |
| 2 | Presentación para revisión y aprobación del Consejo Superior de la Judicatura | Incluir punto de control (decisión) para indicar que pasa cuando hay o no hay aprobación por parte del Consejo Superior de la Judicatura. |
| Durante el ajuste determinar a qué paso se incluirá la oportunidad de mejora o si se creará. | Durante el ajuste determinar a qué actividad se incluirá la oportunidad de mejora o si se creará. | Incluir actividad que permita realizar la verificación de los planes operativos después de su construcción. |

1. **Procedimiento para la Revisión de la Alta Dirección**

| **Producto o servicio afectado** | * Plan Sectorial de Desarrollo * Informe de resultados Plan Sectorial de Desarrollo Cuatrienal | |
| --- | --- | --- |
| **PASO** | **ACTIVIDAD** | **OPORTUNIDAD DE MEJORA** |
| Todos | Realizar ajustes para la versión 2015 de la norma articulados a los objetivos de calidad. | * Incorporar aspectos relacionados con las Seccionales. * Incluir punto de control (decisión) para indicar que pasa cuando no se está de acuerdo con algún apartado. |

1. **Procedimientos que requieren documentarse.**

| **Procedimiento propuesto** | **Justificación para su documentación** |
| --- | --- |
| Formulación, seguimiento y evaluación a proyectos de funcionamiento | No existe la metodología para manejo y seguimiento de proyectos de funcionamiento. |
| Formulación, seguimiento y evaluación del mapa estratégico. | Es importante documentar la metodología para el manejo del mapa estratégico asociado Balanced Score Card. |

1. **Procedimientos que requieren eliminarse debido a que no aportan al objetivo del proceso.**

No se evidenciaron procedimientos de este tipo.

1. **Procedimientos que requieren reubicarse debido a que no aportan al objetivo del proceso.**

No se evidenciaron procedimientos de este tipo.

## DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Sobre este aspecto se contemplaron las siguientes variables:

## Atención y Comportamiento de las QRSs

Durante el año 2019 se han presentado un total de 290 QRSs en todo el país.

Del total de QRSs presentadas 155, es decir el 53% se localizaron en el Nivel Central, aspecto que tiene sentido por dos posibles causas: La primera porque la totalidad de las QRSs se reciben a través del software de gestión de calidad y el usuario en muchas ocasiones no identifica fácilmente la sede. La segunda porque los procesos misionales son liderados desde las Unidades del Consejo Superior de la Judicatura.

Un análisis más profundo permite establecer que del total de las 290 QRSs, 137 no corresponden a servicios prestados por la Corporación, pues muchas de las situaciones descritas se relacionan con trámites judiciales (servicio prestado por los Despachos Judiciales del país) o asuntos relacionados con la gobernación del país. Es decir que de las 290 QRSs, el 53% corresponden realmente asuntos propios de la organización.

Del total de QRSs que corresponden a la Entidad 37 son producto de la gestión que realizan las Seccionales en la búsqueda de hacer más eficiente la prestación del servicio, treinta y dos (32) más a los procesos de selección de personal, especialmente en las etapas de selección (aunque vale la pena señalar que de la totalidad de QRSs presentadas en esta materia, apenas el 3% generan una decisión a favor del usuario), y treinta (30) más en temas propios de la Gestión de la Información Judicial por solicitudes de jurisprudencia.

## Desempeño de los procesos

El 2019 presentó un buen comportamiento en el desempeño de los procesos de la organización. Los cuadros que se presentan a continuación ilustran los resultados y cumplimiento de los indicadores de gestión en los temas de mayor relevancia para la organización. Estos son:

1. **Administración de Carrera Judicial:**
2. **Administración de la Seguridad**
3. **Adquisición de Bienes y servicios**
4. **Comunicación Institucional**
5. **Gestión de la Información Estadística**
6. **Gestión Salud Ocupacional**
7. **Gestión Financiera y Presupuestal**
8. **Gestión humana**
9. **Gestión tecnológica**
10. **Mejoramiento del SIGCMA**
11. **Modernización de la Gestión Judicial**
12. **Planeación Estratégica**

Conforme a lo observado, de los veinticinco indicadores de gestión que miden la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, ninguna genera incumplimiento, es decir que existe un cumplimiento del 95% de las metas establecidas conforme al Plan SIGCMA 2019.

## Conformidad de los productos y servicios

Durante el 2019 se presentaron un total de 32 productos y/o servicios no conformes. Estos se encuentran en los siguientes procesos:

| **No** | **No ACCIÓN** | **PROCESO** | **GENERADA POR** | **CLASE** | **ESTADO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 8971 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 3 | 8978 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | PQRS | Producto no Conforme | Cerrada |
| 8 | 9243 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 9 | 9244 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 10 | 9256 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 11 | 9257 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 12 | 9258 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 18 | 9351 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | PQRS | Producto no Conforme | Cerrada |
| 19 | 9352 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | PQRS | Producto no Conforme | Cerrada |
| 23 | 9631 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | PQRS | Producto no Conforme | Cerrada |
| 24 | 9632 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | PQRS | Producto no Conforme | Cerrada |
| 25 | 9633 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | PQRS | Producto no Conforme | Cerrada |
| 26 | 9640 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | PQRS | Producto no Conforme | Cerrada |
| 27 | 9641 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | PQRS | Producto no Conforme | Cerrada |
| 20 | 9431 | GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL | Incumplimiento Indicadores | Producto no Conforme | Cerrada |
| 21 | 9432 | GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL | Incumplimiento Indicadores | Producto no Conforme | Cerrada |
| 31 | 9869 | MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD | Control del Producto No Conforme | Producto no Conforme | Cerrada |
| 32 | 9993 | MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÕSICA | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 2 | 8977 | REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 4 | 9035 | REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA | PQRS | Producto no Conforme | Cerrada |
| 5 | 9053 | REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 6 | 9133 | REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 22 | 9507 | REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 29 | 9867 | REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA | Control del Producto No Conforme | Producto no Conforme | Cerrada |
| 30 | 9868 | REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA | Control del Producto No Conforme | Producto no Conforme | Cerrada |
| 7 | 9241 | REORDENAMIENTO JUDICIAL | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 13 | 9273 | REORDENAMIENTO JUDICIAL | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 14 | 9274 | REORDENAMIENTO JUDICIAL | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 15 | 9276 | REORDENAMIENTO JUDICIAL | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 16 | 9277 | REORDENAMIENTO JUDICIAL | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 17 | 9278 | REORDENAMIENTO JUDICIAL | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| 28 | 9793 | REORDENAMIENTO JUDICIAL | Autoevaluación | Producto no Conforme | Cerrada |
| **Total Abiertas:** | | | **0** |  |  |
| **Total Cerradas:** | | | **32** |  |  |

La mayoría de los productos no conformes se presentan en los procesos de Administración de la Carrera Judicial y Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia.

Esta situación obedece a los siguientes aspectos:

* El alto volumen de la información que manejan estos dos procesos.
* Son los procesos con mayor número de usuarios que deben atenderse.

No obstante, es importante resaltar el bajo número de productos no conformes si se compara con la población atendida (supera los 10.000).

Otro hecho que vale la pena destacar es que a la fecha todos los productos no conformes se encuentran cerrados y fueron atendidos oportunamente.

## Resultados de las auditorías

Las Auditorías 2019, las Internas como las Externas de ICONTEC, se aplicaron en los procesos determinados por la Entidad, con el objetivo de: “*Verificar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión y Control de la Calidad de la Organización*”; dentro del alcance del SIGMA, correspondiente a las Altas Cortes, Nivel Central y Seccional del Consejo Superior de la Judicatura y los Despachos Certificados del País.

Como Justificación de este proceso, *“se opta por una Auditoria de muestreo con el fin de implementar, mantener y sostener el Sistema de Gestión de Calidad tanto de las Altas Cortes como del Consejo Superior y Despachos Judiciales certificados del país; además en el nivel central y seccional se tuvo en cuenta los procesos que presentaron no conformidades o algún tipo de observación por el ente certificador, al igual las seccionales que no fueron auditadas el año pasado*.”

1. PROCESOS ESTRATÉGICOS: Corresponden a los procesos que guían a la organización. En esencia, están bajo la responsabilidad de los Líderes de Proceso de los directores de las Unidades del Consejo Superior de la Judicatura. Como se muestra en el anterior cuadro, estos son: Planeación Estratégica, Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes, y Comunicación Institucional
2. PROCESOS MISIONALES: Corresponden a los procesos que responden por la razón de ser o la misión de la organización. En esencia, están bajo la responsabilidad de los Líderes de Proceso de los directores de las Unidades de la del Consejo Superior de la Judicatura, excepto el proceso de Mejoramiento de la Infraestructura Física. Como se muestra en el anterior cuadro, estos son: Modernización de la Gestión Judicial, Reordenamiento Judicial, Mejoramiento Infraestructura Física, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Gestión de la Información Judicial, y Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia.
3. PROCESOS DE APOYO: Corresponden a los procesos que soportan el cumplimiento de la misión de la organización. En esencia, están bajo la responsabilidad de los Líderes de Proceso de los directores de las Unidades de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, excepto los procesos de Gestión Documental, Gestión de la Información Estadística y Administración de la Seguridad. Estos procesos son: Gestión Humana, Gestión Tecnológica, Administración de la Seguridad, Gestión de Información Estadística, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Presupuestal, Asistencia Legal, Gestión Documental, Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
4. PROCESOS DE EVALUACIÓN: Corresponden a los procesos que evalúan el cumplimiento y la mejora de los requisitos de las normas de calidad, control y medio ambiente. En esencia, están bajo la responsabilidad de los Líderes de Proceso de las Unidades del Consejo Superior de la Judicatura y de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. Estos procesos son: Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y el Medio Ambiente, y Auditoría Interna.

Los resultados obtenidos en el proceso de Auditoria interna y externa 2019 se reflejan en la siguiente tabla y en las conclusiones y recomendaciones contenidas en este informe:

En el ciclo de auditorías internas de calidad realizadas durante el 2019 se obtuvieron los resultados que de describen a continuación, no sin antes hacer claridad sobre los siguientes elementos:

1. Las auditorías externas de calidad se realizaron con base en los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del DAFP;
2. Previo a la realización de las auditorías externas el Coordinador Nacional del SIGCMA realizó dos (2) Talleres con todos los auditores internos con el fin de que se aplicaran los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015;
3. Se auditaron todas las Dependencias Judiciales del País:
4. En relación con las Auditorías Externas realizadas por el ICONTEC, estas fueron de seguimiento y ampliación. El resultado de las Auditorias se muestra a continuación:

Plan de auditoria ICONTEC 2019:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organización | RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA / CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA | | | | | | |
| Dirección | Carrera 8 – 12 B - 82 Bogotá D.C. Cundinamarca - Colombia | | | | | | |
| Representante | WILLIAM ESPINOSA SANTAMARÍA | | | | | | |
| Cargo | Líder Sistema de Gestión de Calidad | | Correo | | [wespinosasantamaria@gmail.com](mailto:wespinosasantamaria@gmail.com) | |
| Alcance | SC 5780-1  Administración de justicia en materia civil, penal, laboral, familia, de lo contencioso administrativo, civil especializada en restitución de tierras y acciones constitucionales.  SC 5780-4  Administración de la Carrera, Gestión de la Formación, Gestión del Conocimiento, Gestión de la Infraestructura Física y Tecnológica, Reordenamiento y Modernización de la Gestión Judicial y Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia.  SC 5780-5 RAMA JUDICIAL - CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. SALA DE CASACIÓN CIVIL  Administración de justicia y gestión de conocimiento jurisprudencial en materia civil.  SC 5780-6 RAMA JUDICIAL – CONSEJO DE ESTADO PRESIDENCIA y PRESIDENCIA SECCIÓN QUINTA  Administración de justicia en materia de medios de control electoral, medios de control propios de lo contencioso administrativo, acciones constitucionales y asuntos disciplinarios de competencia de la Sección Quinta y Presidencia del Consejo de Estado.  Requisitos no aplicables: 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. | | | | | | |
| Criterios | ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión | | | | | | |
| Tipo de auditoría | | | | | | | |
|  INICIAL U OTORGAMIENTO | | X SEGUIMIENTO | |  RENOVACION | | X AMPLIACIÓN | |
|  REDUCCIÓN | |  REACTIVACIÓN | |  EXTRAORDINARIA | |  ACTUALIZACIÓN | |
| Aplica toma de muestra por multi sitio | | | | | |  Si  No | |
| Existen actividades / procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno | | | | | |  Si  No | |
| Con un cordial saludo envío el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y enviarlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.  Para la reunión de apertura solicito disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).  En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor. | | | | | | | |

.

| **No.** | **POLITICA** | **OBJETIVOS DE CALIDAD** |
| --- | --- | --- |
| 1. | TECNOLOGÍA | Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta. |
| Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos. |
| 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. |
| 2. | INFRAESTRUCTURA JUDICIAL | Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan  a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos. |
| Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales. |
| Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales. |
| 3. | DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO | Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley. |
| Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos. |
| Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. |
| Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la Organización. |
| Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia. |
| 4. | REDISEÑOS ORGANIZACIONALES | Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus Procesos. |
| Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. |
| 5. | PROTECCIÓN Y SEGURIDAD | Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley. |
| Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta. |
| Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos. |
| 6. | DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN JUDICIAL | Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta. |
| Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley. |
| Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. |
| 7. | CALIDAD DE LA JUSTICIA | Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta. |
| Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran. |
| Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley. |
| Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. |
| Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana. |
| Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA). |

## No conformidades y acciones correctivas

La organización envió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 12 de diciembre de 2019. Se hicieron observaciones por parte del auditor líder. El plan de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización fue aceptadas por el auditor líder el 23 de diciembre de 2019.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA** | | | | **1 de 2** |
|  | **No Conformidad Mayor** | **Norma(s): ISO 9001:2015** | | **Requisito(s):** |
|  | **No Conformidad Menor** | 7.1.3 b y d |
| **Descripción de la no conformidad** | | | | |
| No se proporciona la infraestructura necesaria para la realización de los procesos | | | | |
| **Evidencia** | | | | |
| En los juzgados 5 y 7 se evidencia sobrecarga en los computadores lo cual impide el uso del aplicativo CSJCOM2.1 los hardware son lentos y se bloquean los equipos.  El Quemador de la sala de audiencias 701 no lee los CDs  Se presenta deficiencias en la red y caídas frecuentes lo cual impide la transferencia de información al proveedor de la impresión y envío de las citaciones.  En el centro de servicios el módulo Actadefexe.ipt de Justicia XXI, utilizado para el acta individual de reparto de conocimiento no puede ser utilizado en los equipos que tienen sistema operativo Windows 8.1 PRO  En respuesta a usuarios, la base de datos de control de solicitudes actual 2019 no es multiusuarios y no es actualizada por las 12 personas del proceso debido que la funcionalidad de Excel no lo permite. | | | | |
| **Corrección** | | | **Evidencia de Implementación** | **Fecha** |
| 1. Revisión y actualización del 100% de los equipos de los Juzgado de Convida. | | | Reporte de servicio | 31/03/2020 |
| 2. Revisión del 100% de la infraestructura tecnológica, revisión aplicativos y recursos para los mismos en Convida. | | | Reporte de servicio | 30/06/2020 |
| 3. Revisión del 100% de los quemadores de las salas de audiencias de Convida. | | | Reporte de servicio | 31/03/2020 |
| 4. Reparación de los quemadores que estén averiados de las salas de audiencias de Convida | | | Reporte de servicio | 30/06/2020 |
| 5. Revisión y actualización del 100% de las Licencias de Antivirus de los equipos de Convida. | | | Reporte de servicio | 30/06/2020 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 6. Verificación de la efectividad del 100% de los antivirus en los equipos de Convida. | Reporte de servicio | 30/06/2020 |
| **Descripción de la (s) causas (s)** (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.…). | | |
| Baja capacidad; falta de seguimiento y monitoreo al funcionamiento de los equipos | | |
| **Acción correctiva** | **Evidencia de Implementación** | **Fecha** |
| 1. Ampliación de los canales y autopistas tecnológicas para favorecer la navegación con mayor agilidad en los canales que usan los usuarios para consulta de los procesos de la Rama Judicial. | Reporte de servicio | 30/06/2020 |
| 2. Seguimiento 100% del funcionamiento del canal, aplicativo y recursos necesarios para los mismos. | Reporte de estado del canal  Reporte funcionalidad de los aplicativos | 30/06/2020 |
| 3. Realizar monitoreo, revisión y reporte semestral del 100% del funcionamiento del canal con el fin de determinar de forma temprana posibles problemas de conectividad y funcionamiento de las herramientas que usa la Rama Judicial | Reporte de estado del canal  Reporte funcionalidad de los aplicativos | 30/06/2020 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA** | | | | | | **2 de 2** | |
|  | **No Conformidad Mayor** | **Norma(s): ISO 9001:2015** | | | | **Requisito(s):** | |
|  | **No Conformidad Menor** | 6.2.2 b, e | |
| **Descripción de la no conformidad** | | | | | | | |
| En la Sala de Casación Laboral se establecieron los objetivos de calidad sin considerar qué recursos se requieren, quién será el responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados  **Requisitos:** 6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar: … b) qué recursos se requerirán;  e) cómo se evaluarán los resultados. | | | | | | | |
| **Evidencia** | | | | | | | |
| En el documento de despliegue de objetivos de calidad SCLD-01 de 2019 de la Sala de Casación Laboral, se establecieron los objetivos de calidad sin considerar qué recursos se requieren, quién será el responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados. | | | | | | | |
| **Corrección** | | | | **Evidencia de Implementación** | | **Fecha** | |
| 1. Elaborar el despliegue del plan estratégico integrando (Objetivos, estrategias, metas, responsables y recursos): En la matriz definida se agrega al cuadro las casillas con la información faltante (Metas, recursos, claridad en el responsable) | | | | Matriz despliegue de objetivos de calidad SCLD-01 de 2019 | | 31/03/2020 | |
| 2. Incluir dentro del Plan estratégico el capítulo de asignación de recursos | | | | Documento Direccionamiento Estratégico 2019 | | 31/03/2020 | |
| **Descripción de la (s) causas (s)** (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.…). | | | | | | | |
| Falta de estructuración del ciclo de planeación estratégica de la Sala Laboral | | | | | | | |
| **Acción correctiva** | | | | **Evidencia de**  **Implementación** | | **Fecha** | |
| 1. Definición del modelo del ciclo de planeación estratégica de la Sala Laboral | | | | Se evidenciará con el modelo de planeación | | 31/03/2020 | |
| 2. Instructivo ciclo de planeación | | | | Se evidenciará con instructivo propuesto | | 31/03/2020 | |
| 3. La implementación (Capacitación) | | | | Se evidenciará con capacitación | | 31/03/2020 | |
| 4. Formulación de la plataforma estratégica | | | | Se evidenciará con los planes estratégicos | | 31/03/2020 | |
| 5. Seguimiento a la acción correctiva | | | | Efectividad de la acción | | 31/03/2020 | |

## Los resultados de seguimiento y medición

Los resultados del seguimiento y medición pueden observarse en los indicadores formulados para cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad e informes de seguimiento de los planes y programas de la organización, y que han sido presentados en los numerales anteriores (desempeño de los procesos y cumplimiento de objetivos de calidad).

## Desempeño de los proveedores externos

Conforme con la información suministrada por el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, durante el 2019 no se presentaron problemas significativos con los proveedores. Las calificaciones entregadas por los supervisores de los contratos y los conceptos emitidos por los directores responsables de la expedición de conceptos sobre los productos y servicios entregados fueron satisfactorias.

Esta información puede ser consultada en el archivo de contratación de la Unidad Administrativa de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.

## Eficacia en las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Durante el 2019 se elaboraron setenta (70) acciones preventivas con el fin de mitigar los riesgos de los procesos.

En este contexto, con el fin de abordar los riesgos existentes entre los objetivos de calidad y las políticas de Plan Sectorial de Desarrollo donde se presentaban el 95% de los riesgos, las acciones tomadas se desarrollaron con base en el siguiente esquema articulador:

1. Articulación de las Políticas del Plan Sectorial de Desarrollo 2019-2022 con los objetivos del SIGCMA las cuales quedan de la siguiente forma:

Esto demuestra la cultura preventiva en la organización, que no solo se demuestra con este componente sino con las oportunidades de mejora que se adelantan y que quieren ir más allá del cumplimiento de los requisitos de la norma.

El cuadro siguiente muestra la situación encontrada.

| **No** | **No ACCIÓN** | **PROCESO** | **GENERADA POR** | **CLASE** | **HALLAZGO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 8888 | PLANEACION ESTRATEGICA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Riesgo Identificado: Paro Judicial](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=8888) |
| 2 | 8930 | AUDITORÍA INTERNA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Resultados poco confiables registrados en la matriz de hallazgos y en las hojas de trabajo.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=8930) |
| 3 | 8939 | MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÕSICA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Atentar contra la infraestructura física de Palacios de Justicia y despachos judiciales, mediante artefactos explosivos o incendiarios colocados en el interior o exterior de las edificaciones](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=8939) |
| 4 | 9037 | GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Posible incumplimiento de la normatividad vigente relacionada con aspectos tributarios, debido al cambio permanente de las normas generando posibles sanciones económicas yo disciplinarias.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9037) |
| 5 | 9044 | ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Tardanza: Tardanza a la solicitud de traslado por razones de seguridad](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9044) |
| 6 | 9045 | ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Incendio en las diferentes sedes de la Rama Judicial.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9045) |
| 7 | 9046 | ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Atentado: Atentar contra las sedes judiciales causando graves daos a personas e inmuebles de la Rama Judicial.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9046) |
| 8 | 9047 | ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Demora en el cubrimiento de necesidades de seguridad electrónica en los Palacios de Justicia de los Distritos Judiciales de nuestra competencia.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9047) |
| 9 | 9048 | ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Intimidaciones a través de escritos y llamadas telefónicas con los cuales conminan a Jueces de algunos municipios de los Distritos Judiciales de Cicuta, Pamplona y Arauca.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9048) |
| 10 | 9055 | REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Incumplimiento en los requisitos para la expedición de Tarjetas Profesionales, Licencias Temporales, Reconocimientos de Judicaturas, carnet de Jueces de Paz y Auxiliares de Justicia.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9055) |
| 11 | 9056 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Proveer cargos de carrera sin requisitos](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9056) |
| 12 | 9057 | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [No ejecutar las actividades planteadas en la Matriz de Comunicaciones](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9057) |
| 13 | 9058 | PLANEACION ESTRATEGICA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Incumplimiento en el logro de los objetivos institucionales por la no ejecución de Planes Operativos](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9058) |
| 14 | 9068 | ASISTENCIA LEGAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [No tramitar la ejecución de las multas, así como las demás actuaciones que corresponden a la oficina de cobro coactivo dentro del término establecido en el Manual de Cobro Coactivo adoptado mediante el Acuerdo Nro. PSAA07 3927 de febrero 15 de 2007.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9068) |
| 15 | 9069 | ASISTENCIA LEGAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Debilidad al momento de ejercer la defensa judicial de la entidad en el estudio y análisis de los asuntos que se llevan a comité de conciliación y defensa judicial, así como al contestar las demandas, presentar alegatos, interponer recursos e intervenir en las audiencias. Igualmente desacertar al momento de asesorar al director en todos los temas jurídicos. Contratación, disciplinarios, recursos humanos, entre otros.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9069) |
| 16 | 9073 | GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Inexactitud en la planeación y ejecución del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9073) |
| 17 | 9090 | ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Afectación de la integridad de los funcionarios empleados y usuarios el servicio de justicia al interior del palacio de justicia.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9090) |
| 18 | 9091 | MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÍSICA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Afectación de la infraestructura física de la entidad con posibilidad de perdidas humanos.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9091) |
| 19 | 9106 | ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Situaciones especiales de seguridad que impidan la libre y autónoma administración de justicia de los jueces y Magistrados de la ley de restitución de tierras y los jueces de la jurisdicción penal especializada](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9106) |
| 20 | 9107 | ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Deficiencia en las medidas de Protección de los funcionarios de la Ley de Restitución de Tierras y de la Jurisdicción Penal Especializada](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9107) |
| 21 | 9108 | ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Falta de medidas de protección que deben ser establecidas por la UNP, con los Jueces de Restitución de tierras](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9108) |
| 22 | 9110 | GESTIÓN HUMANA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [INOPORTUNIDAD (No gestionar ni dar trámite a las vinculaciones de seguridad social de los servidores judiciales oportunamente).](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9110) |
| 23 | 9111 | GESTIÓN HUMANA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [DEMORA (Tardanza en el cumplimiento de la liquidación de nómina y otras prestaciones).](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9111) |
| 24 | 9112 | GESTIÓN HUMANA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [INCUMPLIMIENTO YO INEXACTITUD (Incumplir yo realizar de manera errónea los planes y programas de Bienestar Social conforme a las disposiciones del SIGC.)](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9112) |
| 25 | 9113 | MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD | Valoración Riesgos | Oportunidad de Mejora | [Incumplimiento en la definición y aplicación de metodologías requeridas para el mantenimiento, seguimiento y evaluación a los procesos que integran el SIGCMA.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9113) |
| 26 | 9124 | GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÕSTICA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Reducir el impacto que genera la Información estadística inexacta, incompleta o incorrecta reportada por parte de los despachos judiciales del distrito debido a la puesta en marcha de la nueva versión del SIERJU BI.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9124) |
| 27 | 9140 | GESTIÓN HUMANA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [No registrar oportunamente las novedades que se generan en las diferentes plantas de personal.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9140) |
| 28 | 9154 | GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Sustracción de dinero y fraude electrónico en las cuentas Bancarias de la Rama Judicial a nombre la Dirección Seccional.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9154) |
| 29 | 9205 | GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Incumplimiento de eventos o actividades académicas en la Seccional](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9205) |
| 30 | 9208 | GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Real | [Tardanza en la actualización o en el envío de los registros de actividades académicas o informes de la gestión de la formación judicial realizada en la seccional con destino a la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9208) |
| 31 | 9250 | ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [La alteración del orden público puede afectar la seguridad de las Sedes de los Despachos Judiciales.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9250) |
| 32 | 9265 | REORDENAMIENTO JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Demora en la presentación de propuestas de reordenamiento o de descongestión generando congestión en los despachos judiciales que ocasionan demandas judiciales](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9265) |
| 33 | 9270 | GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Tardanza en la consolidación de información referente a inscripciones, actualización del Registro Académico y tabulación de encuestas de satisfacción aplicadas en las actividades académicas de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9270) |
| 34 | 9279 | MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Tardanza en el cumplimiento de la entrega de un producto o estudio socio jurídico.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9279) |
| 35 | 9284 | ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Inadecuada aplicación de normatividad vigente en materia de contratación estatal.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9284) |
| 36 | 9286 | ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Incumplimiento en las especificaciones técnicas de productos o servicios contratados y demás obligaciones, adquiridas por parte del contratista](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9286) |
| 37 | 9287 | REORDENAMIENTO JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Presentar datos inexactos dentro de las propuestas de reordenamiento territorial, así como propuestas de las medidas de descongestión.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9287) |
| 38 | 9288 | REORDENAMIENTO JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Con la supresión de Despachos Judiciales en Descongestión, los procesos deben ser redistribuidos](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9288) |
| 39 | 9292 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Datos errados e incompletos respecto a la calificación integral de servicios de los funcionarios de la carrera judicial.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9292) |
| 40 | 9293 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Datos errados e incompletos respecto a la calificación integral de servicios de los funcionarios de la carrera judicial.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9293) |
| 41 | 9301 | ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Perdida de Bienes al Servicio de los empleados o de aquellos que se encuentren en existencias de la bodega del Almacén.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9301) |
| 42 | 9323 | GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [contratación de adquisiciones de Bienes y Servicios, sin la verificación de las instrucciones y directrices del Manual de Espacios físicos Saludables y del Programa de Contratistas y Visitantes](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9323) |
| 43 | 9325 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Presentar datos o estimaciones incompletas relacionadas con la administración de la carrera judicial respecto a las calificaciones efectuadas a los Jueces del Distrito Judicial de Barranquilla](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9325) |
| 44 | 9327 | MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÕSICA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Tardanza en la construcción, adecuación o mantenimiento de la infraestructura física](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9327) |
| 45 | 9349 | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [No prestación del servicio de conectividad para el desarrollo de audiencias virtuales y videoconferencias debido a la falta de equipos tecnológicos e infraestructura en los despachos judiciales a nivel país, generando atraso en los procesos judiciales](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9349) |
| 46 | 9354 | GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Retraso en la ejecución de las actividades programadas en el Plan de Formación de la Rama Judicial](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9354) |
| 47 | 9355 | GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Incumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Formación de la Rama Judicial](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9355) |
| 48 | 9356 | GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Suspensión de las Actividades del Plan Anual de Formación de la Rama Judicial por fuerza mayor o caso fortuito.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9356) |
| 49 | 9357 | GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Retraso en la ejecución de las actividades programadas en el Plan de Formación de la Rama Judicial](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9357) |
| 50 | 9380 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Valoración Riesgos | Oportunidad de Mejora | [Falta de actualización y reporte extemporáneo de las Vacantes y de los Registros de Elegibles.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9380) |
| 51 | 9413 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Demora en la consolidación del factor calidad y Desactualización del Registro de vacantes de servidores judiciales inscritos en la carrera judicial](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9413) |
| 52 | 9414 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Inadecuada evaluación de los requisitos y factores que justifican emitir concepto favorable a las solicitudes de traslado presentadas por funcionarios y empleados](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9414) |
| 53 | 9416 | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Inoportunidad en la publicación en la página web de la seccional, de información acerca de las diferentes actividades, actos administrativos y temas de interés general para la comunidad y los usurarios judiciales](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9416) |
| 54 | 9454 | PLANEACION ESTRATEGICA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Equivocación en la Formulación del Plan Operativo de la Entidad](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9454) |
| 55 | 9458 | MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD | Valoración Riesgos | Oportunidad de Mejora | [Tardanza o incumplimiento en la consolidación de informes de seguimiento del sistema, demora en el reporte de los indicadores y sus análisis por parte de algunos líderes de procesos de esta seccional.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9458) |
| 56 | 9484 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Valoración Riesgos | Oportunidad de Mejora | [Incumplimiento en lo dispuesto en el Art. 4 del Acuerdo 1392 de 2002 que reglamenta la evaluación y calificación de servicios de los funcionarios y empleados de carrera de la Rama Judicial, respecto a la consolidación de todos los factores que la integran, durante los meses de abril y mayo de 2015](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9484) |
| 57 | 9504 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Valoración Riesgos | Oportunidad de Mejora | [Demora de los superiores funcionales para agotar las listas de elegibles](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9504) |
| 58 | 9505 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Valoración Riesgos | Oportunidad de Mejora | [Existen formularios nuevos para la calificación del factor calidad, situación que puede contribuir en la demora de los superiores funcionales para la realización de la evaluación.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9505) |
| 59 | 9537 | PLANEACION ESTRATEGICA | Valoración Riesgos | Oportunidad de Mejora | [No cumplir con los objetivos y metas propuestas](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9537) |
| 60 | 9557 | ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Retraso en la actualización de inventarios a cargo de los servidores judiciales.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9557) |
| 61 | 9601 | AUDITORÕA INTERNA | Valoración Riesgos | No Conformidad Real | [Equivocación o error en la presentación de la información por parte del auditor.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9601) |
| 62 | 9615 | PLANEACION ESTRATEGICA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Incumplimiento en el diseño de implementación de los Juzgados de las especialidades Civil, Familia y Laboral en el Sistema de Gestión de Calidad.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9615) |
| 63 | 9620 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Valoración Riesgos | Oportunidad de Mejora | [Desactualización del Registro de vacantes de servidores judiciales inscritos en la carrera judicial](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9620) |
| 64 | 9662 | GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Tardanza en la ejecución de las actividades del proceso](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9662) |
| 65 | 9675 | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Inadecuada evaluación de los requisitos y factores que justifican emitir concepto favorable o desfavorable para las solicitudes de traslados presentadas por Jueces y empleados](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9675) |
| 66 | 9676 | MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD | Valoración Riesgos | No Conformidad Real | [No realizar las actividades programadas para el mantenimiento del SIGCMA en la Seccional, No se evidencio el seguimiento del segundo y tercer trimestre del plan Operativo del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9676) |
| 67 | 9682 | REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Decepcionar documentos no aptos o ilegales que sirven de base para la inscripción en la lista de auxiliares de la justicia](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9682) |
| 68 | 9701 | ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Inadecuada aplicación de normatividad vigente en materia de contratación estatal](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9701) |
| 69 | 9704 | GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [No cumplir las metas de los programas de gestión de salud ocupacional, falta de comunicación a todos los servidores judiciales de los despachos y oficinas administrativas en los temas del Proceso de Salud Ocupacional y falta de disposición de los servidores de los Despachos Judiciales frente a las actividades y servicios que se adelantan en el proceso de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9704) |
| 70 | 9705 | ASISTENCIA LEGAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Incumplimiento de términos de vía gubernativa y derechos de petición](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9705) |
| 71 | 9706 | MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÕSICA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Perdida de los elementos del almacén de la oficina de mantenimiento](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9706) |
| 72 | 9707 | GESTIÓN TECNOLÓICA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Virus Informático, Colapso de las Telecomunicaciones, Fallas de software.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9707) |
| 73 | 9795 | GESTIÓN HUMANA | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Falla en el software KatusHR en el manejo de módulo de nómina, bonificaciones, capacidad de memoria al momento de correr el procesos de nómina genera](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9795) |
| 74 | 9806 | MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Tardanza en la ejecución de las actividades programadas en el Plan Operativo de la Seccional, conforme al cronograma](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9806) |
| 75 | 9807 | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Presentar información, registros errados o incongruentes, respecto de las actividades registradas en la matriz de comunicaciones debido a la falta de coordinación en la ejecución de las actividades.](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9807) |
| 76 | 9808 | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Valoración Riesgos | No Conformidad Potencial | [Equivocación en el suministro de la información proporcionada al usuario](file:///D:\DISCO%20EXTRAIBLE\index.php%253fsesion=&op=4&sop=4.2.2.1&id_ejecucion=9808) |
| **Total Abiertas:** | | | **6** |  |  |
| **Total Cerradas:** | | | **70** |  |  |

## OPORTUNDIADES DE MEJORA

Analizados los resultados de las Auditorías Internas de Calidad, así como las Auditorías realizadas por el Ente Certificador: ICONTEC, las oportunidades de mejora por proceso se describen en el siguiente cuadro, en el que se analizan desde la perspectiva de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015:

|  |
| --- |
| **HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA POPAYAN CONSEJO Y DIRECCIÓN SECCIONAL.** |
| **POPAYAN**  **Consejo Seccional de la Judicatura.**  **Dirección Seccional de Administración Judicial**  PLANEACIÓN ESTRATÉGICA   * Se evidencia conocimiento y compromiso de los responsables de proceso, lo que contribuye a la consecución de los objetivos esperados. * Los indicadores establecidos a nivel general apoyan la consecución de los objetivos estratégicos definidos por la institución para el año en curso.   ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL   * La metodología de medición de los jueces la cual considera la diferenciación en cada parte del proceso, lo que contribuye a la objetividad de la medición.   ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS   * Se evidencia que la institución determina las actividades de control para productos y servicios suministrados externamente y trabaja en indicadores de seguimiento y medición.   **ARMENIA**  **Consejo Seccional de la Judicatura.**  **Dirección Seccional de Administración Judicial - Despachos Judiciales.**  PLANEACIÓN ESTRATEGICA   * Se identifican 9 objetivos estratégicos del CSJ para los cuales se apalanca su cumplimiento en los objetivos de cada proceso. Se identifica un despliegue adecuado de los objetivos estratégicos por proceso. * Adecuada identificación de aspectos internos y externos que afectan los resultados esperados y la generación de planes de acción orientados a mitigar el impacto de estos aspectos.   PQR   * En el año 2019 se han recibido 59 solicitudes de las cuales solo 7 son recursos que competen al proceso, lo que evidencia calidad en los servicios prestados.   ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL   * La metodología de medición de los jueces la cual considera la diferenciación en cada parte del proceso, lo que contribuye a la objetividad de la medición.   REORDENAMIENTO JUDICIAL   * Se evidencia el impacto de las medidas de redistribución en casos como el del juzgado quinto civil municipal, en el cual se evidencia disminución de pérdidas de competencia y mejora de eficiencia   ADQUISICIÒN DE BIENES Y SERVICIOS   * Se evidencia que la institución determina las actividades de control para productos y servicios suministrados externamente y trabaja en indicadores de seguimiento y medición. |

|  |
| --- |
| REPARTO Y RADICACIÓN   * Se evidencia que a través del software de reparto se asegura la aleatoriedad en el reparto y el cumplimiento de * La estadística de errores en el proceso de reparto registra un numero de 26 para la totalidad de procesos del año 2019, es decir un porcentaje por debajo del 0,05% lo que determina la eficacia de los controles implementados.   ATENCIÓN AL USUARIO   * Se evidencia un aumento en la satisfacción del cliente en el parámetro más crítico que es tiempo de espera en los últimos años, lo que evidencia eficacia en las acciones implementadas   GESTIÓN DE SALAS DE AUDIENCIAS   * El aplicativo para gestión de las salas de audiencias, facilita la adecuada gestión de estas y aumenta el uso de estas mejorando el número de audiencias a realizar.   JUZGADO 3 CIVIL DE CIRCUITO   * Se evidencian controles eficaces que contribuyen a los resultados esperados del proceso y a la mitigación de los riegos identificados en el proceso. * Existe adecuada identificación de riesgos asociados a los procesos críticos de la institución, lo que apoya la generación de planes de acción eficaces orientados a su mitigación y control.   ASISTENCIA SOCIAL   * Proceso de apoyo para procesos de familia, lo cual facilita la toma de decisiones por parte de los jueces. * La metodología de recepción de tareas por parte de los juzgados y el reparto de actividades, lo que facilita alcanzar los resultados esperados.   **BOGOTÁ D.C. DEAJ**  ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS   * Los nuevos indicadores propuestos y en proceso de aprobación los cuales apuntan a medir el impacto de las acciones del proceso, lo que contribuye a la mejora continua. * El análisis recurrente del proceso por parte de los responsables, lo que se evidencia en la generación de cambios orientados a la mejora del proceso. * La división del proceso con el fin de ajustar la documentación, ejecución y control de acuerdo con las características de cada parte del proceso: Adquisición de bienes y servicios (Compras) y gestión administrativa, lo que evidencia mejora en el proceso.   PROCESO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO   * La metodología de trabajo de los comités laborales y los planes de acción emprendidos para tratar los puntos identificados como relevantes en el resultado de estudio de riesgo psicosocial. * La metodología de identificación de riesgo y las acciones implementadas para su mitigación y control |

|  |
| --- |
| * La metodología de identificación de requisitos legales aplicables a la organización, la cual facilita la verificación de cumplimiento de estos. * Se evidencia la eficacia de las acciones implementadas para disminuir el indicador de severidad considerando que sin tener en cuenta un accidente mortal por atentando se evidencia disminución de la severidad de 2 a 1.3, de igual forma se evidencian mejora en los indicadores de enfermedad de origen común y general, teniendo en cuenta la implementación de acciones de seguimiento directo para disminuir el abuso de la medida.   PLAN DE EMERGENCIA   * La metodología de planeación, realización y verificación de los resultados del simulacro, lo que en general considera lo aspectos más relevantes a evaluar   CAPACITACIÒN   * En general el plan de capacitación diseñado está orientado a mitigar o eliminar riesgos previamente identificados * El plan carrera diseñado para las brigadas de emergencia, lo que motiva y contribuye al éxito de la actividad a realizar por las brigadas.   **BUGA**  **Coordinación Administrativa - Juzgados Penales de Buga - SPA.**  GESTIÓN HUMANA   * La determinación en 2019 de Gestionar directamente el Registro de Novedades del personal adscrito a Buga, la intención de ampliar en cinco más la gestión de novedades de nómina; también en esta dirección, el registro en CACTUS de los pagos realizados, evitándose así el traslado de la gestión del personal a las oficinas de Cali. * La consolidación de un renovado Programa de Bienestar, incluyendo una Semana de la Salud, que involucra Tamizaje Visual, Cardiovascular, Spa para Masajes, talleres músculo - esquelético, etc. * La revisión de los documentos en las solicitudes de cesantías, filtrándose en cuanto la autorización de cumplimiento de los requisitos de ley, para la proyección del acto administrativo que liquida cesantías y ordena el pago; también la expedición de Certificados Laborales, incluyendo todo lo laborado, haciéndose más eficiente todo el proceso, sin ir hasta Cali.   GESTIÓN DE LOS RECURSOS – INFRAESTRUCTURA.   * La construcción de un nuevo Palacio de Justicia de Buga de propiedad del CSJ, con un área de 3000 M2, aliviándose en parte los costos de alquiler de 4071 M2 de sede alquilada. Moderno edificio de 3.0 m de altura entre pisos, con bodegas de archivo, aire acondicionado y sistemas contra incendio centralizados.   JUZGADOS ESPECIALIZADOS   * La participación directa de uno de los jueces actuales, en la construcción de la Guía Judicial para Audiencias   de Conocimiento- Área Penal, contribuyendo de manera contundente a lo que representan las otras importantes guías desarrolladas a partir de 2014: Guía Práctica AQCC de la Fase de Denuncia, Guía |

|  |
| --- |
| Jurisprudencial sobre Conceptos Acusatorios, Guía Judicial para Audiencias de Control de Garantías, y Modelos Operativos de Preparación de Audiencias.   * La promoción de un Grupo de Estudio voluntario, desde 2015, con la participación de Jueces, Fiscales y Defensores Públicos, para estudiar temas de interés común y que contribuya a la mejora decidida en las actuaciones de la rama, en Buga en especial. * Las Buenas Prácticas específicas adoptadas por algunos de los jueces; tales como, en el momento de la sentencia la validación del condenado en la tarjeta alfabética; o la fijación, posterior al abocamiento, de las tres fechas consecutivas de audiencia de conocimiento, preparación y juicio. La promoción realizada por muchos de los jueces, en la búsqueda de preacuerdos entre las partes.   JUZGADOS DE CONOCIMIENTO   * En el Juzgado Primero Penal con funciones de conocimiento, el seguimiento y medición a los procesos efectuado en base de datos trabajada con el nombre de MATRIX, en donde se tabula cuidadosamente, la fecha de actuación con hora, las novedades de reclusión, ubicación, tipo de audiencia, presencia o no de reo, etc.   **HUILA**  **Consejo Seccional de la Judicatura y Dirección Seccional de Administración Judicial**  PLANEACIÓN ESTRATÉGICA   * Las reuniones mensuales que están dirigidas al seguimiento del sistema de gestión de calidad, porque apoya la gestión oportuna de las actividades propias de la Seccional vs las del sistema de gestión; así mismo, apoyan la toma de decisiones oportunas de cara al mejoramiento continuo. * El seguimiento y acompañamiento que se hace para velar por el cumplimiento del desarrollo de las actividades de las partes interesadas, porque mejora la ejecución de las labores que han estado pendientes y que por supuesto contribuye a la mejora de las necesidades de la ciudadanía.   ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL   * El seguimiento exhaustivo a las vacantes, porque apoya de forma positiva al cubrimiento de los cargos dispuestos para dar cumplimiento a las necesidades de las partes interesadas en la inmediatez.   GESTIÓN HUMANA   * Las circulares informativas diseñadas por el proceso, porque las mismas se emiten en aras de mejorar el entendimiento del desarrollo de las novedades y/o actividades propias del proceso y, que, son parte de las necesidades de los clientes internos.   MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA   * El trabajo que se adelanta para justificar de manera puntual la solicitud de los recursos necesarios para adelantar las actividades propias de infraestructura en cada Distrito, porque contribuye a la mejora propuesta y sentida de las partes interesadas y, por supuesto, a la mejora continua del proceso.   ADQUISICIÓN DE B/S |

|  |  |
| --- | --- |
| * La óptima aplicación del manual de contratación, porque apoya la gestión adecuada de los recursos y presupuestos asignados para la adquisición de bienes y servicios necesarios para la ejecución de las actividades propias de la seccional.   COMUNICACCIONES   * Las publicaciones dirigidas a esclarecer y/o reforzar temas de interés común y social, porque apoya de forma positiva el impacto en de la imagen del Consejo Superior de cara a las expectativas de las partes interesadas. * La gestión que se realiza mediante las vigilancias, porque han tenido un impacto relevante frente a la disminución de las quejas y reclamos de los clientes externos que requieren una respuesta oportuna de cara al cumplimiento de las actividades Judiciales.   **FLORENCIA - CAQUETA**  **Consejo Seccional de la Judicatura y Coordinación Administrativa.**  PLANEACIÓN ESTRATÉGICA   * La gestión que se realiza en aras de la consecución de recursos para el cumplimiento del desarrollo de las actividades propias de la Seccional, porque contribuye de forma positiva el interés por abordar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.   COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL   * El plan operativo que tiene como objetivo estratégico el fortalecer la implementación del procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias, porque contribuye a la mejora continua en cuanto a la gestión de las novedades presentadas por las partes interesadas. * El sistema SIGOBIUS, porque permite a la seccional Gestionar las QRS de manera específica y con un panorama muy amplio en cuanto al seguimiento y estado de las mismas de cara al manejo de términos y respuestas a las partes interesadas. * La creación del manual “vigilancia judicial administrativa”, porque apoya de forma práctica al entendimiento frente a las posibles novedades que las partes interesadas presentan y, que, requieren el respectivo tramite, lo cual, también apoya de forma positiva a la disminución de reprocesos administrativos.   MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA   * La proactividad del proceso para agilizar las actividades propias a los mantenimientos de la infraestructura, porque apoya de forma positiva a la solución de los requerimientos de las partes interesadas.   GESTIÓN DOCUMENTAL   * El comité establecido para abordar temas asociados a la gestión documental, porque ese comité permite a la Seccional llevar un registro y seguimiento de las actividades que son importantes para lograr los objetivos trazados en cuanto a tener y mantener la documentación a punto. | |
| ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL  - La planeación y ejecución de los temas asociados a las evaluaciones de los funcionarios, lo que contribuye de forma positiva a la mejora ++++continúa de acuerdo con las conclusiones de esas evaluaciones, mejora continua que se ve reflejada en los diferentes planes de acción.  **TUNJA**  **Consejo Seccional de la Judicatura y Dirección Seccional de Administración Judicial.**  PLANEACIÓN ESTRATÉGICA   * El interés proactivo de parte de la presidencia del Consejo Superior de la Judicatura de la sede Tunja por empalmar los lineamientos estratégicos al desarrollo de las actividades propias de esta seccional, lo que contribuye de forma positiva a la permeabilidad de la ejecución de las actividades y a la promoción de liderazgo de cara a las responsabilidades de los colaboradores de la organización. * El seguimiento y acompañamiento que se hace para velar por el cumplimiento del desarrollo de las actividades de las partes interesadas, porque mejora la ejecución de las labores que han estado pendientes y que por supuesto contribuye a la mejora de las necesidades de la ciudadanía. * La última revisión fue del periodo 2019 y el último ajuste fue en el trascurso del primer semestre del año 2019.   ADQUISICIÓN DE B/S   * La óptima aplicación del manual de contratación, porque apoya la gestión adecuada de los recursos y presupuestos asignados para la adquisición de bienes y servicios necesarios para la ejecución de las actividades propias de la seccional.   INFRAESTRUCTURA FÍSICA   * El plan padrino, porque mediante la asignación de padrinos se permite conocer y gestionar las necesidades de las partes interesadas internas (333 despachos Judiciales en Boyacá y Casanare con un cubrimiento de   140 Municipios); así mismo, permite apoyar de forma oportuna los requerimientos que impactan la prestación del servicio, lo cual redunda en la satisfacción del cliente.  ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL   * El seguimiento al agotamiento de listas y traslados para que las vacantes puedan ser ofertadas oportunamente a los integrantes de los registros de elegibles, lo que contribuye a mejorar la oportunidad en la contratación del personal en carrera y la cobertura de los cargos por el régimen de carrera. * El software diseñado para gestionar los cargos provistos en carrera, vacantes, seguimiento de listas y de traslados, lo que contribuye a mantener un control exhaustivo de cara al cumplimiento de los procesos de selección de la carrera judicial.   COMUNICACCIONES   * La cobertura total en cuanto al canal de comunicación (internet y correo electrónico) en cada municipio (140) y despachos (333), porque apoya de forma positiva la gestión de los temas de interés propios de la prestación del servicio de parte de esta Seccional, mediante la página Rama Judicial Seccional Boyacá y Casanare. |

|  |
| --- |
| GESTIÓN HUMANA  - El enfoque por competencias de las capacitaciones dirigidas a los colaboradores, lo que contribuye a fortalecer aspectos que son factor común en cuanto a necesidad de mejora y que tienen un impacto importante y positivo de cara al desarrollo de las actividades propias de la Seccional.  **TOLIMA**  **Dirección Seccional de Administración Judicial.**  Consejo Seccional de la Judicatura   * La promoción y difusión del Sistema de Gestión a través del Comité del SGCMA, con reuniones mensuales de la Alta Dirección; con la implementación de la Hora de la Calidad, espacio de socialización de actividades conjuntas de la Dirección Seccional y el Consejo; la participación del Consejo como miembro activo en quince Comités , entre ellos: La Comisión Regional de Moralización; el Comité Seccional Inter- institucional; el de Justicia Transicional; el de la aplicación al Sistema Penitenciario y Carcelario. * El Tablero de Control y Seguimiento del Plan Institucional, porque permite Gestionar de cerca las actividades programadas. El despliegue efectuado al Contexto de la Organización, en los factores económicos, sociales, políticos y tecnológicos, enfocando y direccionando su manejo. * La efectiva trazabilidad documental/digital, a partir del despliegue objetivo del Plan Operativo, en Comités Seccionales y éstos a su vez en procesos.   Juzgados Administrativos   * En el Conjunto de Juzgados Administrativos, la estabilización de la Planta de Personal de Jueces en Carrera, saliendo de la provisionalidad, en cerca de un 80%, y al decir de la Organización, aumentándose su fidelización y posiblemente su productividad. Los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente en los dos últimos períodos, ya que, de 240 encuestas efectuadas, el 93% calificó la atención como excelente y la diferencia como muy bien. * La Consulta de los Estados de los Procesos, en página web, en cuanto al seguimiento de las actuaciones que genera, las comunicaciones generadas a las partes interesadas, en cumplimiento de las disposiciones por ley establecidas, con la descongestión por baranda resultante.   Dirección Seccional de Administración Judicial   * El traslado de las instalaciones donde se hace el Reparto al Palacio de Justicia, evitando el traslado por la calle de expedientes sensibles. El proyecto de aislamiento del acceso de reclusos a las dependencias del Palacio. * La aplicación del SECOP II, su eficaz uso en el área de compras, lo que en el período ya ha propiciado “ahorros” significativos en el presupuesto; se ha participado en 14 procesos de mínima cuantía, dos procesos de menor cuantía SAMC y uno SASN de Selección Abreviada de Subasta Nueva. El interés de participar en la Tienda Virtual del Estado, apoyados en los acuerdos marco de precios. * La actualización de las tablas de retención documental propias en Tolima a partir de 2017, efectuada por cada medio de control y para todas las especializaciones, jurisdicciones, por ejemplo, contención, y extendida a la Dirección Ejecutiva. |

|  |
| --- |
| * La realización de actividades efectivas, en el corto plazo que lleva el nuevo director de la Seccional, la pronta visita y de cubrimiento total a todas las dependencias involucradas, la formulación práctica de numerosos proyectos, con miras a la ampliación de estrategias conjuntas interinstitucionales.   Juzgados Municipio Chaparral.   * Las amplias, confortables, iluminadas, climatizadas, plenamente dotadas, con disponibilidad en sus diversas salas de audiencias, que propician el mejor ambiente de trabajo. * La existencia de juzgados descongestionados, al día, ordenados y con muchas ganas de cambiar a la mejora, que podrán servir de referencia al conjunto de la administración de justicia.   **CALDAS**  **Centro de Servicios Civil – Familia. Oficina de Ejecución de Sentencias Municipal Juzgados de Ejecución de Sentencia Civil Municipal.**  Planeación Estratégica:   * La apertura de la Oficina Judicial de Gestión en Salud desde septiembre de 2019 como punto de atención para acompañamiento al usuario antes de presentación de acción de tutelas: Intermediario del usuario y la EPS que presta el servicio, para dar respuesta a usuarios antes de 48 horas con un logro asertivo de 82%: 3700 casos a agosto de 2019, 76 % a la fecha cerrados. * La Matriz de Influencia - Impacto construida a partir de partes interesadas porque facilita la priorización de Oportunidades y el análisis del contexto, de una manera asertiva y objetiva, en cada una de las revisiones que aplica la Organización.   Centro de Servicios Civil-Familia:   * El Liderazgo y Empoderamiento evidenciado en esta auditoría por parte del personal del Centro de servicios porque facilita la interpretación de las mejoras buscadas en cada uno de los planteamientos realizados para aportar a la madurez del Sistema de gestión.   Reparto   * Las Mejoras en el último año al Aplicativo SIGNOT, con el cual se hace seguimiento a la gestión de la notificación de los procesos de los juzgados asegurando la consulta de información de las diferentes partes interesadas, en forma precisa y actualizada. * Las mejoras en el 2019 al Aplicativo: Módulo de tutelas - Oficina ejecución de sentencias: Modelo gestión de calidad para trazabilidad de no conformes, acciones de mejora y correctivas, gestión documental de oficinas de ejecución y juzgados. * La oficialización del: ¨Instructivo diligenciamiento de actuaciones en Justicia 21 para estadística SIERJU – Juzgados Civiles Municipales de Ejecución¨ para hacer seguimiento y trazabilidad a: terminaciones de |

|  |
| --- |
| procesos, actuaciones judiciales, tutelas, incidentes de desacato, solicitudes interpuestas por los usuarios, diligencias de remates, cancelación de audiencias entre otras.   * Las mejoras en el Programador de Remates incluyendo contador de visitantes, facilitando el análisis de información.   Administración de la Carrera Judicial   * La ¨Circular de Reconocimiento de Buenas Prácticas¨ socializada en agosto de 2019, para incentivar la mejora continua, a través de la socialización con el personal de las diferentes áreas.   **BOGOTA**  **Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla - Gestión de la Formación Judicial Auditora:**  Gestión de la Formación Judicial.   * El seguimiento y control diario, de la programación del plan de formación, porque permite conocer el desarrollo de las actividades realizadas con respecto a las planificadas por cada uno de los coordinadores académicos (responsables de los programas y subprogramas), las fechas en las que se realizaron los actos académicos, la información de georreferenciación de los sitios en los que se realiza la capacitación y los recursos asignados a los actos académicos. * Los cambios relacionados con los requerimientos logísticos porque permiten Gestionar oportunamente con el operador logístico los nuevos requerimientos en las fechas que se llevarán a cabo las actividades académicas con el fin de contar con los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad y realizarla con el cumplimiento de los requisitos especificados. * El control de las horas del registro académico porque permite la expedición de la certificación académica del discente con la intensidad horaria de la asistencia a la formación. * La actualización del manual de autores para el diseño y redacción de los módulos de aprendizaje auto dirigido porque va enfocado al desarrollo de las competencias de los discentes lo cual contribuye al logro de los objetivos planteados en la formación.   **BOGOTA D.C. UNIDAD DE AUDITORIA.**  Auditoría Interna |

|  |
| --- |
| Durante el ejercicio de la presente auditoria se verificaron los registros asociados encontrando conformidad con los requisitos de la norma ISO9001:2015.   * La implementación del proyecto Justicia 21 Web por que ha facilitado al usuario la consulta de los procesos a través de la página y evidencia el cumplimiento del objetivo estratégico planteado sobre el fortalecimiento del acceso a la justicia. * El diplomado para la formación de auditores internos HSEQ en el que fueron capacitados 40 servidores públicos porque facilita el mantenimiento del sistema de gestión de calidad al brindar las herramientas necesarias a los funcionarios para el entendimiento del esquema normativo y su adecuada implementación, además de fomentar la cultura de calidad y las buenas prácticas en los despachos judiciales y dependencias administrativas de la seccional.   Comunicación Institucional   * La consolidación de la información asociada al sistema de gestión de calidad en la Seccional Bolívar en la denominada “Carpeta compartida” porque su organización estandarizada por procesos ha facilitado el control de la misma y el acceso a los funcionarios para su consulta contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión del conocimiento.   Administración de la Carrera Judicial   * La creación del formato denominado “Calificación integral de los servicios - Factor eficiencia funcionario judiciales” porque relaciona el método empleado para la evaluación y las fórmulas aplicadas de tal manera que se da claridad al funcionario sobre el proceso y reduce las consultas posteriores a su aplicación.   Jurisdicción Contencioso Administrativo - Tribunales Administrativos – Despacho # 1   * La definición de ejes temáticos para la clasificación, análisis y resolución de providencias, así como los formatos preestablecidos porque ha permitido agilizar la respuesta de los procesos y la optimización de los recursos, lo que se refleja en la mejora de los indicadores definidos de “Primera actuación” y “Egresos efectivos”.   Proceso Jurisdicción de Tierras Despacho 3   * La implementación del método “Ruta de entrega” en el que se establece el protocolo para llevar a cabo el proceso de entrega de predios porque ha permitido evitar el desalojo forzoso y a su vez disminuir tutelas por este concepto que se puedan generar contra la Jurisdicción de Tierras. * El mantenimiento de las mesas de trabajo que fueron implementadas desde el 18 de agosto de 2016 con una frecuencia anual que incluye a los Jueces que hacen parte tanto de los despachos certificados como no certificados porque ha permitido realizar la unificación de criterios y llevar a cabo actividades de orden académico que contribuyen a conservar las metodologías de trabajo adoptadas, así como transmitirlas al personal nuevo. * La organización del trabajo a través de la definición de fechas de registro y de salas de discusión, la digitalización de los procesos, entre otras actividades planificadas porque han permitido aumentar los rendimientos de la sala, facilitar el estudio de los procesos y agilizar su definición. * La página web [www.tribunaltierrascartagena.com](http://www.tribunaltierrascartagena.com/) porque ha facilitado al usuario la consulta de los procesos permitiendo su búsqueda por región y año de sentencia.   Despacho 1 – Jurisdicción de tierras |

|  |
| --- |
| * La identificación en la base de datos del despacho de los procesos asignados por medio de colores (Azul: Resueltos, Rojo: Devueltos), así como la asignación de un color por cada funcionario porque facilita su seguimiento y el control de la carga laboral permitiendo tomar las decisiones necesarias para su agilización.   Proceso Mejora SIGCMA   * La estructuración del documento “Matriz de cambios” porque hace una identificación detallada de los cambios que se pueden presentar en los procesos y define las actividades que deben ser llevadas a cabo de tal manera que se minimice el impacto al sistema de gestión de calidad y se asegure la continuidad de los procesos. * La consolidación del sistema de gestión de calidad en la Seccional Bolívar evidenciada en el desarrollo de la auditoria porque gracias al esfuerzo del equipo de trabajo se dio cumplimiento a los planes operativos definidos.   Gestión Humana   * El uso de métodos alternativos de comunicación como la aplicación de WhatsApp para recordar a los funcionarios los eventos que están programados porque ha incrementado su participación.   Mejoramiento Infraestructura Física   * El método empleado para la consolidación de la información asociada a las necesidades de la seccional porque permite que éstas sean clasificadas en orden de importancia.   Juzgado Administrativo 1   * La identificación en el planeador del Juzgado de los diferentes tipos de audiencias por medio de colores porque ha facilitado su programación y la organización del trabajo. * Los documentos “Protocolo de revisión de expedientes y el Manual de admisión de demandas” porque ha concretado lo que debe ser tenido en cuenta en estas actividades y ha facilitado la inducción a los nuevos funcionarios. * La implementación de las listas de chequeo por proceso en medio magnético que incluye sus folios porque facilita su búsqueda, control y trazabilidad.   Generales   * El documento “Matriz de indicadores de seguimiento” porque consolida los resultados en los periodos definidos, su análisis y cuenta con mecanismos de gerencia visual que permiten determinar fácilmente a través de colores el desempeño del proceso. * La estructuración de los comités de alta dirección, operativo y de calidad porque a través de las funciones y responsabilidades asignadas a cada uno de ellos se facilita la toma de decisiones, el seguimiento y control de los procesos acorde a sus necesidades. * El empoderamiento de los líderes de procesos evidenciado durante el desarrollo de la auditoría y el emprendimiento de acciones de mejora porque son muestra del compromiso con el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad.   **Risaralda**  **Consejo Seccional de la Judicatura y Dirección Seccional de Administración Judicial** |

|  |
| --- |
| Planeación Estratégica.   * La revisión al sistema de gestión de calidad se realiza con una frecuencia anual en el Comité Seccional del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente, para el año 2019 fue llevada a cabo en tres sesiones así: 16 de enero, 20 y 27 de febrero en las que se evaluaron los resultados correspondientes al periodo enero – diciembre 2019 incluyendo temas asociados al medio ambiente y SST. Los resultados fueron registrados en el Informe de Revisión por la Dirección Seccional Pereira. Durante el ejercicio de la presente auditoria fueron verificados los registros asociados encontrando conformidad con los requisitos de la norma ISO9001:2015. * El diplomado para la formación de auditores internos HSEQ en el que fueron capacitados 25 servidores públicos porque facilita el mantenimiento del sistema de gestión de calidad al brindar las herramientas necesarias al personal para el entendimiento del esquema normativo y su adecuada implementación, además de fomentar la cultura de calidad y las buenas prácticas en las dependencias administrativas de la seccional. * La aplicación de la herramienta DOFA para la comprensión de la organización y su contexto como complemento al análisis global porque incluyó temas asociados a seguridad, salud en el trabajo y ambiente, permitió la participación del personal y logró el entendimiento y alineación del equipo de trabajo con los objetivos propuestos. * La aplicación de encuestas para la confirmación de las necesidades y expectativas en el caso de los proveedores porque le permitió a la organización validar la información preliminar e identificar oportunidades de mejora. * La instalación de 3 puntos de oxigenación y confort térmico porque además de los beneficios de orden ambiental (Disminución de 3°C en la temperatura y la transformación de 2.3 Kg de CO2 a 1.7 Kg de Oxígeno por metro cuadrado) contribuyen al aumento de la productividad estimado en un 15% y a la creación de ambientes propicios para la operación de los procesos. * El programa implementado “Servidores judiciales más felices” porque a través de un análisis profundo realizado por la seccional teniendo como eje central el ser ha logrado impactar los hábitos de sus colaboradores para motivarlos a su cuidado personal, así como al logro de los objetivos propuestos. * La apertura de las puertas de la Seccional a la Academia para el desarrollo de las prácticas profesionales, en áreas como comunicación social, psicología, administración ambiental, ciencias del deporte, entre otros porque le ha permitido llevar a cabo programas como el de “Servidores judiciales más felices” que contribuyen al fortalecimiento de los sistemas de gestión. Caso Universidad Tecnológica de Pereira y Universidad Católica. * El aprovechamiento del programa “Empleo Joven” que le permitió a la seccional ganar 3 vacantes de estudiantes con remuneración para contribuir al desarrollo o implementación de proyectos para alcanzar los objetivos propuestos.   Comunicación Institucional   * El Video Institucional elaborado por la seccional como herramienta de difusión del contexto y las directrices organizacionales definidas porque con el lenguaje y estructura empleados facilita su entendimiento al público. * El uso de redes sociales como Instagram, Facebook, Twitter para comunicar y promover las actividades desarrolladas por la seccional porque permite el acercamiento de la comunidad a la institución. |

|  |
| --- |
| * Las pantallas informativas empleadas para comunicar temas de interés general tales como, los objetivos SIGCMA, buenas prácticas para el ahorro de energía, equidad de género, entre otros, así como el empleo del lenguaje de señas porque permite la inclusión y promueve la conciencia del personal.   Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia.   * La página web https://sirna.ramajudicial.gov.co porque ha facilitado el acceso a la información requerida para el registro de abogados y auxiliares de justicia, reduce el tiempo para el trámite correspondiente, permite su consulta y seguimiento. * La base de datos de trámites de tarjetas profesionales elaborada por la seccional porque consolida toda la información correspondiente a los procesos radicados, permite la conservación de la información al ser ésta escaneada, facilita su consulta y trazabilidad.   Gestión Humana.   * El programa “Conociendo la entidad” implementado para la inducción al nuevo personal que incluye temas como el video institucional, la carta del trato digno y su anexo, un llamado a la tolerancia, el reporte de accidentes, gestión documental y archivo, entre otros, porque le permite al nuevo colaborador ubicarse y adaptarse con facilidad a la organización.   Mejora SIGCMA   * La Semana SIGCMA llevada a cabo del 25 al 28 de junio con la participación de la Unidad Tecnológica de Pereira, Empresa de Energía de Pereira, Empresa de Aguas y Aguas de Pereira, Fiscalía General de la Nación, Coats Cadena S.A., Empresa de Aseo de Pereira, CARDER; en la que se abordaron temas como energías renovables, sistema integrado de gestión, procesos de acreditación y certificación, experiencias en un campo sustentable, sistemas renovables de energía, eficiencia energética y movilidad eléctrica – Muestra de ciclomotores eléctricos, ahorro y uso eficiente del agua, procesos de acreditación de los laboratorios de la fiscalía, disposición de residuos y normatividad ambiental, entre otros, contribuyendo así al intercambio de conocimiento y evidenciando logros y buenas prácticas de las diferentes organizaciones que participaron para promover la mejora continua y la motivación al logro de los objetivos.   Generales   * El documento “Matriz de indicadores de seguimiento” porque consolida los resultados en los periodos definidos, cuenta con mecanismos de gerencia visual que permiten determinar fácilmente a través de colores el desempeño del proceso y consolida el análisis de los resultados.   **BARRANQUILLA**  **Consejo Seccional de la Judicatura.**   * La organización de procesos en poder de la organización, identificando una mejora continua del Sistema de gestión de tal manera que se vuelve más proactivo en la consecución de los objetivos planteados * La gestión de los equipos de trabajo en los procesos: quienes han asimilado con facilidad la dinámica que se desarrolla en los mismos, que de una manera proactiva se han propuesto nuevos elementos de mejora enfocados en aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión organizacional, como también nuevos retos que procuran superar el posicionamiento y los actuales resultados. |

|  |
| --- |
| * Las diferentes “Herramientas de evaluación del desempeño”. Permitiendo evaluar de manera integral la identificación de planes de mejoramiento eficaces. * Los canales de comunicación para que se manifiesten los usuarios y partes interesadas, como son los buzones, la página web, los correos institucionales, las campañas, por cuanto permite tener mecanismos para obtener información para la toma de acciones de mejoramiento en los diferentes procesos. * La buena disposición de los equipos de trabajo, y el enfoque de mejora con el que asumieron la auditoría. * El trabajo en equipo evidenciado en los procesos. Demuestra como desde la Dirección incentivan a todos a participar desde su puesto de trabajo para alcanzar una visión común que se plantean con el Sistema de Gestión que les mantenga el mejoramiento continuo. * El compromiso y conocimiento por parte de la Organización de todos los temas de mejoramiento del sistema de gestión de calidad, por cuanto permite orientar y dar lineamientos claros para Gestionar la mejora. * La experiencia y la trayectoria de la organización, unido al alto nivel del compromiso del personal Involucrado en la ejecución de los procesos de prestación de servicios, son garantía de seriedad y Cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos. * El Tratamiento sistemático de los tres componentes de la carrera Judicial (selección, evaluación y control disciplinario) con el fin de medir el rendimiento de los funcionarios en materia cuantitativa (productividad) como cualitativa (calidad de sus resoluciones, gestión del proceso, publicaciones y desarrollo profesional) * La Gestión en cuanto adquisición oportunamente de los bienes y servicios requeridos por la Rama Judicial para garantizar una óptima gestión en cada vigencia, * Se observó la adopción de medidas para la seguridad de la información y su acceso autorizado; igualmente se confirmó la gestión de las estadísticas y los indicadores de servicio. * La infraestructura de las salas de audiencia el cual disponen de distintos instrumentos para impactar de manera positiva las actividades ante terceros. * La descongestión de los procesos en los juzgados, de tal manera que esto demuestra el grado de compromiso y la eficacia de las actividades realizadas.   **MEDELLÍN**  **Consejo Seccional de la Judicatura.**  Planeación estratégica - Dirección y Consejo seccional:   * La construcción de herramientas para garantizar la mejora continua en la aplicación y mantenimiento del SGC, siendo los referentes de la gestión de calidad en la rama judicial. * La creación de juzgados especiales laborales en mayor presencia y juzgados de pequeñas causas que nacen como figura judicial en Medellín con buenos resultados para ejercer el acceso y presencia de justicia en los diferentes lugares de cobertura. * La ejecución de la revisión por la dirección, acompañado de un seguimiento continuo por medio de comités de calidad, por medio de los cuales se verifican los factores que pueden incidir positiva o negativamente el SGC, con respuesta oportuna de mejora. |

|  |
| --- |
| * La amplia cobertura en Antioquia y Choco, con participación del sistema de gestión y la delegación de suministro para su mantenimiento y ejecución. * La determinación de lecciones aprendidas como unos de los resultados del seguimiento al sistema de gestión, logrando mejor control y gestión en la mejora continua. * El fortalecimiento y actualización del documento de partes interesadas integrado a la determinación y seguimiento del contexto, donde la articulación del sistema se alinea al hacer judicial de manera trasversal. * El compromiso de los líderes de procesos basados en el mantenimiento de SGC y continuar como referentes a otras seccionales a nivel nacional e internacional. * El apoyo integrado a los juzgados en el desarrollo del sistema de gestión, garantizando la gestión de la planificación del sistema de gestión en cada sede.   Talento humano   * La consolidación de las variables de la liquidación de nómina y toma de acción frente a la respuesta de las reclamaciones, aplicando solicitud de verificación de nómina mediante encuesta generando respuesta oportuna en la gestión.   Registro y Control de abogados y auxiliares de la justicia.   * La aplicación de encuestas de satisfacción en el recibo de documentos, a partir del año 2019. Determinando oportunidades de mejora y obteniendo percepción de excelente servicio.   Administración de la Carrera Judicial.   * La comunicación asertiva con los nominadores en la recordación de las listas elegibles y las vacantes actualizadas, generando divulgaciones oportunas.   Adquisición de Bienes y servicios e Infraestructura Física.   * Las mejoras de infraestructura en pro de apoyo al medio ambiente. Envigado * La divulgación y socialización de los resultados de las estadísticas judiciales, generando la extrapolación de buenas prácticas justíciales identificadas, para garantizar la respuesta oportuna y satisfacción de los usuarios. * La participación en el comité Sicgma en reuniones internas donde se cohesiona la laborar operativa jurídica basada en términos de calidad. * El seguimiento y acompañamiento continuo del sistema de gestión mediante las Revisión trimestral del sistema y las auditoria internas “amigas” donde se determinan y comunican las oportunidades de mejora a ser adoptadas, logrando una mejora continua del hacer judicial basados en la calidad. * El seguimiento continuo de desempeño del juzgado primero civil municipal, fortalecido mediante el diligenciamiento de las fechas de las etapas de proceso y control de trazabilidad mediante el registro de revisiones diarias y direccionamiento oportuno, dando curso a la documentación según corresponda. * En el juzgado primero civil municipal la capacitación al equipo de trabajo y orden de la documentación, permitiendo el control operacional y trazabilidad oportuna de la información. * El seguimiento continuo al sistema de gestión y la divulgación de lecciones aprendidas por medio de la comunicación de las Buenas Prácticas Judiciales implementadas, logrando la mejora continua de todos los juzgados. |

|  |
| --- |
| * Mantenimiento de las instalaciones, con recursos asignados de nivel central y uso de recursos internos para mejoras de infraestructura como la señalización del Palacio de justicia. * El mantenimiento de los centros de servicios administrativos., proceso creado para garantizar la ejecución de la especialidad de los juzgados y atender las necesidades de justicia primaria, respondiendo a las necesidades y expectativas de sus partes interesada. * El compromiso, la compenetración e identidad frente al sistema de gestión de Calidad en la razón de ser jurídica, velando por el mantenimiento funcional de la calidad en la ejecución de ejercicio de justicia. * Referentes de calidad en el establecimiento de un sistema aplicado en los procesos misionales, logrando el control de cumplimientos de términos enmarcada en la participación de sus funcionarios.   Itagüí   * El estudio y determinación demográfica en la inclusión de partes interesadas a partir del desglose de la planeación estratégica. * La mejora del hacer con la creación de los centros de servicios administrativos donde se desconcentra la carga admirativa de los juzgados, y se da entrada al control basado en la calidad de servicio. * La divulgación de la planificación del Sicgma a los clientes internos y externos, según la información que aplique, logrando la concientización y participación de la justicia en términos de calidad. * Las lecciones aprendidas tomadas desde los incidentes identificados en la ejecución generando acciones preventivas para la mejora continua. * La gestión y mejoras de infraestructura al juzgado de pequeñas causas, brindando un ambiente oportuno para la prestación del servicio judicial. * En el Juzgado de Familia No. 1, la implementa de controles adicionales en la prestación del servicio, manteniendo las expectativas de cumplimiento. * En el Juzgado 1ro laboral, el término de respuesta por debajo a los establecidos, por medio del control operativo del servicio de justicia bajo estándares de calidad. * En el Juzgado 1ro laboral el empoderamiento del equipo en el conocimiento y aplicación de las herramientas del SGC aplicadas en el ejercicio de justicia, contando con resultados de eficiencia operativa y con el análisis de riesgos controlados.   **Proceso de administración de carrera judicial Auditora:**   * El trámite dado al error en la calificación de los procesos de selección porque se informó a los aspirantes, en la página electrónica de la Rama Judicial, de lo sucedido basados en el análisis realizado por el proveedor del servicio. Adicionalmente, Como complemento a esta difusión se realizó la jornada de exhibición de cuadernillos y hojas de respuesta con el fin de no generar desconfianza y garantizar la transparencia del concurso. Por lo anterior es pertinente resaltar, que como lo que se interpone entre la planeación y el logro de los objetivos son los riesgos, lo importante es la reacción positiva en el establecimiento de acciones considerando los principios de transparencia y publicidad. * La migración de la información al nuevo aplicativo para contar con la trazabilidad de los traslados de los magistrados y jueces porque integra la información del funcionario con el escalafón vigente y permite un control más efectivo de los tiempos para garantizar el cubrimiento de las vacantes. |

|  |
| --- |
| * Las mejoras del aplicativo de Hoja de vida de aspirantes a magistrados de altas cortes utilizado para hacer la validación de la hoja de vida de los aspirantes, porque han considerado todos los formularios aplicables en el en el proceso y se han establecido las alertas visuales que informan de la alimentación de la información documentada en cada campo, así como alertas relacionadas con la seguridad de la información. * El informe técnico en el que se presenta el análisis del cumplimiento o no cumplimiento de los requisitos de la información que presenta cada uno de los inscritos a la convocatoria, porque facilita la toma de decisiones en Sala, con respecto a los preseleccionados.   **Secciones Primera, Cuarta, Quinta y Presidencia del Consejo de Estado:**  Direccionamiento Estratégico   * La planificación del cambio para la integración de los procesos en las secciones Primera, Cuarta, la Sala de Consulta y Servicio Civil porque se implantó la cultura de Soy calidad, la gestión realizada ha permitido evidenciar un mayor conocimiento del entorno, y la formulación de estrategias unificadas, considerando una metodología que logró un impacto positivo en la SECIÓN Quinta, la Presidencia y los procesos transversales evidenciando mejoramiento de la gestión en la Corporación. * El incremento del número de encuestados y el análisis de los resultados de los diferentes grupos de interés lo cual ha permitido conocer el nivel de confianza de los ciudadanos en el Consejo de Estado y la detección de la debilidad más grande percibida por los usuarios que está en la celeridad en la toma de decisiones y coherencia en ellas lo cual generó un análisis de causas y el establecimiento de un plan para atacar esta debilidad.   Gestión divulgación jurisprudencial y consultiva   * La creación de la comisión de relatoría porque establece las directrices que se deben considerar en materia de relatoría y que son aplicables a todas las secciones por lo que permite que se trabaje de manera articulada. * La elaboración y aplicación del manual de relatoría porque establece las disposiciones para realizar la titulación, de providencias, atención de consultas, elaboración del boletín, registros de normas, demandas y funciones administrativas. * Las Gestiones realizadas en el plan operativo para la implementación del vocabulario unificado para la titulación de providencias de manera que se garantice el principio de la seguridad jurídica y facilite la búsqueda de la jurisprudencia a nivel nacional e internacional.   Gestión documental:   * La actualización y aprobación de las tablas de retención, según el acuerdo PCSJA19-11302 del 19 de junio de 2019, para el Consejo de Estado (presidencia, secretarias, y áreas transversales), así como la sensibilización y formación de los servidores judiciales según lo establecido por el Archivo General de la Nación y del Centro de documentación judicial, CENDOJ para emprender la aplicación de las nuevas TRD. * Las mejoras en el archivo central, mediante la depuración de la documentación de apoyo y copias innecesarias lo cual permitió el despeje de los corredores y el aprovechamiento de los espacios. Igualmente, la mejor del ambiente de trabajo como resultado del establecimiento del sistema de aire mecanizado. |

|  |
| --- |
| * La implementación sistemática del programa de limpieza de los archivos y el de fumigación de ácaros, hongos insectos y roedores porque en los controles no ha habido presencia de vectores lo cual garantiza la eficacia de los programas.   Tecnologías de información y las comunicaciones   * Las mejoras en el software CITANET porque permite realizar las notificaciones electrónicas masivas y adicionalmente los temas de interés nacional pueden ser publicados desde el proceso que los trabaja garantizando la oportunidad en la publicación.   Administración de bienes y servicios   * El apoyo al control de los inventarios devolutivos a cargo de los servidores judiciales porque los funcionarios pueden obtener la paz y salvo en el término requerido.   Comunicación Pública y Relacionamiento con Usuarios y Grupos de Interés   * Los encuentros regionales de justicia abierta multicultural, participativa y transparente, para difundir las decisiones del Consejo de Estado en materia contenciosa y consultiva con el fin de unificar la jurisprudencia y mitigar los riesgos de la administración pública y garantizar la seguridad jurídica. * La estructuración y diseño del proyecto de diplomado para los periodistas que cubren las altas cortes con el fin de entender y transmitir el mensaje institucional a la ciudadanía de manera exacta, clara y sencilla debido a que no cuentan con formación jurídica.   Gestión consultiva y de servicio civil   * El establecimiento de acciones correctivas para resolver los conflictos considerando que los conflictos de competencias se deben resolver en 20 días de acuerdo con la ley y no se cuenta con los recursos establecidos como insuficiencia de la información y la complejidad del conflicto con miras a contar con un tiempo razonable para emitir la decisión. * El tratamiento dado a las salidas no conformes considerando la programación del tema en la Sala en la fecha más cercana con el fin de emitir la decisión lo más pronto posible.   Gestión medios de control de lo contencioso administrativo   * Las estrategias utilizadas para descongestionar la Sección Primera mediante el traslado de 400 expedientes a otra Sección porque los procesos fueron evacuados superando las expectativas del tiempo esperado.   Mejoramiento   * La implementación de la guía de riesgos en el proyecto de revisión y actualización de la matriz de riesgos en los procesos con el fin de analizar el control del riesgo desde el punto de vista del propósito, actividad del control, responsable, frecuencia del control, evidencias del control y acciones por tomar cuando se materialice el riesgo. * El seguimiento al desempeño de los procesos mediante el control de los indicadores y su relación con los objetivos estratégicos porque se constituye en la entrada a la revisión por la dirección en el que se establecen compromisos para el logro de los objetivos propuestos.   **Administración de Justicia en materia Penal y Acciones Constitucionales**  Conocimiento y acciones constitucionales. Convida |

|  |
| --- |
| * La programación de las audiencias porque consideran los días, por delito, para que los fiscales puedan asistir a la audiencia y evitar que se crucen sus agendas de manera que se minimiza el riesgo de no realización de la audiencia. * Igualmente, el control de las audiencias mediante el monitoreo y seguimiento de las planillas de notificación a cada una de las partes que se requieren incluyendo los defensores de confianza y los públicos con el fin de garantizar la realización de la audiencia. * El control de los procesos judiciales y los mecanismos utilizados para que las partes interesadas asistan a la audiencia con el fin de que no prescriban los delitos considerando que, si no se presentan algunas de las partes, se reprograma la fecha más cercana para terminar el juicio y evitar la prescripción. * La estrategia utilizada de video conferencia para realizar las audiencias cuando el procesado está detenido por el trámite del juzgado lo que contribuye a que los términos no venzan. * En comunicaciones, la aplicación sistemática del CSJCOM.2.1 porque ha disminuido el nivel de error, se ha mejorado la seguridad de la información y ha incrementado la productividad de los registros de las comunicaciones tanto en telegramas como en correos electrónicos. * La actualización de la información documentada con el fin de incluir el programa CSJCOM2.1 que relaciona la información requerida para la elaboración y envío de comunicaciones. * La consolidación de la información de todos los juzgados de conocimiento para ser enviada al proveedor de impresión y envío de los telegramas con el fin de que las partes interesadas pertinentes se enteren de las audiencias, así como la trazabilidad del envío del telegrama en el aplicativo del proveedor   Conocimiento y acciones constitucionales. Paloquemao   * El control de los procesos judiciales del despacho porque permite conocer el estado actual de cada proceso con el título del código penal, información de la orden de captura, si hay preso, tutelas para apelación o preclusión, sentencia, segundas instancias, entre otros, información que facilita el acceso rápido al proceso, el manejo de la estadística, y para controlar el tiempo de vencimiento de los procesos. * La red interna en el juzgado 5 porque el secretario, los oficiales mayores y el juez pueden tener acceso a todos los proyectos y los fallos lo cual contribuye con la atención a los usuarios cuando solicitan este tipo de información. * El uso de las herramientas informáticas como el Outlook para la programación de las audiencias y de las actividades del despacho, porque facilita la programación y evita el uso de las copias duras. * La retroalimentación del juez 5 a los integrantes del despacho relacionada con la jurisprudencia y la lectura de aspectos constitucionales con el fin de actualizarse y debatir sobre temas específicos, lo cual contribuye a la mejora de la presentación de las propuestas al juez y de la competencia de los dos oficiales mayores, y el secretario.   Garantías y acciones constitucionales. Paloquemao   * La implementación de la digitalización de las acciones constitucionales y los incidentes de desacatos porque se cuenta con la información completa y de esta manera se tiene plena certeza de lo que ordenó el juez. * La información estadística de los procesos realizados los cuales se reportan en los informes trimestrales que se encuentra en el SIERJU porque permiten conocer el volumen de trabajo que puede realizar el despacho mediante el análisis de las audiencias realizadas, el tipo de audiencia por delitos, la duración promedio de audiencias, recursos interpuestos contra providencias dictadas por el juez, movimiento de tutelas, entre otros |

|  |
| --- |
| Atención al usuario   * En Capturas y libertades, el análisis del resultado del indicador, así como el análisis de las acciones para realizar la gestión del proceso con los recursos requeridos y dentro de los plazos establecidos. * Los filtros implementados para las revisiones de las decisiones y de los datos establecidos en las órdenes de captura y las boletas de libertad con el fin de que no se presenten salidas no conformes que impidan el acto liberatorio o la captura.   **URNA: Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia Auditora:**  Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia. URNA   * La gestión realizada para la aplicación de la normatividad sobre el Registro Nacional de Abogados porque incluye los requisitos del formato de la tarjeta profesional, los documentos que debe aportar el usuario para la inscripción y expedición de la tarjeta profesional de abogado, los requerimientos para el duplicado y adicionalmente el sistema permite la actualización, en línea, del domicilio profesional por parte del usuario * El control y validación con las universidades de la información presentada por el usuario con el fin de tener la certeza que el usuario si ha estudiado y se ha graduado en la universidad tal como lo presenta en los documentos allegados porque evita el riesgo de expedición de una tarjeta con información falsa. Lo anterior también contribuye a la negación de la tarjeta profesional en el evento de presentación de información no veraz, lo cual conlleva el trámite de conocimiento a la fiscalía. * La verificación de los datos que el usuario ha reportado en el formulario con el fin de garantizar que la tarjeta profesional contenga la información que se encuentra en los documentos que se presentan anexos a la solicitud lo cual permite entregar al usuario productos con el cumplimiento de los requisitos especificados. * El control de la conformidad de las tarjetas y el tratamiento dado a las no conformes porque se identifica la falla, se realiza la corrección de la tarjeta y se verifican los requisitos una vez reprocesada.   **PASTO**  **Consejo Seccional de la Judicatura, Dirección Seccional de Administración Judicial**  Dirección seccional   * El trabajo e inversión con gestión interna en temas ambiente (con la instalación de ciclo parqueo), temas de seguridad y salud en el trabajo (con la definición y mantenimiento de comité convivencia, comité paritarios, comité copasst, el equipo de brigadistas, la adecuación del gimnasio para los trabajadores, el fomento de vida saludable y calidad de vida, y la participación destacada deportiva), fortaleciendo y asegurando el ambiente de trabajo para los trabajadores judiciales en las diferentes sedes. * El trabajo continuo en el manejo de recuperación de archivo siniestrado para dar el servicio judicial, garantizando el derecho a la justicia de sus partes interesadas. * Las labores para garantizar el acceso a la justicia a todos los ciudadanos como las mujeres, gitanos, comunidades indígenas, entre otros; fomentando y divulgando la participación judicial a través de mesas y acercamientos con trabajadores judiciales a comunidades vulnerables. |

|  |
| --- |
| Planeación estratégica   * Las alianzas estratégicas con entidades con relaciones de mutuo beneficio donde se han logrado certificación en control documental con el SENA. * Pese a la ausencia de un responsable exclusivo de calidad, se ha mantenido el sistema de gestión, bajo los lineamientos nacionales y el compromiso y autoestudio de los líderes de proceso de la seccional y la dirección. * Las acciones adelantadas frente a mejora con impacto ambiental como la implementación de puntos ecológicos y acciones de ahorro energético e hídrico, generando recursos utilizados en temas de bienestar. * La gestión de involucrar a los servidores judiciales en el sistema de gestión, a partir de su ejecución. Urna * El plan de mejora respecto al uso de la plataforma de trámite de las actividades de interés de soporte de carrera judicial. * Las reuniones semanales de evaluación desempeño logrando las mejoras oportunas por el cumplimiento del plan operativo.   Gestión de la formación judicial   * El cumplimiento de la planificación de capacitaciones definidas desde nivel central y la participación en la ejecución de formaciones a nivel seccional. * El recaudo de correo institucional y personal, logrando la consolidación de la información de todos los trabajadores judiciales para asegurar la divulgación difunde de la información de los cursos programados.   Administración de la carrera judicial   * La mejora continua en los juzgados calificados por medio de levantamiento de planes de mejoramiento de las debilidades evidenciadas en la evaluación del factor organizacional del trabajo. * El plan de mejoramiento correctivo por la entrada de la nueva norma, donde se incluye la planificación, ejecución y mediciones bajo el ciclo PHVA, capacitando a los despachos y realizando seguimientos mensuales para la verificación del entendimiento del sistema de calidad en el hacer judicial. * La comunicación continua con los nominadores para garantizar la información actualizada de las vacantes, con seguimientos continuos para evitar los errores de publicación.   Gestión de la Comunicación institucional   * La creación del buzón virtual, para el fortalecimiento de la comunicación judicial. * El trabajo articula con el Consejo en la generación de campañas para incentivar el uso del correo institucional para las solicitudes y divulgaciones fidedignas, y el uso de herramientas tecnológicas en la labor de justicia.   Infraestructura - Adquisición de bienes y servicios   * El cumplimiento del uso de presupuesto con priorización de proyectos en la mejora de infraestructura de las instalaciones de servicio judicial. * La correcta documentación y archivo de los soportes necesarios que permiten la trazabilidad de la información de cada proyecto ejecutado, soportando la transparencia del manejo de recursos y participación legal según aplique. |

|  |
| --- |
| Gestión de Talento Humano  - La ubicación presencial y continua de representantes de la ARL dentro de las instalaciones del Palacio de justicia, generando la participación de la ARL en las diferentes sedes.  **BOGOTA**  **CENDOJ - Gestión de la Información Judicial.**  Gestión Documental - Biblioteca:   * El gran interés que demuestra la Líder del proceso, y del equipo de trabajo, hacia cada uno de los temas tratados, pensando en los beneficios de su implementación. * En materia de normatividad, el disponer la publicidad del Diario Oficial 1864-2019 en forma física y digital; en materia de Jurisprudencia el contar con la publicación de la Gaceta Judicial 1886-1999 de materia física y digital, de los Anales del Consejo de Estado 1914-1999, también de forma física y digital; y por último la Gaceta de la Corte Constitucional de 1991-1999. * A partir de la revisión de Gaceta, la revisión de antecedentes de acuerdo a los criterios de importancia confeccionando así “expedientes”; con la Organización de Colecciones Especiales (antecedentes de actos legislativos) en el sistema de clasificación universal, con clasificación decimal universal hasta la ubicación temática y geográfica. * El valor agregado del campo 300 (ciencias sociales), 340 para derecho, por equipo biblioteca y ajustado a nuestras propias necesidades. La utilización de Tesauro, forma de organización lingüística controlada, con listados de relacionamiento.   División Ejecución de Proyectos.   * El tránsito del aplicativo misional Justicia XXI (cliente-servidor) a Justicia XXI Web, también de desarrollo In-House (de arquitectura Servidor-Base de Datos- Aplicativos). Con respecto a las compras técnicas, la participación en Colombia Compra Eficiente (Equipos de Tecnología Periférica, Conectividad, Servicios en la Nube, Call Center, Software propios de marca). Los proyectos de Inversión planteados de Implementación Digital y Litigio a Nivel Nacional y el de Fortalecimiento de la Plataforma, para la Gestión Tecnológica a Nivel Nacional.   División Sistemas de Ingeniería   * La aplicación, en la atención de mesa de servicios de las Buenas Prácticas de ITIL (Infraestructure Technology of Information Library) para la atención del ciclo de vida, y con un grado de implementación del 40%al, también bajo la aplicación del contrato No. 23420, al 27 de julio de 2022, del Inventario de Tecnología, CMDB (Configuration Management Date Base). * El acompañamiento en los contratos de mesas de servicio – conectividad por parte de la Universidad Nacional. La aplicación de Aranda Service Desk, el hacer seguimiento a todo el ciclo de vida de servicio, a los 56400 casos presentados entre incidentes y requerimientos. La culminación del Directorio de Activos Nacional Unificado. En la implementación del software CICERO, comprado por la rama judicial, los aportes efectuados con X-Tream en lo relacionado con las estrategias de configuración y de Manuales que no se tenían.   Sección Soporte Técnico y Logístico. |
| * La meta establecida en 2020 de hacer presencia, con cuarenta servidores funcionando y la adquisición de 35 más, en 3500 salas de audiencia, basándose en una configuración correcta se almacena la información en los conjuntos judiciales y en la nube de forma sincronizada. ADALET software de interacción con el Inpec en salas de audio y video. * En la Protección de la Información la utilización de 10 discos duros, el contrato con Data Domain (Servidor con centro de datos en el CAN), y el empleo en NAS con disco duros de 50 teras.   **Administración de justicia y gestión de conocimiento jurisprudencial en materia civil**  Direccionamiento estratégico:   * La actividad de diálogos con la justicia, basados en las sentencias que se profieren en la sala para difundirlas y discutirlas con la participación de invitados que opinan sobre la sentencias para potenciar la comunicación con los usuarios, magistrados, jueces, profesores, estudiantes, ente otros, cuyos videos se visualizan en la página electrónica y en las redes sociales lo cual ha dado muy buenos resultados porque la población interesada la consulta en línea y adicionalmente se fortalece la gestión de la Corte. * Las mejoras en infraestructura mediante los trabajos realizados para la implementación del expediente electrónico en el que se tomará como prueba inicial uno de los tantos procesos que conoce la Corporación, entre ellos el “exequátur” que consiste en convalidar las sentencias proferidas en el extranjero a ciudadanos colombianos con el fin de tener validez en el país y mejorar el proceso judicial desde la consulta en el sistema. * La implementación de la gestión del cambio para considerar la actualización de la ISO 19011:2019 que impactan en el procedimiento de auditorías internas.   Desarrollo de competencias   * El plan de competencias, porque se desarrolla con los recursos propios, es decir con personal de la Corporación, para eliminar las brechas detectadas en las encuestas de los servidores judiciales con el fin de reaccionar oportunamente en la formación de acuerdo con las necesidades.   Administración de justicia   * El análisis de los resultados de los indicadores y de las tendencias de éstos con respecto a meses y años anteriores en los mismos periodos, porque permite establecer planes de mejora con el fin de que el producto esté disponible al usuario de acuerdo con los requerimientos.   Conocimiento jurisprudencial   * En relatoría, la organización de los procesos por temas jurídicos para realizar el proyecto de análisis y titulación con el fin de planificar y realizar de manera productiva el proceso. * La organización y realización del compendio de responsabilidad civil que contiene la información de las sentencias en esa materia desde 1886 actualizado a 2019 considerando que este tema es el de mayor consulta de la sala, especialmente por el Consejo de Estado. * La realización y disponibilidad del compendio de doctrina probable, organizado por temas: civil, familia, comercial, procesal y agrario en el que adicionalmente por medio de hipervínculos se encuentran las sentencias, desde la inicial, de cada tema con el fin de que los usuarios puedan acceder fácilmente a esta información. |

|  |
| --- |
| Evaluación y mejora continua   * La reorganización de la información documentada de cada proceso en la intranet, porque permite el acceso más fácil y oportunamente a la información documentada de cada proceso. * El reparto automático de cada proceso porque garantiza la compensación en el reparto debido al cierre de puerta de manera que exista equidad y transparencia en el reparto.   **Administración de justicia y gestión de conocimiento jurisprudencial en materia laboral**  Desarrollo de Competencias   * La intensificación de la formación en el sistema de gestión y la aplicación del plan canguro para las personas que entran a la Sala Laboral, como respuesta a la baja satisfacción de los servidores judiciales en el proceso de inducción. * La implementación de un procedimiento para la comunicación de novedades en la Sala con el fin de que inmediatamente el servidor judicial es posesionado se realice la inducción sobre el contexto organizacional, la normatividad, la estructura, los canales de comunicación, las dependencias, los magistrados, el sistema de gestión aplicable, partes interesadas entre otros, con el fin de que se desarrollen las labores de acuerdo con lo planificado en el sistema de gestión. * La realización de la campaña “tus calidades humanas y profesionales, definen nuestra corporación” con el fin de llegar de manera didáctica y sencilla, en temas blandos para mejorar la prestación del servicio a las partes interesadas externas e internas.   Trámites Judiciales   * La digitalización de las solicitudes de los expedientes porque se ha mejorado el trámite y la respuesta en la expedición de las copias, así como el uso de un link en la página para que los solicitantes puedan acceder fácilmente al expediente completo en cualquier lugar del país. * El establecimiento de información documentada para el reparto de acciones constitucionales, procesos ordinarios y devolución de expedientes de las Salas de Descongestión Laboral, debido al ingreso de personal sin conocimiento de la Rama Judicial.   Direccionamiento Estratégico   * El fortalecimiento del plan estratégico basado en el contexto, así como el establecimiento de estrategias considerando los pilares estratégicos del Plan Sectorial de Desarrollo, porque ha generado la cultura de planeación, se ha trabajado en equipo y se ha analizado como el plan contribuye al logro de los objetivos de calidad. * La asignación de infraestructura para los 12 despachos de las Salas de Descongestión en la calle 73, lo cual contribuirá a la productividad de las Salas.   Administración de Justicia   * La gestión en las sesiones del Comité Editorial cuya finalidad es la de seleccionar las sentencias relevantes que serán publicadas en los medios oficiales de la Sala, porque evita que se profieran decisiones contrarias a los criterios jurisprudenciales y evita la desinformación.   Gestión de Recursos |

|  |
| --- |
| * El control de los insumos de las impresoras (tóner, drum, papel, fotoconductores) con el fin de que se disponga de las necesidades y se suministre el insumo como medida de control para minimizar el riesgo de no satisfacción de las necesidades de los despachos y dependencias de la corporación.   Comunicación Institucional   * El enfoque de las comunicaciones digitales a través de las redes sociales, en los formatos tradicionales pero adaptados al mundo digital porque se comunica inmediatamente por video y con la sentencia los temas de interés social. * La implementación sistemática del Plan de Comunicaciones de 2019 con el fin de llegar al público objetivo con temas de la Rama Judicial que se desarrollan en foros, ruedas de prensa, comités y espacios públicos.   **Administración de la Seguridad Auditora**  Administración de la seguridad   * El análisis FODA realizado, considerando la situación especial de seguridad de los jueces de restitución de tierras que impedían la libre y autónoma administración de la justicia porque contribuyó al establecimiento del protocolo de seguridad para los servidores judiciales que conocen de los procesos de restitución de tierras, que entre otros aspectos cuenta con el apoyo de los grupos, Escuadrones de Carabineros de la Policía, ENCAR, en diferentes diligencias judiciales, así como la asignación de personal uniformado para la seguridad de estos jueces. * El mapa de cubrimiento de esquemas de circuito cerrado de televisión, en los distritos judiciales porque garantiza el fortalecimiento de la infraestructura de la seguridad en las sedes judiciales. * Las mejoras en infraestructura mediante la adquisición de equipos RX detectores de explosivos, arcos detectores de metales y molinetes para control de acceso para las sedes judiciales detectadas en el análisis de necesidades del año 2019. * La contratación de las interventorías con el fin de verificar y hacer un mejor seguimiento a la ejecución de los contratos a través de personal idóneo y garantizar una buena supervisión técnica de la seguridad y protección de las sedes.   **San Gil. Juzgado primero Administrativo, Juzgado Segundo Administrativo Barrancabermeja. Juzgado Primero Contencioso Administrativo. Juzgado Segundo Contencioso**  **Administrativo**  **Tribunal Contencioso Administrativo**  **Juzgado Primero Penal. Servicios Administrativos Penal**  BUCARAMANGA: Consejo Seccional de Administración Judicial. Consejo Seccional Planeación Estratégica   * Acuerdos logrados con las alcaldías para su armonización y trabajo en conjunto porque les permite tener   Adquisición de B/S |

|  |
| --- |
| * Conocimiento del proceso y la organización de cada uno de los documentos que permiten evidenciar el cumplimiento de cada uno de los contratos adjudicados.   Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo:   * La calificación de los usuarios en muy satisfecho a partir de agosto de 2019 demuestra el trabajo realizado y percibido por el cliente en trato y cumplimiento del juzgado dos de San Gil. * La digitalización de reparto oral de todos los juzgados con el fin de poder ingresar a los casos desde página web.   Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo: San Gil   * La notificación por medio de oficio cuando existan inconsistencias en el reparto antes de recibir un expediente les permite controlar un error o diminución de pérdidas de expedientes. * La carpeta compartida del juzgado para que el juez pueda controlar todos los estados de los expedientes y procesos con el fin de evitar incumplimientos. * El seguimiento realizado a cada uno de los fallos, actuaciones que se lleva mensualmente y cortes trimestrales que les permite saber el estado de cada uno de los procesos.   Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo: Barrancabermeja   * Capacitación recibida sobre la liquidación en procesos ejecutivos con el fin de mejorar la competencia del personal y poder agilizar los procesos.   Administración de la Carrera Judicial.   * El seguimiento que se realiza al proceso de cada convocatoria con el fin determinar si existe cargos provistos o aún quedan pendientes que requieren de alguna acción para lograr el nombramiento de la persona en el cargo. * Los informes que se pasan con el detalle de la gestión realizada de cada una de las labores realizadas y del proceso de seguimiento del posicionamiento en los cargos.   Tribunal   * Tribuno como herramienta para capacitación a nivel virtual para el personal como inducción y como explicación para la ciudadanía en general. * El software sistema de agendamiento que les permite a cada magistrado organizar su agenda y separación de sala para asegurar los recursos para la disponibilidad de las salas y personas que requieren asistir. * Backup de los discos y en copia óptica (demandante, demandado, auxiliar y ministerio Público) de las audiencias con el fin de asegurar la información y transparencia en los procesos. * Reuniones semanales con el fin de revisar temas de la semana en cuento a planeación del trabajo, repaso de procedimientos, flujogramas.   Juzgado Segundo Penal   * La organización y preparación de cada una de las audiencias con información que permite agilizar y dar oportuna a las partes en cuanto a copias de acta, audios. * La tecnología en sala que les permite contar con los recursos para llevar a cabo audiencias virtuales, que agilizan el proceso y facilita la presentación de testigos o conexión con las partes. |

|  |
| --- |
| * SISIPEC, verificación de las personas privadas de la libertad en la cárcel para asegurar su asistencia a las audiencias y asegurar la oportuna citación para las audiencias. * La competencia del personal permite la ejecución de cada una de sus actividades de manera profesional, cumpliendo con sus funciones y objetivos trazados. * Reuniones semanales con el fin de organizar el trabajo a realizar la siguiente semana para revisión de expedientes y asignación de proyectos. Así mismo, se realiza la impresión de agenda para información al público. * La Gestión desarrollada para asegurar la asistencia de todas las personas requeridas en la audiencia para que pueda realizarse en la fecha y hora indicada. * Códigos QR y el código de barras que brinda información sobre juzgado donde se encuentra el expediente con el fin de facilitar a las personas la consulta sobre el mismo. * Control de los préstamos de las carpetas con el fin de evitar pérdida de las carpetas con nombre y fecha a quién se le presta. * La guía Judicial para audiencias de conocimiento y de control de garantías les permite tener una herramienta metodológica para la realización de las audiencias con el fin de tener claridad de los puntos que se deben seguir durante la audiencia.   Centro de Servicios de los Juzgados Penales.   * La organización y planeación del trabajo del grupo de trabajo con el fin de asegurar que se realizan las evacuaciones, notificaciones que se requieren. * El control realizado en revisión de datos correctos en la primera etapa con el fin de evitar pasar al flujo de trabajo carpetas que vayan con inconsistencias.   **Bogotá D.C.**  **Juzgados Civiles de Ejecución de Sentencias y Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad.**   * El elevado compromiso de la alta dirección para con la implementación y mantenimiento del SIGCMA, con miras a hacer una realidad los principios y los objetivos del plan de desarrollo. * El estrecho vínculo entre el plan de desarrollo y las políticas y objetivos del SIGCMA cuya coherencia aumenta las capacidades de la Rana Judicial de prestar servicios de calidad. * La información de la revisión por la dirección muestra un amplio análisis del desempeño del SG en sus diferentes aspectos, lo que contribuya a la toma de decisiones de alto impacto en las capacidades de la entidad. * El Plan de Calidad que considera aspectos como la transparencia Institucional y la necesidad de adoptar nuevas herramientas (software e indicadores) para mejorar la capacidad de gestión de la entidad. * La adopción del manual de calidad con anexos por especialidad y elaborados por los funcionarios demuestran apropiación y voluntad de la implementación de los requisitos de ISO 9001. * La capacitación a nivel nacional de colaboradores de todas las seccionales en los requisitos de ISO 9001 facilita y favorece la implementación y mantenimiento de los requisitos. |
| * La consideración de las oportunidades de gran alcance e impacto en el plan de desarrollo. * El diseño del mapa de procesos que considera los 7 pilares. * La definición del contexto como fundamento del análisis DOFA brinda elementos para identificar las oportunidades y riesgos del servicio.   **Montería**  **Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo y Juzgados de Responsabilidad Penal para Adolescentes.**   * La capacitación a los periodistas de los medios de comunicación brinda capacidad a los medios de comunicación para ofrecer información objetiva y completa a la sociedad acerca de las noticias judiciales. * La difusión de la plataforma estratégica representada en la misión, la visión, la política, los objetivos, los valores, entre otros, crea un fundamento apropiado para la implementación del SICGMA. * La definición de procedimientos estandarizados para diferentes procesos ayuda a unificar las metodologías y a adoptar las mejores prácticas en beneficio de los colaboradores y de los usuarios de los servicios de justicia. * La identificación de riesgos y de las acciones de tratamiento contribuye a prevenir y a mitigar los eventos adversos que podrían afectar la prestación del servicio. * La interpretación y aplicación de conceptos como “salidas no conformes” en los diferentes procesos y dependencias de la entidad crea conciencia en los colaboradores acerca de la aplicación de controles para evitar estos casos. * Las instalaciones localizadas en el edificio Elite (Carrera 6 - 61- 44) presentan excelentes condiciones para la prestación del servicio (salas de audiencias y despachos) y condiciones adecuadas para los colaboradores de la entidad. * La cobertura y profundidad de la auditoría interna realizada en junio de 2019 que permitió verificar la culminación de la etapa de implementación del SGC y el inicio de la aplicación sistemática orientada a la mejora. * La adopción de los requisitos de SST en las diferentes instalaciones del Consejo en Montería, ya que contribuye a la protección de la salud de los funcionarios y empleados y mejora sus condiciones de trabajo. * La difusión de la plataforma estratégica (misión, visión, políticas, objetivos, principios, pilares y valores) así como su interiorización en todas las áreas y a todos los niveles de la entidad, lo que brinda las bases para las actuaciones de los colaboradores enfocadas hacia el cumplimiento de su misión. * La aplicación y desarrollo de diversas plataformas tecnológicas que permiten eliminar la manualidad de varias tareas y a la vez conceder mayor transparencia a las funciones de la entidad. * La definición, documentación e implementación de los procedimientos para dar cumplimiento a las obligaciones de la Rama Judicial y a los requisitos de ISO 9001. * El empoderamiento de los jueces y magistrados en la adopción y aplicación de los requisitos de la ISO 9001 en sus procesos es una clara demostración del liderazgo en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas y de los usuarios del servicio de justicia. |

|  |
| --- |
| - La participación en el primer conversatorio nacional sobre ética de servicios judiciales.  **Valledupar**  **Consejo Seccional de la Judicatura; Dirección Seccional de Administración Judicial; Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo (ampliación)**   * La identificación de contexto, con sus partes interesadas, así como sus requisitos y la manera de abordarlos por parte de la entidad. * La estandarización de procedimientos para la prestación de los diferentes servicios de acciones constitucionales (habeas corpus, tutela, acción de cumplimiento, acción popular, acción de grupo, desacato, entre otros) y de procesos ordinarios de lo contencioso administrativo (nulidad y restablecimiento del derecho, nulidad simple, reparación directa, controversias contractuales, acción de repetición) y procesos especiales (ejecutivo, electoral, pérdida de investidura, conciliación prejudicial, validez de acuerdo y recurso de insistencia) ha permitido la adopción de mejores prácticas en beneficio de los colaboradores y de los usuarios de los servicios de justicia. * El informe de la auditoría interna muestra cobertura de los procesos objeto de ampliación del alcance de la certificación. Sus resultados muestran cumplimiento de los requisitos, aunque se identifican algunas oportunidades de mejora importantes. * El informe de la revisión por la dirección cubre los elementos de entrada exigidos por la ISO 9001 lo que demuestra la implementación de los requisitos en esta especialidad. * La proyección de la construcción de una sede única que incluye bodegas archivo, escaneo y digitalización de expedientes, la aplicación de medios electrónicos para archivo de documentos. * Es evidente el involucramiento, el liderazgo, la interiorización y la aplicación del sistema de gestión SICGMA en el Consejo Seccional de la Judicatura.   **Bogotá Calle 11 # 9 A – 24**  **Juzgado 2, Juzgado 16, Juzgado 21.**   * Los Jueces muestran compromiso con la implementación de los requisitos de la ISO 9001 y además apropiación y aplicación de los conceptos de estandarización, aplicación, seguimiento y mejora continua (PHVA) en sus despachos.   **Bogotá D.C.**  **Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo Juzgados del CAN**   * El elevado interés en la aplicación de los requisitos de la ISO 9001 a los servicios de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo favorece la continuidad y la permanencia de los principios de la calidad adoptaos por la entidad. * El análisis de contexto presenta información amplia y suficiente acerca de las partes interesadas, así como sus requisitos. * El informe de la revisión por la dirección muestra la consideración de los diferentes elementos de entada requeridos, así como de los análisis del desempeño del SG adoptado lo que orienta la toma de decisiones a la mejora de las capacidades de la entidad. * La consideración de atributos de calidad en el Plan sectorial de desarrollo “Justicia moderna con transparencia y equidad” tales como: principios de calidad, gestión del conocimiento y gestión del cambo * Se han implementado prácticas de reducción de consumo de recursos favoreciendo el medio ambiente. * Fueron observadas excelentes prácticas en diferentes juzgados (tales como el 31, 65, 38, entre otros) tales como el uso de hojas de cálculo debidamente formuladas que permiten hacer seguimiento al estado y avance de cada proceso (incluso por cada uno de los colaboradores del juzgado) lo que permite evaluar y hacer uso eficiente de los recursos humanos, en beneficio de los usuarios de los servicios de justicia.   Sección tercera   * La sensibilización acerca de las necesidades y expectativas de los usuarios y la unificación de prácticas enfocadas en las necesidades del usuario. * En el Juzgado 60 se observaron implementadas excelentes prácticas que aumentan la productividad y aumentan la eficiencia del servicio.   Sección 4 – Juzgados 39 al 44   * La amplia difusión del SIGCMA, lo que sensibiliza a los colaboradores y motiva a adoptar mejores prácticas en beneficio de la entidad y de los usuarios.   **Santiago de Cali**  **Consejo Seccional de la Judicatura; Dirección Seccional de Administración Judicial Jurisdicción Civil, Penal y de Restitución de Tierras.**   * El liderazgo del Consejo y Dirección Seccional en la decisión, dirección, seguimiento y mejora de los procesos. * La consideración de aspectos ambientales (uso eficiente de energía y ahorro de agua) en la revisión por la dirección.   **Santiago de Cali**  **Sala civil especializada en restitución de tierras de Tribunal superior**   * La definición e implementación de procedimientos para los diferentes servicios de manera que se preserva el conocimiento y se facilita la unificación de mejoras prácticas.   **Santiago de Cali**  **Juzgados de Ejecución Civiles del Circuito y Municipales**  La identificación, difusión y aplicación de buenas prácticas lo que permite la unificación de procedimientos en beneficio de los funcionarios y de los usuarios.   * La mentalidad de la prestación del servicio orientada a la satisfacción de las necesidades del usuario.   **Villavicencio**  **Tribunal Superior, Consejo Seccional de la Judicatura, Dirección Seccional de Administración Judicial.**   * La elaboración, difusión e implementación de los diferentes procedimientos de forma que reflejan las mejores prácticas en las diferentes especialidades.   **SIGCMA**   * Se resalta el micrositio WEB del SIGCMA en el que se pudo evidenciar que se encuentra la trazabilidad de todos los procesos realizados, así como todos los documentos del Sistema, el Plan SIGCMA 2019-2022, el cual se desdobla del Plan Sectorial de Desarrollo, el Planeador del SIGCMA para el 2019 y todos los documentos propios del mismo. * El liderazgo adoptado desde la Coordinación Nacional del Sistema Integrado de Gestión ya que se ha implementado la norma ISO 9001 en gran parte del Consejo Superior de la Judicatura y se ha logrado motivar la aplicación de los requisitos en pro del cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.   Se resalta el micrositio WEB del SIGCMA en el que se pudo evidenciar que se encuentra la trazabilidad de todos los procesos realizados, así como todos los documentos del Sistema, el Plan SIGCMA 2019-2022, el cual se desdobla del Plan Sectorial de Desarrollo, el Planeador del SIGCMA para el 2019 y todos los documentos propios del mismo.  **OPORTUNIDADES DE MEJORA**  **OPORTUNIDADES DE MEJORA**  **POPAYÁN**  **Consejo Seccional de la Judicatura y Direccion Seccional**  PLANEACIÓN ESTRATÉGICA   * Fortalecer la definición de indicadores para asegurar que estos se orientan a la mejora continua y no a la medición de la tarea.   PQR   * Revisar la metodología de clasificación de quejas y reclamos para asegurar que estas corresponden a casos de incumplimiento de requisito y no a solicitudes de los usuarios.   ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS   * En la información entregada al proveedor se debe detallar la metodología de control y seguimiento de desempeño al proveedor externo. * Fortalecer la generación de indicadores para asegurar que se mide el resultado final de los procesos contratados.   GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL (Bogotá)   * Revisar los indicadores definidos para este proceso considerando que el ejercicio de capacitación es centralizado por la escuela judicial, se podría trabajar en un indicador orientado a medir la eficacia o contribución de estas en el desempeño de los empleados y funcionarios de la rama judicial.   **ARMENIA**  **Dirección Seccional de Administración Judicial - Despachos Judiciales.**  **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**   * Fortalecer la definición deindicadores para asegurar que estos se orientan a la mejora continua y no a la medición de procesos controlados.   PQR   * Revisar el proceso de quejas de reclamos para asegurar que las solicitudes correspondientes a otros procesos como la sala jurisdiccionaldisciplinarias (quejas abogados) y las vigilancias judiciales administrativas no afecten el resultadofinal del correspondiente proceso.   ADMINISTRACIÒN DE LA CARRERA JUDICIAL   * Incorporar soluciones tecnológicas en el proceso para que estas contribuyan a facilitar la medición. REORDENAMIENTO JUDICIAL   Revisar el indicador de número de medidas de redistribución adoptadas sobre el número de medidas esperadas, el cual está orientada a medir el número de medidas y no la eficacia de estas, lo cual podría contribuir a evidenciar los resultados   * Revisar los indicadores definidos para este proceso considerando que el ejercicio de capacitación es centralizado por la escuela judicial se podría trabajar en un indicador orientado a medir la eficacia o contribución de estas en el desempeño de los empleados y funcionarios de la rama judicial.   ADQUISICIÒN DE BIENES Y SERVICIOS   * Incorporar mayor detalle en la información que se comunica al proveedor relacionada con los controles y actividades de seguimiento de desempeño a aplicar por parte de la institución.   GESTIÓN DE SALAS DE AUDIENCIAS   * Fortalecer el desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia de los procesos y disminuir tiempos de atención cliente.   JUZGADO 3 DE FAMILIA   * Fortalecer los controles implementados en el despacho para mitigar los riesgos de proceso. * Trabajar en la disposición y conocimiento de los colaboradores con el sistema de gestión y la importancia de este para facilitar las actividades del despacho   **BOGOTÁ D.C.**  ADQUISICIÒN DE BIENES Y SERVICIOS   * En la información entregada al proveedor se debe detallar la metodología de control y seguimiento de desempeño al proveedor externo.   PROCESO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO   * Revisar la periodicidad de inspecciones a la sede para mitigar los riesgos identificados en estas y asegurar que las acciones emprendidas fueron eficaces. * Revisar el número de colaboradores del proceso para facilitar la realización de inspecciones y de seguimiento a los resultados de estas. * Fortalecer la matriz de seguimiento de hallazgos de inspección de seguridad técnica integral, incorporando el análisis de causa para asegurar que las acciones a implementar se orientan a la eliminación de la causa raíz y no a controlar los hallazgos. * Revisar el estado general de las instalaciones del edificio de la Calle 72 No 7-96, considerando que se evidencia que la altura de las barandas presenta un riesgo considerando que estas no tienen la altura mínima requerida, la instalación no cuenta con sistema contra incendio y en los lugares donde se acumula papel no existen los extintores mínimos requeridos * Fortalecer el proceso de identificación de riesgos en casos de obras para asegurar la ejecución de acciones para mitigar los riesgos asociados a estas.   Detallar la evaluación de cada una de las actividades planeadas en el simulacro a partir de la identificación y documentación de los hallazgos, identificación de causa raíz y planes de acción para eliminar la causa raíz previamente identificada |

|  |
| --- |
| **HUILA**  **Consejo Seccional de la Judicatura y Dirección Seccional de Administración Judicial**   * Fortalecimiento en los líderes de procesos en temas como: análisis de causas, acciones correctivas y preventivas, de tal manera que el buen manejo de estos temas les permita implementar acciones más eficaces y así mitigar la ocurrencia del o los problemas.   ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL   * Considerar la posibilidad de consolidar la información que resulta de las evaluaciones a los Jueces en propiedad y provisional incluyendo las observaciones que registra el evaluador, de manera que esa información permita tener una trazabilidad objetiva en el tiempo; así mismo, que permita gestar oportunidades de mejora y su seguimiento de forma oportuna.   GESTIÓN HUMANA   * Fortalecer el uso de las herramientas del sistema de gestión de calidad en cuanto a acciones correctivas y análisis de causa raíz, con el fin de empalmar las labores tomadas cuando se requieren de cara a la ejecución de oportunidades de mejora y planes de acción. * Considerar la posibilidad de diferenciar los funcionarios que asisten a las capacitaciones, con el fin de llevar estadísticas que permitan trazar y/o controlar la cantidad de funcionarios en propiedad o en provisionalidad que asisten a esas actividades previamente programadas; así mismo, que esa diferenciación permita tomar las acciones pertinentes partiendo de cada situación en particular de acuerdo con la vinculación laboral. * Asegurar una metodología que permita hacer un seguimiento general de parte del líder de proceso (bienestar social) de cara a las capacitaciones que se adelantan, con el fin de mantener un registro objetivo y trazable en el tiempo frente a las conclusiones correspondientes que arroja cada actividad.   MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA   * Asegurar en los estudios previos todo el panorama y los diferentes frentes (traslados de oficinas, muebles, etc.) que requiere, por ejemplo, un reforzamiento estructural, con el fin de promover al tiempo los recursos necesarios para la ejecución sincronizada de las actividades a realizar. * Asegurar la planificación para el desarrollo de las actividades que requieren traslados de parte del líder del proceso a los Municipios que requieren inspección de infraestructura, con el fin de que esas actividades cuenten de forma oportuna con las asignaciones presupuestales y demás requerimientos de manera oportuna.   ADQUISICIÓN DE B/S   * Asegurar la planificación de las actividades a desarrollar en cuanto a la revisión y generación de conceptos de baja de los equipos tecnológicos, con el fin de apoyar el desarrollo de la supervisión de cara a los avances asociados a las actividades y en los diferentes ciclos o etapas que acompañan la disposición final de los bienes.   COMUNICACCIONES   * Considerar la posibilidad de diseñar una encuesta de satisfacción con un menor contenido de preguntas y que las mismas permitan contar con una cobertura de los temas de interés de cara a la percepción frente a la prestación del servicio, de manera que la misma permita agilizar el análisis de los resultados y la toma de acciones cuando estas sean necesarias. |

|  |
| --- |
| **FLORENCIA - CAQUETA**  **Consejo Seccional de la Judicatura y Coordinación Administrativa.**  PLANEACIÓN ESTRATÉGICA   * Fortalecer el acompañamiento de parte del sistema de gestión de calidad en cuanto al desarrollo de las actividades propias de la Seccional y de cara a la aplicación de las herramientas del sistema de gestión, con el fin de aprovechar al máximo la ejecución de los lineamientos impartidos por la coordinación nacional de calidad. * Fortalecer el seguimiento que se realiza a las oportunidades detectadas, de manera que se permita visualizar el avance que se lleva a cabo de cara a cada una de esas oportunidades detectadas.   COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL   * Compartir los casos de éxito con las demás seccionales, con el fin de establecer y formalizar las buenas prácticas que se detectan y que se generan a partir de las lecciones aprendidas. * Ampliar la cobertura en la ejecución de las encuestas de satisfacción del cliente, de manera que se permita abarcar gran parte de las necesidades y expectativas de cara a la prestación de los servicios en esta Seccional.   MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA   * Asegurar el acompañamiento de un experto en el área técnica de la construcción de los estudios previos, con el fin de que los requerimientos técnicos sean o estén ajustados a las necesidades de infraestructura. * Asegurar cuanto antes la retroalimentación por parte de la Seccional Neiva frente al estado actual del ascensor, con el fin de agilizar la toma de decisiones de cara a la mejora de ese servicio. * Asegurar los registros de los mantenimientos realizados en la infraestructura y que los mismos acompañen los informes de supervisión de contrato, con el fin de mantener una trazabilidad precisa en el tiempo frente a las actividades programadas y ejecutadas.   GESTIÓN DOCUMENTAL   * Conviene incluir en la matriz de riesgos, el riesgo asociado a las condiciones de las instalaciones donde se encuentra archivada la documentación resultante de la gestión propia de la Seccional, con el fin de mantener dentro del contexto este tema que tiene un impacto relevante de cara a las necesidades de los clientes. * Fortalecer el uso de las herramientas del sistema de gestión de calidad, con el fin de visualizar de manera clara la aplicación y seguimiento de las respectivas actividades propias del proceso.   ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL   * Considerar la posibilidad de consolidar la información que resulta de las evaluaciones a los Jueces en propiedad y provisiona, incluyendo las observaciones que registra el evaluador, de manera que esa información permita tener una trazabilidad objetiva en el tiempo; así mismo, que permita gestar oportunidades de mejora y su seguimiento de forma oportuna.   **TUNJA**  **Consejo Seccional de la Judicatura y Dirección Seccional de Administración Judicial.**  PLANEACIÓN ESTRATÉGICA |

|  |
| --- |
| * Fortalecer el seguimiento que se realiza a las oportunidades detectadas, de manera que se permita visualizar el avance que se lleva a cabo de cara a cada una de esas oportunidades detectadas.   **ADQUISICIÓN DE B/S**   * Asegurar que las actas de supervisión parciales estén adjuntas a los contratos correspondientes, con el fin de tener una trazabilidad oportuna y eficiente frente a las observaciones y/o recomendaciones dadas por el respectivo supervisor de contrato.   INFRAESTRUCTURA FÍSICA   * Asegurar el acompañamiento de la sede central en la identificación de las necesidades de obra con una óptica técnica y precisa, con el fin de establecer los planes de trabajo e inversión adecuados y precisos de acuerdo con las respectivas conclusiones dadas por los profesionales asignados.   ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL   * Considerar la posibilidad de diseñar una metodología que permita registrar las lecciones aprendidas de los procesos de convocatoria, con el fin de tener un registro en el tiempo frente a los casos de éxito y su respectivo abordaje y/o tratamiento. * Considerar la posibilidad de tener un filtro adicional que permita revisar los resultados de las evaluaciones de las convocatorias que aporta la Universidad Nacional vs Consejo Superior de la Judicatura, con el fin de evitar o minimizar reprocesos.   COMUNICACCIONES   * Considerar la posibilidad de diseñar una encuesta de satisfacción con un menor contenido de preguntas y que las mismas permitan contar con una cobertura de los temas de interés de cara a la percepción frente a la prestación del servicio, de manera que la misma permita agilizar el análisis de los resultados y la toma de acciones cuando estas sean necesarias.   GESTIÓN HUMANA   * Fortalecer el uso de las herramientas del sistema de gestión de calidad en cuanto a acciones correctivas y análisis de causa raíz, con el fin de empalmar las labores tomadas cuando se requieren de cara a la ejecución de oportunidades de mejora y planes de acción.   **TOLIMA**  **Dirección Seccional de Administración Judicial.**  **Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández**  Proceso Consejo Seccional de la Judicatura:   * Con la definición y realización de las actividades del Plan Operativo, la determinación de la medición de la eficacia de las actividades implementadas, para asegurar su seguimiento y valorar su impacto. * La incorporación, al registro y seguimiento de las quejas de las Solicitudes de Vigilancia Judicial, enmarcando esto e en el alcance de la función de conocimiento y control de las funciones judiciales, como insatisfacciones de los usuarios del sistema. * El análisis comparativo de los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente, realizadas en forma periódica, de cuyo análisis se pueden inferir mejoras en el nuevo plan operativo planteado. |

|  |
| --- |
| **4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA** |
| * El reforzar las matrices de riesgo, valorando los controles aplicados, mediante los registros soportes correspondientes; por ejemplo, de aquellos derivados del control y seguimiento de los datos judiciales estadísticos. * El avanzar en el estudio de la gestión del riesgo, de carácter cualitativo a carácter cuantitativo, la aplicación de los cálculos de probabilidad, impacto y grado de control, sobre datos reales, para la valoración más precisa del riesgo subyacente. Incentivar el estudio e implementación práctica de las directrices contenidas en ISO 31000 y 31010, para facilitar potencializar a su vez la aplicación de la gestión del riesgo. * La valoración pragmática de los resultados de la participación de los directivos en los trece Comités, con el objetivo de toma de decisiones frente al papel a cumplir en su asidua asistencia.   Proceso Juzgados Administrativos   * Apoyándose en la data subsistente en el Sistema de Información Estadística de la Rama Judicial (SIERJU), generar datos de evaluación de desempeño de las funciones realizadas en las diferentes dependencias, y el análisis concienzudo de los resultados. * Definir y promulgar, de manera documentada, con criterios y disposiciones, sobre las buenas prácticas, en la retroalimentación de las capacitaciones o formaciones recibidas, que por su naturaleza e impacto ameritan ser multiplicadas. * La revisión sistemática de los procesos de realización del servicio, para que, en la visualización detallada de etapas y actividades, se identifiquen aquellos puntos críticos, donde potencialmente se originen salidas no conformes. Mediante la aplicación de un tipo de muestreo representativo, a los diferentes tipos de medios de control, con la de terminación estadística de los tiempos medios de operación empleados. * El pensar en apoyarse en una alianza estratégica interinstitucional, para el estudio de la data, de los tiempos reales dado entre etapas, con el análisis por despacho, medio de control, hasta desarrollar una línea base de proceso, a partir de la cual se planteen objetivos de cambios benéficos para el proceso, mediante la aplicación de acciones correctivas eficaces. * En las instalaciones físicas de los Juzgados Administrativos, el transitar, en prueba, a quizás mejores buenas prácticas saludables en espacios confinados: luz LED plena, cero fluorescencias; fijación de temperaturas de aires acondicionados en 23°C, disponibilidad amplia de agua filtrada sin cloro, cactus bloqueadores de inducción, cultivo de plantas generosas en producción de oxígeno por grupo de funcionarios. * En el depósito de documentos, evidenciar, mediante mediciones con la instalación de estaciones de rodenticidias en los alrededores cercanos a las instalaciones, la existencia o no de poblaciones de roedores y su tipo mediante análisis estadístico en un período representativo de medición. * También en dicho depósito, la evaluación de la carga total combustible, representada en papel y madera, frente a los equipos teóricos requeridos para atender una emergencia antes de la llegada de bomberos, aumentar el nivel de protección disponiendo de los extinguidores necesarios. * Basados en la experiencia acumulada de los jueces especializados, el levantamiento del Manual de las Buenas Prácticas, que sirva de material de divulgación y punto de referencia en el aprendizaje eficaz.   Proceso Dirección Seccional de Administración Judicial |

|  |
| --- |
| resultados encontrados. Extender el análisis de errores ocurridos en segunda instancia también para definir causas y origen de éstos.   * La identificación plena del demandante, mediante la validación de los datos frente a documento de identificación ampliado al 150%, la creación de las casillas necesarias que contengan la totalidad del nombre del demandante, la definición de una casilla específica para incluir el número de CD adjuntos.   Proceso Juzgados Municipio Chaparral.   * El tránsito a corto plazo a la Consulta, en página web, de los Estados de los Procesos, en cuanto al seguimiento de las actuaciones que genera, las comunicaciones generadas a las partes interesadas. * El establecimiento de un manual de buenas prácticas, que contenga todas las disciplinas y medios de control involucradas, aplicables en el circuito de Chaparral. * Estudio de la Data para el Municipio de Chaparral, para que ofrezca los perfiles de proceso realmente existentes, sirva de línea base de los ajustes correspondientes, incluyendo la automatización necesaria; y cuya publicación motive entre las diferentes partes interesadas y entre similares   **CALDAS**  **Centro de Servicios Civil – Familia. Oficina de Ejecución de Sentencias Municipal Juzgados de Ejecución de Sentencia Civil Municipal.**  **Auditora: Luz Adriana Archila Ramírez**  Planeación Estratégica   * Continuar fortaleciendo la identificación de Riesgos y Oportunidades a partir del Contexto y Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas, desde cada uno de los procesos en el esquema a auditar, de tal forma que se conviertan en nuevos insumos para la Revisión periódica de la Planificación Estratégica. * Para nuevos análisis de contextos que realice la organización es importante adicional a las actas, que, en el mismo registro establecido desde Nivel Central, se pueda evidenciar la última fecha de revisión y los cambios que se dan periódicamente, * En general para todos los indicadores de los Procesos Misionales y de Apoyo, acorde al alcance del Sistema: es importante continuar trabajando de manera metódica en su detallado análisis, toma de correcciones y acciones correctivas siempre evaluando el Impacto esperado, que permitan a la Organización continuar avanzando en la mejora y el control asertivo esperado de sus procesos. * Aunque existan indicadores direccionados desde Nivel Central es importante que se revise el planteamiento de las metas particulares en cada Seccional.   Reparto   * Aunque Desde julio de 2019, se lleva a cabo la Implementación de una Encuesta Digital en Reparto, Comunicaciones y Notificaciones es importante revisar criterios para su aplicación asociados por ejemplo a la definición de la toma de muestra, consideración de necesidades y expectativas, objetividad etc., que suministre información de primera mano para la toma de decisiones en busca de la mejora continua de manera permanente.   Centro de Servicios Civil-Familia: |

|  |
| --- |
| * Para los procesos que tienen riesgos compartidos, es importante que se fortalezca la comunicación de tal forma que permita implementar controles asertivos, que apunten a la mejora continua del Centro de servicios Civil- familia y los procesos asociados.   **Todos los Procesos Misionales:**   * Continuar fortaleciendo la cultura de la Identificación del Servicio No Conforme o Salidas No conformes, de tal forma que se registren todos los casos, se puedan generar Informes que permitan el análisis de tendencias y causalidad, con el fin de reducir materializaciones futuras. (Considerar tipificación en cada uno de los procesos, de ser viable) * Trabajar en el detalle en la tipificación y el tratamiento a dar a las posibles Salidas No Conformes de la Oficina y Juzgados de Ejecución, para que facilite el análisis de datos y tendencias. * Considerar la revisión de la Resolución 2404 de 2019-07-22 en cuanto a la aplicación de las Baterías del Ministerio para abordar el Riesgo Psicosocial con el fin de garantizar un ambiente de trabajo adecuado en los diferentes procesos de la Organización. * Es importante fortalecer las conclusiones logradas a partir del ejercicio de Revisión por la Dirección para asegurarse de la adecuada presentación de resultados frente a su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con las directrices dadas desde la Dirección Estratégica del Grupo Empresarial.   Administración de la Carrera Judicial   * Para las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios de la seccional Cundinamarca, asegurar que se revisan: contenidos de las preguntas, garantizar un mínimo de la muestra a aplicar en las encuestas, profundizar en el análisis de las desviaciones en los resultados obtenidos, época de aplicación, etc. * Para los Archivos de Excel, considerar algún tipo de protección cuando estén finalizados, para que no sean modificados.   Gestión de la Formación Judicial:   * Contemplar ISO 27001 como consulta para ampliar la valoración de riesgos a considerar desde el proceso Gestión de la Formación Judicial. * Con la información reportada por la Escuela Judicial, es importante analizar más allá de cumplimiento, cobertura y eficacia, que aporten a la mejora continua. * Considerar la consolidación de las necesidades de formación detectada en las visitas a los diferentes despachos, con el fin de identificar brechas temáticas en las cuales trabajar periódicamente. * Fortalecer en los diferentes procesos de la Seccional Cundinamarca, la oficialización de la metodología para abordar los Conocimientos de la organización, a partir de lecciones de éxitos y fracasos.   Gestión de información estadística   * Fortalecer el trabajo asociado a la asertiva identificación de acciones correctivas, para que exista claridad en el planteamiento de corrección diferente a acción correctiva, que garantice que se elimina la causa raíz que las origina.   **BOGOTA**  **Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla - Gestión de la Formación Judicial Auditora: Nancy Consuelo Moreno Bernal** |

|  |
| --- |
| **Gestión de la Formación Judicial.**   * Con el fin de realizar el programa anual de formación a nivel nacional, desde los primeros meses del año, es pertinente considerar un mecanismo que contribuya a la aprobación del programa de formación y de inversión y a la contratación que se requiere con suficiente antelación para el desarrollo normal de las actividades académicas. Lo anterior mejorará a la planificación de las actividades de los docentes, de los discentes, de los coordinadores de manera que no quedarían para realizar las más de 200 actividades académicas en un solo semestre y contribuiría al logro de la población impactada en la formación. * Revisar las actividades del hacer de la caracterización del proceso en lo correspondiente al diseño y construcción de currículos y módulos, pues la responsabilidad de estas actividades está definida a nivel central y no a nivel sectorial. * Cuando se realice este ejercicio es pertinente identificar la versión y el año del documento que se encuentra en SIGCMA y solicitar a la gestión documental incluir el formato de evaluación de las actividades académicas en este aplicativo. * Para controlar la reprogramación de las actividades que por alguna razón no se realizaron de acuerdo con lo planificado, es pertinente incluirlas en el archivo plano del reporte de seguimiento diario, con el fin de verificar la realización de las actividades y la asignación de los recursos requeridos de la actividad de acuerdo con la nueva programación. * Para que los discentes no se generen falsas expectativas relacionadas con los temas que se tratarán en las formaciones es conveniente dar a conocer la agenda de la formación con anterioridad para que conozcan el contenido de la formación. Igualmente es pertinente considerar el dar a conocer el objetivo de la formación pues éste es un aspecto que se encuentra en el formato de evaluación. * Revisar la frecuencia establecida para el análisis y evaluación del indicador de cobertura pues no es anual como se encuentra en la información documentada, porque el programa se desarrolla desde que se aprueba el plan de formación y el plan de inversión, que para el presente año se aprobó en el mes de mayo y empezó a desarrollarse en julio con proyección de finalización a mediados de diciembre. * En el indicador de eficacia complementar el análisis de los resultados con la identificación de las características evaluadas de manera negativa con el fin de establecer las mejoras pertinentes con miras a fortalecer las debilidades presentadas y detectadas por los discentes. * Es conveniente que se trabaje en la clarificación de los conceptos de los términos relacionados con no conformidades, salidas no conformes, correcciones, acciones correctivas análisis de causas pues se presenta ambigüedad en la utilización de la terminología.   **BOGOTA D.C. UNIDAD DE AUDITORIA.**  **Auditora: Íngrid Carolina Hernández García**  Auditoría Interna   * Es conveniente dar continuidad y celeridad a la entrega de la información asociada a las PQRS de cada una de las seccionales al proceso de Gestión de Control Interno y Auditoría para su consolidación, así como adoptar su propuesta para registro de tal manera que pueda ser elaborado el análisis global de las quejas presentadas y tomadas las acciones correctivas a las que haya lugar.   Generales |

|  |
| --- |
| - Es necesario documentar la totalidad de los controles con los que cuenta la organización para el tratamiento de los riesgos identificados, de esta manera se asegura que las buenas prácticas adoptadas no se pierdan en el tiempo.  **BOGOTA D.C.**  **Gestión Humana**  **Auditora: Íngrid Carolina Hernández García**  Gestión Humana   * Es conveniente realizar un análisis global de los casos reportados asociados al software Cactus de tal manera que puedan ser identificados los reportes repetitivos y sean tomadas acciones globales para la eliminación de sus causas, así como iniciar la construcción de una base de datos de conocimiento con dicha información que esté puesta a disposición del personal como herramienta de ayuda en la solución de problemas. * Es conveniente dar continuidad a las negociaciones iniciadas con la caja de compensación para llevar a cabo programas asociados al desarrollo de competencias blandas y así contribuir al buen desempeño del personal en las funciones asignadas. * Evaluar la posibilidad de establecer alianzas con la Academia en áreas diferentes a la del Derecho de tal manera que puedan ser desarrollados proyectos que contribuyan al logro de los objetivos propuestos, al fortalecimiento o implementación de esquemas normativos de interés del CSJ.   **CARTAGENA**  **Sala Especializada de Restitución de Tierras Auditora: Ingrid Carolina Hernández García**  Gestión Humana   * Para evaluar la eficacia de las capacitaciones impartidas adoptar métodos alternativos que permitan evidenciar el desempeño del personal en los cargos encomendados tales como: Seguimiento a indicadores, auditorias específicas, talleres y los resultados de la encuesta de diagnóstico empleada para la identificación de necesidades de formación del siguiente periodo, entre otros, de tal manera que no se limite el ejercicio a la aplicación de encuestas de percepción.   Adquisición de Bienes y Servicios   * En el Plan Anual de Adquisiciones evaluar la posibilidad implementar la asignación de colores u otras alternativas que permitan ubicar fácil y rápidamente lo cambios efectuados en cada versión.   Gestión Financiera y Presupuestal   * Evaluar la posibilidad de implementar un indicador que evidencie la desviación global al final del ejercicio del presupuesto ejecutado vs el inicial asignado de tal manera que se realice un análisis año a año para determinar el aumento en la asignación inicial de presupuesto y de esta manera disminuir los trámites administrativos por concepto de gestión de recursos adicionales.   Despacho 3 – Proceso de Familia   * Para fortalecer el ejercicio de encuesta de satisfacción que se lleva a cabo actualmente y promover la mejora continua de los procesos, evaluar la posibilidad de cambiar las preguntas enunciadas teniendo en cuenta |

|  |
| --- |
| que los resultados obtenidos en los últimos 3 años han sido satisfactorios. Una posibilidad sería el empleo de preguntas abiertas.  Mejoramiento Infraestructura Física   * Con respecto al riesgo identificado “Amenaza, sabotaje y/o terrorismo” conviene tener en cuenta la infraestructura antigua para definir los controles asociados en su tratamiento. Ejemplo: Estudios de seguridad, cámaras de seguridad, entre otros.   Generales   * Es necesario detallar los controles con los que cuentan los procesos en las matrices de riesgos, así como evaluar cuáles de ellos son transversales. Ejemplo: Para el caso del riesgo identificado en el proceso Gestión Financiera “Pago de recursos a terceros que no estén vinculados con la entidad” los controles existentes no son de competencia exclusiva del proceso que lo identificó, existe dependencia de los controles llevados a cabo por otros procesos, en estos casos en importante incluirlo dentro de las matrices de los procesos que intervienen con el fin de dar claridad y sensibilizar al personal sobre la importancia del control.   **Risaralda**  **Consejo Seccional de la Judicatura y Dirección Seccional de Administración Judicial Auditora: Ingrid Carolina Hernández García**  Planeación Estratégica   * Es conveniente trabajar en el establecimiento de estrategias para abordar los resultados del análisis DOFA aplicado para la comprensión de la organización y su contexto de tal manera que sean tomadas acciones que permitan eliminar las debilidades, aprovechar las oportunidades, reaccionar antes las amenazas a través del uso de las fortalezas identificadas. * Evaluar la posibilidad de incluir en el informe de revisión por la dirección un resumen global de los resultados del tratamiento de los riesgos, cuantos fueron reclasificados por la efectividad de sus controles, cuantos se materializaron, cuantos nuevos ingresaron con el fin de facilitar la toma de decisiones y la asignación de recursos en el ejercicio de revisión. * Es conveniente realizar más comunicaciones asociadas al sistema de gestión de calidad para aprovechar las herramientas tecnológicas con las que cuenta la organización, tales como como colocar una queja, cómo acceder a la consulta de procesos, cómo verificar el estado del trámite de las tarjetas profesionales, entre otros.   Mejoramiento de la Infraestructura Física   * Uno de los métodos empleados por el proceso de infraestructura física para identificar las necesidades de cada juzgado, verificar sus condiciones y realizar el seguimiento a los proyectos aprobados son las visitas, con el fin de provisionar los recursos necesarios para llevarlas a cabo podría ser evaluada la posibilidad de realizar su planeación a través de un Programa de Visitas.   Gestión Humana   * Para evaluar la eficacia de las capacitaciones impartidas adoptar métodos alternativos que permitan   evidenciar el desempeño del personal en los cargos encomendados tales como: Seguimiento a indicadores, auditorias específicas, talleres y los resultados de la encuesta de diagnóstico empleada para la identificación |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| de necesidades de formación del siguiente periodo, entre otros de tal manera que no se limite el ejercicio a la aplicación de encuestas de percepción.   * Evaluar la posibilidad de incluir en el documento “Plan de capacitación” una columna en la que sea definido el método que se utilizará para medir la eficacia de la capacitación desde su planeación de tal manera que se facilite su seguimiento.   Generales   * Es necesario documentar la totalidad de los controles con los que cuenta la organización para el tratamiento de los riesgos identificados, de esta manera se asegura que las buenas prácticas adoptadas no se pierdan en el tiempo.   **BARRANQUILLA**  **Consejo Seccional de la Judicatura. Auditor: Iván Arturo López Tamara**   * Fortalecer el seguimiento a las cuestiones internas y externas determinadas dentro de su contexto como son: los factores Psicológicos, y alteración de orden público y la consideración de las diferentes partes interesadas de tal manera que se identifique sus requisitos y necesidades de forma exhaustiva, lo que permite y facilita acciones para su cumplimiento * Al considerar los riesgos es importante fortalecer el análisis realizado en el contexto de la organización y las partes interesadas, teniendo en cuenta que toda amenaza se considera riesgo o todo lo que puede suceder * Fortalecer las estrategias para abordar las oportunidades, de tal manera que se pueda considerar una fecha de inicio y una fecha final, además de realizar el seguimiento al avance para el logro de lo propuesto * Fortalecer la Planificación de los objetivos del 2019 al 2022 el cual fue aún no se ha ejecutado la planificación. Publicada en el mes de Julio de 2019., de tal manera que haya un plan de ejecución y seguimiento para lograr el cumplimiento * Se hace necesario fortalecer la divulgación de la política y los objetivos de calidad aplicables a la gestión de la Organización, que adicionalmente, a estrategias que sean definidas con el mismo propósito, permita asegurar su conocimiento y apropiación por parte de todos los funcionarios de la Organización. * Incluir dentro del control de la información documentada documentos tales como el F-ECI-08 ACTA DE REUNION COMITÉ SECCIONAL DEL SIGCMA, con el fin de brindar uniformidad y garantizar la permanencia y uso de las mejoras en su contenido. * Es importante tener en su totalidad las fichas técnicas de los activos, de tal manera que se pueda verificar sus características para realizar el plan de mantenimiento. * Mejorar el seguimiento a la documentación de los contratos de acuerdo con la Invitación pública Proceso de selección mínima cuantía, de tal manera que antes de comenzar las actividades amparadas en el contrato estén todos los documentos según criterios definidos en el mismo. | | |
|  | **MEDELLÍN** |  |

|  |
| --- |
| **Planeación estratégica - Dirección seccional:**   * Es importante que, en los casos que aplique, se dejen explicaciones acerca de los temas no tratados en los reportes de la revisión por la dirección para prevenir confusiones. * Es importante desde nivel central ajustar la tabla de contenido que se maneja a nivel nacional para la elaboración de la revisión por la dirección acorde a los literales de la versión actualizada de la norma ISO 9001:2015 * En la realización de la Revisión por la dirección es importante análisis de las entradas sugeridas por la norma, para determinar las acciones y conclusiones que aporten valor y mejora continua al Sistema de gestión. * Sería importante contemplar dentro del seguimiento del contexto interno y externo, las oportunidades de mejora en las mediciones semestrales definidas.   Registro y Control de abogados y auxiliares de la justicia.   * Incluir la firma del responsable de recepción documental y diligenciar como soporte la lista de verificación del recibo de los documentos. * Contar cuando aplique con indicadores de eficacia propios de la gestión seccional. Administración de la Carrera Judicial. * Es importante replantear el indicador de cobertura de carrera judicial para el proceso Administración de la Carrera Judicial, donde se midan la eficacia de alcance del procedimiento en la seccional. * Planificar las oportunidades determinando acciones y seguimientos para concluir los efectos deseables, desde la cobertura de alcance en la planificación estratégica. * Definir indicadores que midan la eficacia de las acciones definidas para el proceso de la seccional, no registrando actividades realizadas sino eficacia y/o eficiencia.   Adquisición de Bienes y Servicios e Infraestructura Física   * Considerar la frecuencia del seguimiento de las acciones definidas para minimizar el riesgo. * Evaluar la posibilidad de clasificar las prioridades de mantenimiento de acuerdo con las solicitudes y urgencia de impacto con la conformidad del servicio judicial. * Definir indicadores que midan la eficacia de las acciones definidas para el proceso y seccional, dado que la mención de actividades realizadas no define eficacia o eficiencia del proceso.   **Envigado**   * En el juzgado de pequeñas causas y en el juzgado primero civil municipal implementar metodologías de análisis de causa en el tratamiento de las no conformidades y Acciones correctivas, que permita la toma de decisiones según la naturaleza del evento. * Es importante concluir los términos de las mediciones del seguimiento de las acciones definidas para abordar riesgos y oportunidades para madurar la gestión de calidad y apropiarse de la mejora continua. * Hacer mención de las acciones definidas para abordar las oportunidades y sus seguimientos de acuerdo a las determinadas en el análisis de contexto y partes interesada que aplican al proceso. |

|  |
| --- |
| **Itagüí**   * Profundizar en el análisis de la Matriz de contexto de organización para definir las directrices estratégicas en la seccional. * Trabajar en le gestión de mejorar las condiciones de ambiente de trabajo por el no funcionamiento de los aires condicionados en algunas oficinas. * Actualizar la planificación estratégica de acuerdo con los cambios en el contexto y partes interesadas de la seccional para ajustar la planificación estratégica según los resultados evaluados. Integrando los resultados de la evaluación de las partes interesadas determinados en la circular 2019-11 (08 de abril de 2019), con la matriz de partes interesadas. * Fortalecer el planteamiento de los cambios de las cuestiones internas y externas, y realizar los seguimientos pertinentes a las frecuencias definidas. * Mejorar la interacción de los procesos misionales con las responsabilidades de la dirección, con el fin de garantizar las entradas pertinentes de la revisión por la dirección y la mejora continua del SGC en los juzgados de Itagüí. * Es importante mejorar la interacción y comunicación de los resultados de las evaluaciones de los proveedores externos, como lo son los auxiliares de justicia con el fin de fortalecer la relación de mutuo beneficio y la mejora continua en la prestación del servicio. * En el Juzgado primero de Familia es importante incluir una metodología que permita la determinación de la causa raíz de las salidas no conformes y acciones correctivas definidas. * En el Juzgado primero de Familia es importante definir los riesgos a partir de la participación y responsabilidades por proceso, y hacer mención clara de la medición de las acciones definidas para los riesgos y oportunidades. * En el juzgado primero laboral documentar el análisis de causa raíz en el formato definido para el análisis de la recurrencia de las Salidas No Conformes identificadas, con el fin de verificar las variables analizadas y dar tratamiento oportuno la causa raíz. * En el juzgado primero laboral profundizar en el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción, que permitan determinar las oportunidades de mejora o lecciones en el cumplimiento de metas.   **Proceso de administración de carrera judicial Auditora**   * La prevención del error humano, principalmente en la aplicación del procedimiento de calificación de los servicios , considerando que no es justificable el error con las revisiones posteriores que realizan los pares o el responsable directo del procedimiento y adicionalmente porque es un requisito explicito que incluye la norma, por lo cual es pertinente implementar acciones para disminuir o eliminar los riesgos asociados a factores externos o métodos de trabajo que favorezcan la equivocación. * Revisar la formulación del avance de los indicadores del plan operativo con el fin de verificar si la gestión realizada si es la correcta de acuerdo con el avance de cada actividad. * Fortalecer el análisis y evaluación de los datos generados en el seguimiento y medición de los indicadores del proceso con el propósito de facilitar la definición e implementación de acciones eficaces frente a los |

|  |
| --- |
| comportamientos observados. Para lo anterior es conveniente analizar individualmente los datos no favorables porque serán la entrada a las oportunidades de mejora del proceso.   * En el plan operativo, verificar cuales son los productos programados con el fin de hacer seguimiento a la realización pues estos son considerados en el control operativo. Igualmente es pertinente moverse en el plan operativo con destreza, pues es como la carta de navegación del proceso y si las instrucciones de manejo, documentadas en el plan no son claras es pertinente solicitar aclaración ante quien corresponda. * Programar la revisión del procedimiento de calificación de servicios para considerar el acuerdo de delegación de visitas a magistrados de tribunales superiores y administrativos debido a que ya no es necesario expedir el acto administrativo.   **Secciones Primera, Cuarta, Quinta y Presidencia Auditora:**  Direccionamiento Estratégico   * Considerar en la revisión por la dirección, el análisis de las oportunidades que derivan del análisis del contexto y de las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la misma manera que se hace con los riesgos, con el fin de evaluar la eficacia de las acciones tomadas. * Considerando que se está realizando una mejora, mediante el establecimiento de los controles mitigantes específicos de los riesgos inherentes, es pertinente dar celeridad a la evaluación y valoración de los riesgos con el fin de conocer el nivel de los riesgos que subsisten después de haber implementado los controles.   Gestión divulgación jurisprudencial y consultiva   * Conviene analizar la fórmula del indicador de cumplimiento en la titulación de providencias y conceptos porque la formula incluye únicamente el plan ordinario y presenta diferencias con el plan de descongestión. * Para que no se generen entradas no conformes al proceso, es pertinente controlar las salidas de los procesos misionales con el fin de evitar trabajar una providencia que no es la actualizada.   Gestión documental   * Considerando que ya se cuenta con las tablas de retención documental (TRD), es pertinente dar celeridad en la unificación de las caratulas de la documentación para que contengan la información correspondiente de las TRD y empezar a hacer las transferencias primarias.   Tecnologías de información y las comunicaciones   * Con el fin de evitar la fuga de información, conviene tener evidencia objetiva de la realización el borrado seguro de la información de los equipos que se dan de baja y que se entregan al almacén. * Es conveniente reforzar el análisis de los controles del plan operativo del proceso con el fin de que se analice el avance de las actividades de acuerdo con lo planeado.   Administración de bienes y servicios   * Revisar si es pertinente que continúe en el proceso la actividad del participar en los estudios de conveniencia y oportunidad de conformidad con las políticas que sobre el particular establezca la dirección ejecutiva pues esta actividad no forma parte del proceso.   Comunicación Pública y Relacionamiento con Usuarios y Grupos de Interés |

|  |
| --- |
| * Revisar el contexto del riesgo planteado de desconocimiento por parte del usuario de la respuesta a sus requerimientos con el fin de tener la certeza de que es un riesgo específico del proceso y que el proceso puede establecer acciones de control que mitiguen el riesgo.   Gestión consultiva y de servicio civil   * Considerando que la Sala tomará una decisión de la consulta con respecto a la figura de precaver un litigio es pertinente establecer información documentada con respecto a las disposiciones para la realización del trámite de manera que sea implementada sistemáticamente.   **Administración de Justicia en materia Penal y Acciones Constitucionales Auditora:**  Garantías, conocimiento y acciones constitucionales.   * Teniendo en cuenta que el número de juzgados de garantía dobla el número de los juzgados de conocimiento es pertinente considerar la asignación de más jueces debido a que las decisiones sobre los procesos se toman en la audiencia y esta falencia impide el avance de los procesos. * Es pertinente crear la cultura del uso sistemático del aplicativo CSJCOM 2.1 teniendo en cuenta que la mayoría de los campos no son utilizados y su diligenciamiento favorece, además de las comunicaciones, el control de los procesos y su trazabilidad. Lo anterior permite entre otras cosas, realizar el control de las fechas de prescripción de los delitos cuando éstos cambian, por ejemplo, de violencia intrafamiliar a lesiones personales ya que los tiempos de prescripción son diferentes. * En Convida, es necesario que la mesa de ayuda mejore los tiempos de respuesta a los juzgados cuando se presentan fallas técnicas, fallas en la impresora, fallas en el uso de los aplicativos, entre otros pues es común que el juzgado no disponga de estas herramientas durante periodos prolongados lo cual impide la generación de las planillas y por lo tanto las comunicaciones quedan interrumpidas. * Para que los interesados tengan acceso a la información completa de los procesos en el sistema Justicia XXI, es pertinente revisar si la información que se encuentra en las carpetas es la misma de Justicia XXI debido a que la alimentación de la información desde CSJCOM2.1 en algunos casos no pasó completa a Justicia XXI. * Para que los colaboradores puedan aplicar los documentos del sistema de gestión es pertinente realizar acompañamientos para la búsqueda de la información documentada en SIGMA 2019 * Es pertinente revisar la estrategia de difusión y formación de la información documentada relacionada con el proceso pues ésta no ha dado resultado toda vez que el personal que labora en algunos juzgados no conoce los riesgos y aún hay confusión en lo que es el tratamiento de una salida no conforme. * Es necesario que en los juzgados conozcan el desempeño del proceso pues únicamente conocen la estadística de los procesos recibidos, las audiencias realizadas, providencias dictadas, entre otros. Adicionalmente la información de la estadística de los juzgados reportados por la UDAE difiere de la información reportada en los informes trimestrales aportados por el juzgado por lo que es necesario verificar esta información. * Es importante reforzar el concepto de las salidas no conformes porque si las audiencias no se pueden realizar por situaciones ajenas al despacho, esa es información, que contribuye a la estadística de las audiencias no realizadas, pero no son exactamente salidas no conformes. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Aunque se evidencia la implementación del sistema de gestión de calidad en los procesos de conocimiento y de garantías es importante abordar los despachos en los que se considera que la gestión del despacho está relacionada únicamente con los procesos jurídicos y la carga de trabajo impide la implementación del sistema de gestión. Es pertinente reforzar en estos despachos que la gestión se realiza por procesos y no por funciones. * En comunicaciones de convida, es pertinente revisar el nivel de referencia del indicador considerando que desde enero mes a mes ha estado en el 100% * Considerar la revisión de los riesgos con el fin de evaluar si el único riesgo que hay es el de la información incompleta o si el no contar con red podría ser otro riesgo del proceso. * Para complementar el aplicativo SPACOM 2.1 sería pertinente establecer campos específicos para el registro de las tutelas * En atención al usuario, es pertinente establecer si en reparto de conocimiento se debe considerar las solicitudes disciplinarias pues el procedimiento de reparto de conocimiento no incluye esta actividad en el objetivo. * En respuestas a usuarios, conviene contar con una herramienta tecnológica que permita agilizar el proceso mediante la digitalización de las carpetas para dar respuesta a los peticionarios. * Para mejorar el control del trámite de las solicitudes, conviene realizar un monitoreo en el reparto con el fin de tener la certeza que el destinatario haya recibido la solicitud para el desarrollo del trámite. * En Capturas y libertades, considerar el nivel de referencia del indicador de trámites de órdenes de carpetas, debido a la connotación de no tramitar las órdenes de captura y las boletas de libertad en los términos establecidos pues generaría dos compulsas: disciplinarias o penales. Adicionalmente es pertinente considerar las carpetas acumuladas del mes anterior porque la fórmula del indicador está relacionada únicamente con las recibidas y tramitadas en el mes.   **URNA: Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia Auditora:**  Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia. URNA   * Con el fin de modernizar la tarjeta profesional de abogados y la gestión de documentos seguros con marca de agua digital, es necesario que se dé celeridad en la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, a la aplicación del acuerdo 11339 de 2019. El contar con esta tarjeta contribuirá a la seguridad de la información y permite adicionalmente ser aplicada a todos los documentos que requieran validación como los certificados de vigencia de las tarjetas profesionales, las licencias temporales, carné de jueces de paz y reconsideración entre otros. Esta tecnología permite tener la información en línea y en tiempo real de la información de la legalidad del abogado. * Con el fin de que los usuarios tengan acceso al formulario único de múltiples trámites es necesario que la página de usuarios externos, SIRNA, esté disponible permanentemente. * Es pertinente considerar el envío de un requerimiento al usuario, si se evidencia en el formulario único de múltiples tramites, que la huella del usuario no es legible. | | |
|  | **PASTO** |  |

|  |
| --- |
| **Planeación estratégica**   * En la identificación del contexto externo y partes interesadas es importante hacer mención de la normativa legal y definir acciones para el control de cambios de las mismas, lo cual es implícito en la labor, pero no en la evaluación del contexto. * De acuerdo con los resultados del seguimiento alinear el estado de las acciones definidas para abordar los riesgos y las oportunidades para definir el efecto a controlar o desear de dichas acciones. * Dado que los recursos para mantener el SICGMA son definidos desde nivel central, es importante definir como se aseguran el mantenimiento del sistema de gestión con dichos recursos otorgados a la seccional. * Es importante articular los contenidos de la revisión por la dirección según los requerimientos de entrada y salida de la norma ISO 9001:2015, analizando sus resultados e impactos frente al sistema de gestión para determinar la mejora continua articulada.   Urna   * Mantener un registro de la fecha en que se recibe la documentación, con el fin de evitar posibles pérdidas o reclamaciones. * Es importante mantener actualizado los análisis de las mediciones de percepción de los usuarios, como los resultados de las encuestas de satisfacción.   Gestión de la Comunicación institucional   * Es importante fortalecer el conocimiento basado en el riesgo y oportunidades, para logar un seguimiento oportuno de las acciones definidas para mitigarlo o alcanzar los efectos deseados. * Integrar un análisis cualitativo a los resultados de la medición del desempeño, definiendo acciones de mejora continua frente a la eficacia.   **Infraestructura - Adquisición de bienes y servicios**   * Es importante adecuar el control del ingreso a las instalaciones del Palacio de justicia donde se cuente con herramientas de inspección de elementos como la adquisición del equipo de rayos x para evitar posibles riesgos por seguridad. * Sería importante identificar las oportunidades de mejora en las evaluaciones realizadas a los proveedores, para fortalecer las expectativas de las partes interesadas que suministran bienes y/o servicios. * En la determinación de presupuesto para necesidades es importantes, registrar las fechas para verificar la trazabilidad de las ejecuciones.   **BOGOTA**  **CENDOJ - Gestión de la Información Judicial.** |

|  |
| --- |
| * La aplicación del proceso de Gestión del Riesgo (o de la Oportunidad), acompañado de los sistemas de evaluación aplicables (contenidos en la GTC 137 Gestión del Riesgo- Vocabulario, NTC-ISO 31000 Gestión del Riesgo Principios y Directrices e ISO 31010 Evaluación del Riesgo). * En el tránsito de implementación de la norma ISO 9001:2015, el apoyarse en las consideraciones contempladas en ISO 9002:2016, Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2015; y también NTC-ISO 10007 Directrices para la Gestión de la Configuración. * La evaluación masiva de los riesgos asociados a incendio, con la cuantificación diferenciada en toneladas de material combustible, plástico, madera, papel, que se encuentra almacenado en las diferentes bibliotecas, para calcular las necesidades mínimas de equipos de extinción requeridos. Se podría pensar en la disposición de pequeñas unidades de Argón, como las encontradas en el Palacio de Justicia de Bogotá.   División Ejecución de Proyectos   * En el proceso de consecución de las necesidades de compra de equipos tecnológicos, tales como correlacionadores, switches, servidores, etc., de variados orígenes y calidades, la determinación en fichas caracterizadoras, de requisitos genéricos, más allá de los comunes, a ser tenidos en cuenta, como requisitos de configuración, miniaturización, compactación, que guíen en la decisión al seleccionador, de manera más eficaz.   Sección Soporte Técnico y Logístico.   * El liderar el establecimiento de criterios que guíen en el proceso técnico del análisis de la data, considerando los “cortes transversales” de variables a analizar, o las agrupaciones de variables interrelacionadas, o las tendencias y correlaciones existentes.   **Administración de justicia y gestión de conocimiento jurisprudencial en materia civil**  Administración de justicia   * Considerar la pertinencia de establecer y controlar el riesgo de incumplimiento del estado colombiano a la garantía del acceso a la justicia, por lo cual el usuario debe recurrir a una instancia internacional (Corte Interamericana). * Considerar como una salida no conforme, la relacionada con las tutelas que revocan una decisión proferida por la sala de casación de civil, que le tutele el derecho al ciudadano con el fin de darle el tratamiento especificado.   Evaluación y mejora continua   * Es pertinente puntualizar en el procedimiento de control de documentos internos, las diferentes estrategias de comunicación que son utilizadas para la divulgación de los documentos del sistema de calidad. * Conviene revisar la redacción de los riesgos porque en algunos casos se establece la causa que genera el riesgo. Lo anterior considerando que en la matriz se identifica el riesgo de la indebida comunicación externa que sería una de las causas que generaría el riesgo de violentar el derecho de defensa del ciudadano. * Complementar las acciones generales que se establecen para eliminar las causas de las no conformidades detectadas con las acciones específicas, porque en los seguimientos de las actividades específicas se evalúa la eficacia de la acción propuesta. |

|  |
| --- |
| **Administración de justicia y gestión de conocimiento jurisprudencial en materia laboral**  Desarrollo de Competencias   * Con el fin de que todos los servidores judiciales puedan participar presencialmente a las capacitaciones programadas y realizadas en la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla y en las instalaciones de la Sala, es conveniente que se asigne el tiempo a los servidores para la asistencia a la formación de acuerdo con las fechas de las convocatorias. * Evaluar el impacto de la campaña de “tus cualidades humanas y profesionales” con el fin de tener información del logro o no, del efecto esperado. * Para hacer seguimiento al riesgo de baja productividad es pertinente establecer un mecanismo de información de los diferentes procesos con respecto a la productividad de los servidores judiciales pues con el cumplimiento del programa de capacitación no se mitiga el riesgo.   Trámites Judiciales   * En el informe trimestral que se presenta a calidad, es pertinente reportar el cumplimiento de los indicadores con los niveles de tolerancia que se encuentran en la caracterización del proceso con el fin de evaluar si se encuentra dentro de la tolerancia especificada. * Trabajar en la diferenciación de los términos, correcciones, acciones correctivas y mejoras en el proceso pues se presentan diferencias en los conceptos.   Direccionamiento Estratégico   * Complementar la herramienta de la gestión de cambio con el análisis de cuáles procesos están involucrados en el cambio, riesgos que genera el cambio, recursos que se requieren para el cambio, controles, información documentada, entre otros.   Gestión documental   * Conviene revisar el ítem de control general de la caracterización del proceso de gestión documental relacionado con las tablas de retención debido a que este control aún no se realiza hasta que la empresa Teguia SAS, entregue las tablas de retención en la sala de Casación Laboral. * Con el fin de complementar la información de la caracterización del proceso, considerar en las actividades del hacer la aplicación del manual documental del sistema de gestión documental en el que se relaciona el trámite de elaboración, actualización y eliminación de la información documental. * Para que los documentos aprobados por el comité de calidad estén disponibles en el SGC es pertinente subirlo una vez el proceso correspondiente ha enviado el documento y éste se encuentra en el repositorio   Comunicación Institucional   * Es importante revisar el control de quejas y reclamos del proceso pues las solicitudes o peticiones que se consideran como medida de control son las de los procesos misionales.   Gestión Tecnológica   * Para mejorar la infraestructura del centro de cómputo es pertinente actualizar la flota de servidores de PC considerando que los existentes no toleran actualizaciones de software ni hardware por la dificultad para |

|  |
| --- |
|  |
| conseguir recursos que sean compatibles. Adicionalmente el ambiente arquitectónico y físico debe ser considerado teniendo en cuenta las normas mínimas de seguridad y estabilidad que requieren los datos.   * Para dar respuesta a las solicitudes de software es necesario que la unidad informática del Consejo Superior de la Judicatura apoye el proceso, considerando que no se cuenta con la infraestructura técnica requerida para dar respuestas a estas solicitudes. * Para proteger la información de los equipos, es pertinente realizar sistemáticamente el borrado seguro por lo que es necesario que el usuario del equipo se acoja a la programación de gestión tecnológica. * Revisar en la caracterización del proceso el nivel de referencia del indicador de cumplimiento de garantía considerando los reportes trimestrales de seguimiento a los indicadores   Mejoramiento y evaluación   * Para que los líderes de los procesos conozcan el resultado de la auditoría interna e implementen acciones de mejora, de acuerdo con los resultados, es pertinente compartir el informe final. * Es conveniente que se verifique la eficacia de las acciones correctivas tomadas para cerrar los hallazgos negativos. El cerrar las acciones con el cumplimiento de las actividades no garantiza el logro de lo esperado.   **Administración de la Seguridad Auditora:**   * Complementar la caracterización del proceso, en las actividades del hacer, con actividades de la seguridad individual relacionada con los traslados y solicitudes de seguridad individual de los servidores judiciales, pues únicamente se relacionan las actividades de la seguridad colectiva. * Incluir en el listado maestro de documentos externos, el Decreto 1066 de 2015 pues éste considera la protección de las personas en virtud del cargo y la protección de personas en situación de riesgo extraordinario o extremo. * En el seguimiento a los riesgos de seguridad colectiva, es pertinente considerar la disminución del nivel de riesgo debido a las acciones de mejora relacionadas con la seguridad electrónica en las edificaciones sustentándolos con los sitios en los cuales se asignaron estos controles. * Conviene hacer seguimiento a la expedición de las recomendaciones de los miembros del Comité de Evaluación del Riesgo y Recomendación de Medidas, CERREM, de la Unidad Nacional de Protección, para conocer el nivel de riesgo que tiene un servidor judicial y brindarle a la brevedad posible, la protección y seguridad según la evaluación del riesgo. Igualmente, si es pertinente, conviene tener evidencia del desistimiento por parte del servidor judicial, lo cual genera la no realización del estudio del nivel de riesgo. * Revisar la fórmula del indicador de traslados por razones de seguridad, considerando que los desistimientos del servidor judicial no llegan a Sala y el indicador solo considera las decisiones de la Sala en aprobación y rechazo de las solicitudes. |

|  |
| --- |
|  |
| **BUCARAMANGA: Consejo Seccional de Administración Judicial. Consejo Seccional Planeación Estratégica**   * Es importante revisar las necesidades y expectativas desde el punto de vista de cada parte interesada con el fin de determinar con claridad sus necesidades lo que permitiría definir cuales se asumirán como requisitos. * Revisar la metodología actual de la identificación de riesgos y oportunidades con el fin que les permita priorizar aquellos que tengan una magnitud importante para establecer las acciones para evitar la materialización de los riesgos y lograr que se generen las oportunidades. Así mismo, al priorizar les permite concentrar el trabajo en aquellos que necesitan en este momento de mayor atención por el impacto que puede traer al CSJ. * *Establecimiento de metas: las metas deberían formularse en función de las capacidades demostradas y de los recursos para asumir niveles de desempeño más exigentes.*   **Adquisición de B/S**   * Es importante contar con un lineamiento general por tipo de servicio o actividad que les permita estandarizar los requisitos mínimos a solicitar teniendo en cuenta los requisitos legales. * Es importante que se pueda especificar los lineamientos de la supervisión mínimos a verificar durante la ejecución de labores del contratista, teniendo parámetros claros sobre la evaluación del proveedor tan pronto ejecuta su trabajo y determinar la persona que realizará la supervisión de acuerdo con la competencia requerida.   **Infraestructura física**   * Determinar los tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas por los juzgados con el fin de poder mantener informado al cliente interno o parte interesada sobre la pertinencia, ejecución o programación de su solicitud. Así mismo, priorizar aquellas solicitudes que afectan los servicios de los procesos misionales. * Fortalecer la aplicación de la metodología de planificación del cambio con el fin de asegurar que las consecuencias potenciales identificadas no se materializan cuando afectan o pueden incidir en la materialización de salidas no conformes.   **Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo:**   * Revisar la frecuencia de evaluación de la satisfacción del cliente en los juzgados y la oportunidad de la aplicación de la encuesta cuando las personas que van al juzgado son las mismas con el fin de tener oportunamente el conocimiento de los aspectos a mejorar o el mantenimiento de los lineamientos para no afectar la percepción de los usuarios. * Revisar la pertinencia del objetivo de actuaciones cuando llevan con un cumplimiento del 100% durante periodos consecutivos teniendo en cuenta que va relacionado con tiempos de respuesta establecidos en la normativa. * Revisar el indicador de evacuación con el fin de tener claridad en el análisis del indicador y el para qué lo estamos midiendo donde les permitirá que todos manejen los mismos datos para su medición y en caso de superar la meta que significa. |

|  |
| --- |
| * Contemplar que la medición o valoración de los riesgos puede variar de un Juzgado a otro de acuerdo con particularidades de los mismos que evidencien que existe una mayor probabilidad de ocurrencia y los controles pueden tener alguna variación. * Reforzar el conocimiento en los conceptos de salida no conforme, acción correctiva y de mejora con el fin de asegurar que lo aplican correctamente en sus procesos. * Reforzar el conocimiento del acceso a la documentación del Sistema de Gestión para que todo el personal tenga claridad sobre la forma de acceder a ellos y realizar la consulta.   Administración de la Carrera Judicial.   * Revisar la coherencia de la información de las metas en la hoja de seguimiento con el fin de coincidir las metas que se encuentran en la caracterización para poder llevar claridad de los resultados.   **Bogotá D.C.**  **Juzgados Civiles de Ejecución de Sentencias y Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad.**   * Es conveniente que se reconsideren algunos de los objetivos, así como las metas y los indicadores asociados, de forma que se evalúe la eficacia en el cumplimiento de la misionalidad de cada proceso. * Es conveniente que se definan y difundan lineamientos para el uso, protección y actualización de las contraseñas para ingreso a los sistemas de información.   **Montería**  **Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo y Juzgados de Responsabilidad Penal para Adolescentes.**   * Es importante que la calificación – a nivel nacional - de los proveedores de servicios de correos se ajuste a las manifestaciones de las seccionales por servicios no ejecutados. * General: Las “acciones de mejora” registradas en varios de los procedimientos del SG deberían contabilizarse con el fin de llevar la cuenta del 10% de reincidencia para la adopción de acciones de mejora. * Riesgos: definir un indicador que muestre la variación de la exposición al riesgo, es decir, la eficacia en la atenuación de las consecuencias o en la adopción de controles, lo que permitirá analizar el comportamiento y evolución de los riesgos y de los controles adoptados. * Audiencias: tal como está previsto, se anima la entidad a llevar a cabo la implementación de estadísticas nuevas que identifiquen causas, atribuibles a la Rama Judicial, de las audiencias fallidas con el fin de identificar posibles oportunidades de mejora. * Adoptar mediciones del volumen de las notificaciones no entregadas para argumentar la conveniencia de tomar medidas de entrega diferentes a la usada actualmente (7-24) de forma que se cumpla la prestación del servicio. |

|  |
| --- |
| * Considerar la modificación del indicador de seguimiento de asistencia social de forma que tome en cuenta la cobertura de números de identificación de cada individuo en lugar de la cobertura del número de personas, con el fin de asegurar que se cumple la meta con personas diferentes. * Ganar dominio en el análisis de indicadores con el fin de validar la utilidad y eficacia de los actuales y eventualmente, su modificación. * Considerar nuevos indicadores que evalúen con mayor precisión el desempeño en la calidad de prestación del servicio.   **Valledupar**  **Consejo Seccional de la Judicatura; Dirección Seccional de Administración Judicial; Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo (ampliación)**   * Las estadísticas de indicadores de PQRS deberían compararse con las de años anteriores con el fin de identificar tendencias y evaluar la eficacia de las medidas adoptadas para reducirlas. * Es importante que se asignen los recursos necesarios para mejorar aspectos de infraestructura física (deficiencias en iluminación, espacio, seguridad, ruido y mobiliario). * Es necesario brindar mayor atención al indicador de SST ya que presenta resultados menores a los esperados. * Riesgos: validar algunas de las causas que se plantean como “desconocimiento” ya que podría haber aspectos de mayor profundidad que favorecen la materialización del riesgo (por ejemplo, inducción insuficiente o incompleta).   **Bogotá D.C.**  **Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo Juzgados del CAN**   * Es necesario reforzar los procedimientos para garantizar la inducción suficiente y oportuna para los colaboradores que recién ingresaron a la oficina de apoyo, con el fin de evitar traumatismos en el desarrollo normas de las actividades y servicios de la entidad. * Es importante asegurar la identificación, contabilización y reporte de la materialización de los riesgos con el fin de evaluar la eficacia de los controles y, eventualmente, de definir nuevos controles. Considerar la identificación de otros riesgos que podrían afectar la capacidad de cumplir los objetivos de la entidad. |

## CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA

Se han observado fundamentalmente los siguientes aspectos que pueden llegar a afectar el sistema de gestión de calidad:

1. Actualización del software del SIGCMA

Se están aunando los esfuerzos necesarios para la formulación y preparación del proyecto de modernización de la plataforma tecnológica del SIGCMA, orientados a los diferentes Despachos Judiciales y Despachos Administrativos a nivel Nacional, dando cumplimiento al marco del Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente de la Rama Judicial.

1. Provisión de los cargos en carrera.

Si bien es una situación compleja, junto con la Escuela Judicial se viene fortaleciendo el programa de formación para evitar que este inconveniente tenga un impacto mayor.

De otra parte, se vienen construyendo guías, instructivos y demás documentos para preservar la memoria institucional de la Corporación.

1. Reforma a la Justicia.

No se cuenta con un equipo que Lidere y lleve a cabo los proyectos y el mantenimiento del Sistema a nivel nacional, dado el alcance que ha logrado.

## NECESIDADES DE RECURSOS

Para el 2019 la situación es deficitaria. Es necesario que el SIGCMA cuente con recurso humano, y recursos financieros que aseguren la sostenibilidad del sistema a nivel nacional.

## RECOMENDACIONES

Con el fin de lograr la sostenibilidad del SIGCMA, es importante que la organización piense en la necesidad de:

* Contar con un Equipo de profesionales dedicados al Liderazgo del SIGCMA en el nivel central y seccional;
* Es importante contar con recursos de inversión con el fin de poder llevar a cabo los procesos de sensibilización, capacitación, formación permanente en modelos y sistemas de gestión;
* Contar con un sistema de información del SIGCMA para la Rama Judicial;
* Aprobar la implementación del SIGCMA en:

1. Los Juzgados Administrativos y la Oficina de Apoyo; los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias y la Oficina de Apoyo; los Juzgados de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad y el Centro de Servicios Administrativos de los Juzgados de Bogotá., D.C.;
2. Los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias Municipales y del Circuito y la Oficina de Apoyo; el Centro de Servicios del Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA) de la Ciudad de Santiago de Cali: Sala Penal del Tribunal Superior de Cali conformada por ocho Despachos de Magistrados, veintitrés Jueces Penales del Circuito, cinco Jueces Penales Especializados, ocho Jueces de Ejecución de Sentencias y Medidas de Seguridad, un Juez de Extinción de Dominio, veintiséis Jueces de Control de Garantías y nueve Jueces de Conocimiento Municipal; la Sala Civil Especializada de Restitución de Tierras: Tribunal, Secretaría del Tribunal, Juzgados de la Especialidad de Restitución de Tierras que Incluye los Departamentos de Nariño, Putumayo, Cauca, Risaralda y Valle del Cauca;
3. El Tribunal Administrativo, la Secretaría del Tribunal y los Juzgados Administrativos; así como los Juzgados y el Centro de Servicios del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes del Distrito Judicial de Montería-Córdoba y,
4. El Tribunal, la Secretaría de Tribunal y los Juzgados Administrativos del Distrito Judicial de Valledupar-César.

Ahora bien, con el fin de llevar a cabo el proceso de implementación e implantación del SIGCMA, en los Despachos Judiciales se requiere:

1. Realizar un proceso de acompañamiento y formación en modelos de gestión, a través de la Coordinación Nacional del SIGCMA;
2. Con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la norma y sobre todo a la toma de conciencia del sistema, establecido en los numerales 7.1.6.; 7.2. y 7.3 de la norma NTC ISO 9001:2015 a través de la formación en modelos y sistemas de gestión, para los servidores judiciales de los despachos que van a implementar el SIGCMA se realizarán dos Diplomados en HSEQ y MIPG, durante el 2019;

Para lograr estos objetivos se requiere:

1. El compromiso indeclinable de los Funcionarios Judiciales, quienes deben constituirse en los Líderes del proceso de implementación del SIGCMA en las especialidades mencionadas.
2. Es fundamental el compromiso, trabajo colaborativo y proactivo de los servidores judiciales en los procesos de formación y en el diseño y construcción de los instrumentos;
3. La elaboración de los documentos debe estar sustentada en los principios de normalización y estandarización en la medida de lo posible;
4. Los manuales específicos de calidad de cada una de las Especialidades deben elaborarse con la misma estructura del Manual de Calidad de la Rama Judicial y mantener la misma estructura y coherencia, solo se modificará lo especifico de cada especialidad de acuerdo con su marco normativo y la realidad contextual;
5. Los Manuales de Calidad No serán manuales independientes, sino que forman parte integral del Manual de Calidad de la Rama Judicial, en virtud a que la Institución es una misma, tiene un solo Plan Sectorial de Desarrollo y como consecuencia debe tener un solo Manual de Calidad, pero se respetará la lógica específica de cada especialidad de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 de la Norma NTC ISO 9001:2015, en consecuencia, ellos formarán parte de los anexos del Manual de Calidad de la Rama Judicial;
6. El Despacho Líder del SIGCMA a través de la Coordinación Nacional conformará, estructurará y formalizará los Comités de Calidad de cada una de las Especialidades que se presentaran a certificación en el 2020, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en los numerales 5; 5.1; 5.2; 5.3; 7.1.2; 7.2; 7.3; 9.3; de la norma NTC ISO 9001:2015 en virtud a que en el Acuerdo PSAA14-10161 no se previó la conformación de los mismos para los despachos judiciales;
7. La Plataforma Estratégica debe realzar el trabajo en Equipo respondiendo a los Principios de Gestión de la Calidad establecidos en el numeral 0.2 de la norma NTC ISO 9001:2015, con un enfoque propositivo, asertivo y de mejora continua.
8. La Coordinación Nacional del SIGCMA aprobará los documentos que se presenten en el marco de la Plataforma Estratégica y verificará la coherencia y concordancia con todas las normas del SIGCMA y el cumplimiento de los requisitos normativos.
   * 1. **JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE LA GUAJIRA:**

Se valora el proceso de implementación del SIGCMA en la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de la Guajira quien ha venido trabajando con el apoyo de la Coordinación Nacional de SIGCMA y el Consejo Seccional de la Judicatura del César y el Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Cesar. En este contexto se valora el proceso realizado, el desarrollo y elaboración de la plataforma estratégica ya que han asistido a todo el proceso de capacitación in situ. Sin embargo, es importante:

* Que se fortalezca el proceso de planeación;
* Que se unifiquen los instrumentos de planeación de la Jurisdicción;
* Que se continúe en el proceso de formación de los servidores judiciales de la Jurisdicción en las normas ISO 2015 y en la Norma NTC 6256:2018 y GTC 286:2018;
* Que se trabaje en un instrumento de PQRs para la Jurisdicción, con el fin de poder evaluar la satisfacción de las partes interesadas;
* Incluir en los procesos y procedimientos estrategias orientadas a dar cumplimiento al cumplimiento de los objetivos ambientales establecidos en el Acuerdo PSAA14-10160 y por ende en la NTC 6256:2018 y GTC 286:2018;
* Generar mecanismos de coordinación efectivos con el Consejo Seccional de la Judicatura y por el ende con la Coordinación Administrativa.

1. [↑](#footnote-ref-1)