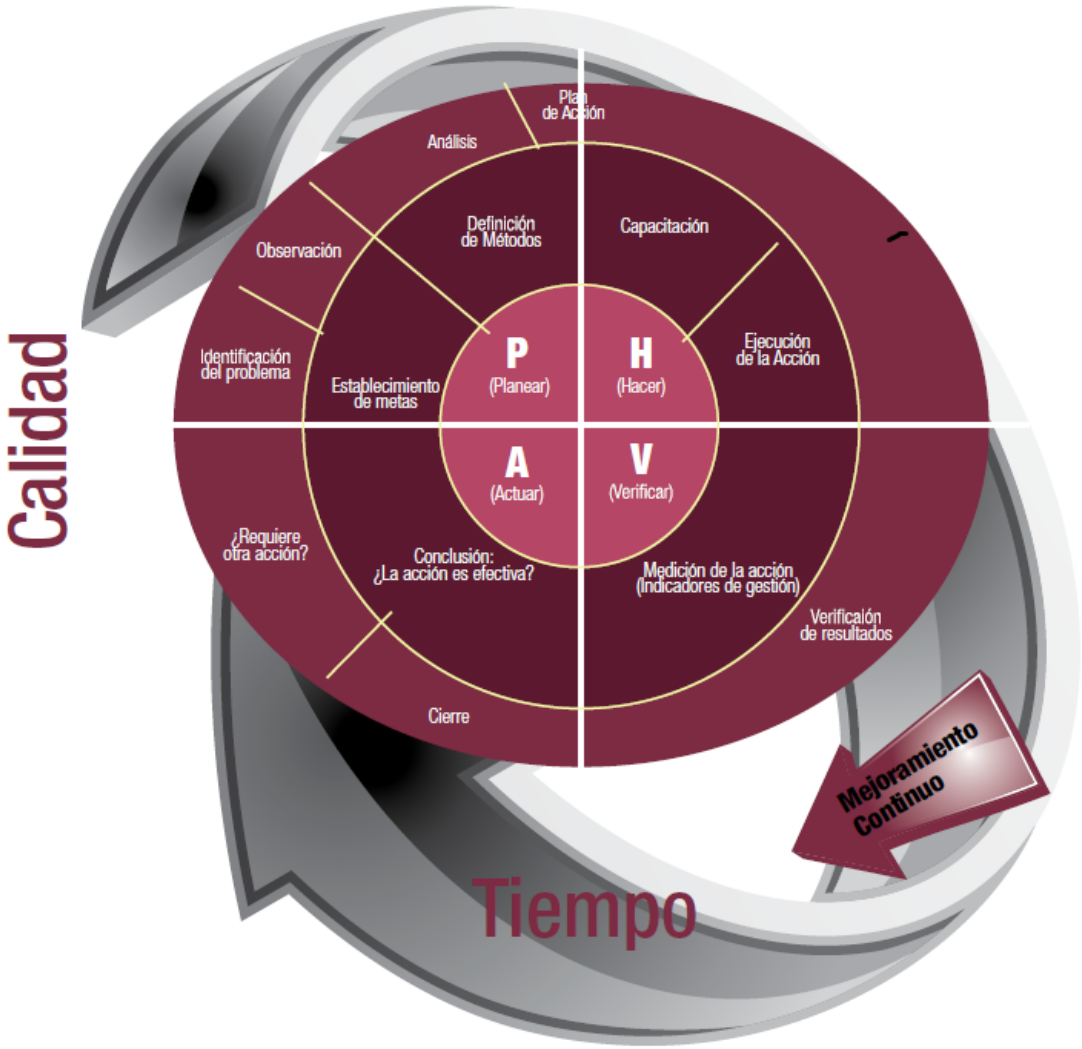


INFORME DE REVISIÓN PARA LA ALTA DIRECCIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

OCTUBRE 2015

Rendición de cuentas

Contenido

Introducción 3

1. Informe de Resultados Plan de Mantenimiento y Mejora del SIGCMA – Corte a 31 de Octubre de 2015. 5

2. Gestión de Recursos 12

3. Resultados Auditorías de Calidad 15

4. REULTADOS RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE: 19

6. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO: 26

7. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS 36

8. INFORME DE SEGUIMIENTO A ACCIONES PREVIAS DE REVISIÓN: 37

9. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA 38

10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA 39

11. RESULTADOS SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA SOBRE LOS RIESGOS DE LA ORGANIZACIÓN 39

Introducción

El Comité del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente, presenta a consideración de los H Magistrados Representantes del SIGCMA el **Informe Parcial de Revisión para la Alta Dirección correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2015,** de conformidad con lo establecido en los numerales **5.6.1 y 5.6.2 de la norma NTCGP 1000:2009**.

En cumplimiento de lo dispuesto en la preceptuada norma, así como de las necesidades propias de la organización, el documento presentado se encuentra estructurado de la siguiente forma:

- Informe Parcial de resultados Plan de Mantenimiento y Mejoramiento del SIGCMA 2015, corte a 31 de octubre.
- Gestión de los recursos de inversión asignados para el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad.
- Resultados de auditorías de calidad (internas y externas)
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos
- Conformidad de productos y servicios
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Informe de seguimiento a las acciones previas efectuadas por la Dirección
- Cambios que podrían afectar el sistema
- Recomendaciones para la mejora
- Resultados sobre la gestión realizada en los riesgos de la Entidad

Vale la pena mencionar que, el Informe incluye la ampliación del sistema integrado de gestión y control de la calidad y medio ambiente en la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, el Tribunal Administrativo de Bolívar, los Juzgados Administrativos de Cartagena, los Juzgados del municipio de El Carmen de Bolívar, los Juzgados de las Especialidades Civil, Familia y Laboral del municipio de Armenia y los Despachos Judiciales del municipio de Chaparral en el Tolima.

De esta forma, se logra cumplir con el propósito de irradiar las buenas prácticas establecidas por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura en el más alto nivel de la jurisdicción ordinaria y en dos (2) de las regiones clasificadas por el Gobierno Nacional como Zonas de Consolidación; El Carmen de Bolívar y el Sur del Tolima, contribuyendo con otra de tantas estrategias adoptadas por la Corporación a la paz del país.

1. Informe de Resultados Plan de Mantenimiento y Mejora del SIGCMA – Corte a 31 de Octubre de 2015.

El Plan de Mantenimiento y Mejora del SIGCMA para el 2015 se concentró fundamentalmente en dar respuesta a las directrices dadas por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura a través de los Acuerdos PSAA14-10160 y 10161 de junio de 2014.

El objetivo definido por el Comité del SIGCMA y validado por el Magistrado Representante de la Alta Dirección, Doctor Ricardo Monroy Church fue:

OBJETIVO GENERAL:

Consolidar el Sistema de Gestión de Calidad, integrando los principios y conceptos de responsabilidad social, control y medio ambiente, con el propósito de propiciar las condiciones adecuadas para el fortalecimiento de la gestión administrativa y judicial, de conformidad con las políticas y directrices dadas por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura a través de los Acuerdos PSAA14-10160 y 10161 de 2014.

Para monitorear el cumplimiento del objetivo general establecido se formularon dos (2) indicadores cuyas fichas técnicas se muestra a continuación:

PROCESO	Mejoramiento y Evaluación del SIGCMA	**OBJETIVO DEL PROCESO**	Optimizar la operación del SGC a partir de la planeación, análisis, evaluación y aplicación de metodologías y herramientas que permitan la mejora continua y la innovación en la organización.
Nombre del indicador	Cumplimiento de los Proyectos Contemplados en el Plan de Mantenimiento y Mejoramiento del Sistema		
Objetivo del indicador	Hacer seguimiento a los proyectos contemplados en el Plan de Mantenimiento y Mejoramiento del Sistema		
Objetivo del plan sectorial de desarrollo vigente que impacta este indicador		Objetivo Fortalecimiento Institucional	
Formula:	(No. Proyectos Cumplidos / No. Proyectos programados)*100	**Escala:**	Porcentaje
Fuentes de Datos:	Informes de avance de los Proyectos contemplados en el plan de Mantenimiento y Mejoramiento del Sistema	**Tipo de Indicador**	Eficacia
Periodicidad Cálculo:	Trimestral	**Tendencia**	Creciente
Nivel de referencia:	80%	**Criterio para establecer el nivel de referencia:**	Estándar

PROCESO	Mejoramiento y Evaluación del SIGCMA	**OBJETIVO DEL PROCESO**	Optimizar la operación del SGC a partir de la planeación, análisis, evaluación y aplicación de metodologías y herramientas que permitan la mejora continua y la innovación en la organización.
Nivel de Desagregación:	N/A	**Método de Graficación:**	Diagrama de Barras
RESPONSABILIDADES			
Responsable del Cálculo:	Servidor Judicial asignado		
Responsable del Seguimiento y Análisis:	Coordinador Nacional SIGCMA		
Observaciones:	N.A		

PROCESO	Mejoramiento y Evaluación del SIGCMA	**OBJETIVO DEL PROCESO**	Optimizar la operación del SGC a partir de la planeación, análisis, evaluación y aplicación de metodologías y herramientas que permitan la mejora continua y la innovación en la organización.
Nombre del indicador	Cumplimiento de Metas contempladas los Objetivos Específicos		
Objetivo del indicador	Controlar el avance y cumplimiento de los Objetivos específicos del Plan de Mantenimiento y Mejoramiento del SGC		
Objetivo del plan sectorial de desarrollo vigente que impacta este indicador			
Formula:	(No. Metas de los Objetivos Específicos Cumplidos / No. Metas de los Objetivos Específicos Establecidos)*100	**Escala:**	Porcentaje
Fuentes de Datos:	Plan de Mantenimiento y Mejoramiento del SGC	**Tipo de Indicador**	Eficacia
Periodicidad Cálculo:	Trimestral	**Tendencia**	Creciente
Nivel de referencia:	80%	**Criterio para establecer el nivel de referencia:**	Estándar
Nivel de Desagregación:	N/A	**Método de Graficación:**	Diagrama de Barras
RESPONSABILIDADES			
Responsable del Cálculo:	Servidor Judicial asignado		
Responsable del Seguimiento y Análisis:	Coordinador Nacional SIGCMA		
Observaciones:	N.A		

En total se establecieron cuatro (4) objetivos específicos, el último orientado al cumplimiento de la Política del SIGCMA y que representa la gestión realizada frente a los objetivos del SIGCMA formulados por la organización mediante Acuerdo 10161 de 2014.

Los resultados obtenidos hasta el 31 de octubre arrojan un cumplimiento del objetivo general del 69%. No obstante este resultado no es definitivo, puesto que durante los meses de noviembre y diciembre hay un peso significativo en el desarrollo de los proyectos y cumplimiento de las metas establecidas.

A continuación se presentan los resultados por cada objetivo específico establecido:

- Fortalecimiento de la Transparencia Institucional:

Se establecieron cuatro (4) objetivos específicos y quince (15) estrategias para dar respuesta al fortalecimiento de la transparencia institucional.

El resultado del avance acumulado obtenido a 31 de octubre de 2015 es del 75%, afectado principalmente por el retraso producido en la implementación del SIGCMA en la Sala de Consulta del Consejo de Estado, dada la congestión judicial que presente esa Alta Corte en la actualidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	No. Estrategias	Resultado Objetivo Específico	Resultado Objetivo Plan
1.1 Lograr el mantenimiento de la certificación dada en las normas de calidad NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 en la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y Dirección Ejecutiva de Administración Judicial (Nivel Central y Seccional), y Despachos Judiciales que actualmente se encuentran certificados	4	98%	75%
1.2 Ampliar la cobertura en la certificación del sistema de gestión de calidad en los Despachos Judiciales siguientes: Tribunal Administrativo de Santander, Tribunal Administrativo del Caquetá, Tribunales Administrativo y Sala de Restitución de Tierras de Bolívar, Juzgados Administrativos de Cartagena, Juzgados de la localidad de El Carmen de Bolívar, Tribunal Administrativo y Sala de Restitución de Tierras del Tolima, Juzgados del Circuito Judicial de Chaparral, y Juzgados del Circuito Judicial de Armenia.	4	81%	

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	No. Estrategias	Resultado Objetivo Específico	Resultado Objetivo Plan
1.3 Institucionalizar la comunicación en la Rama Judicial orientando sus estrategias al cumplimiento de principios como la publicidad, la transparencia y la participación ciudadana.	4	63%	
1.4 Diseñar, implementar y certificar el Sistema de Gestión de Calidad en la Sala de Consulta del Consejo de Estado y la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia.	3	60%	

- Garantizar la Operación del SIGCMA

Se establecieron siete (7) objetivos específicos y quince (15) estrategias para garantizar la operación del SIGCMA.

El resultado del avance acumulado obtenido a 31 de octubre de 2015 es del 82%, afectado principalmente por no llevarse a cabo la contratación para realizar el Diplomado en HSEQ, la asesoría al SIGCMA y capacitaciones en temas relacionados con el sistema de gestión ambiental.

No obstante, la organización a través del equipo de profesionales formados y el apoyo de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla ha mitigado el impacto observado desplazando formadores especializados a las distintas zonas del país.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	No. Estrategias	Resultado Objetivo Específico	Resultado Objetivo Plan
2.1 Desarrollar y/o fortalecer las competencias del talento humano teniendo en cuenta la integración con los sistemas de control, medio ambiente, así como las recomendaciones dadas en la materia de responsabilidad social.	4	57%	82%
2.2 Diseñar e implementar mecanismos y herramientas de comunicación que garanticen la divulgación y entendimiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y medio ambiente “SIGCMA”.	2	42%	
2.3 Hacer de las estrategias de comunicación un elemento relevante en el proceso de consolidación de la imagen institucional y de acercamiento con los diversos públicos y partes interesadas.	1	100%	
2.4 Definir las directrices y estrategias que permitan materializar las políticas de comunicación interna y externa.	1	100%	

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	No. Estrategias	Resultado Objetivo Específico	Resultado Objetivo Plan
2.5 Fomentar el conocimiento y comprensión de la estructura organizacional y la gestión de la Rama Judicial para generar mayores niveles de confianza y credibilidad en la ciudadanía	1	100%	
2.6 Promover en los servidores judiciales la cultura de comunicación institucional, como eje estratégico y transversal de la Rama Judicial.	1	100%	
2.7 Llevar a cabo la revisión del sistema de gestión de calidad en la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial (Nivel Central y Seccional), Despachos judiciales certificados y Despachos judiciales en proceso de certificación	5	78%	

- Consolidar la mejora

Se establecieron cinco (5) objetivos específicos y cinco (5) estrategias para consolidar la mejora del SIGCMA.

El resultado del avance acumulado obtenido a 31 de octubre de 2015 es del 44%, afectado principalmente por no aprobarse el proyecto para realizar la actualización del software de gestión de calidad, el cual tiene como principal propósito la automatización de las sedes administrativas y judiciales en la operación de sus procesos, especialmente los relacionados con el sistema de QRSs.

Para mitigar el riesgo que genera la falta de actualización de la plataforma sobre la cual opera el SIGCMA, se decidió mantener la documentación en medios magnéticos y físicos que eviten la pérdida de la información del sistema.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	No. Estrategias	Resultado Objetivo Específico	Resultado Objetivo Plan
3.1 Revisar y adecuar los mecanismos de seguimiento y medición, ajustando la formulación a la revisión de gestión en los componentes de responsabilidad, control y medio ambiente.	1	5%	44%
3.2 Revisar y adecuar los procedimientos de norma la norma de calidad teniendo en cuenta las recomendaciones de los consultores y el Ente Certificador, así como la incorporación de los requisitos y/o recomendaciones contenidos en el Modelo Estándar de Control Interno “MECI 1000:2014”, NTCISO 14001:2004, NTCISO 31000 y NTCISO 26000.	1	23%	

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	No. Estrategias	Resultado Objetivo Específico	Resultado Objetivo Plan
3.3 Preparar a la organización para la incorporación de nuevas herramientas y metodologías contenidas en la actualización de las normas de calidad, control y gestión (MECI 1000:2014, ISO 31000, ISO 26000, ISO 14001).	1	90%	
3.4 Actualizar la metodología de riesgos utilizada para el sistema de gestión de calidad.	1	100%	
3.5 Automatizar el sistema de quejas, reclamos y sugerencias en los Despachos Judiciales certificados.	1	0%	

- Garantizar el Cumplimiento de la Política del SIGCMA

Se establecieron once (11) objetivos específicos o del SIGCMA (Definidos en el Acuerdo 10161 de 2014) y veinticinco (25) estrategias para garantizar el cumplimiento de los objetivos del SIGCMA.

El resultado del avance acumulado obtenido a 31 de octubre de 2015 es del 69%, afectado principalmente por la aprobación del Acto Legislativo No. 2, mediante el cual se elimina la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y se crea la Gerencia de la Rama Judicial.

Sobre el particular vale la pena señalar que el objetivo específico *"4.2 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",* no ha permitido avances significativos debido a la incertidumbre de la integración y propósitos del nuevo Consejo de Gobierno. No obstante el trabajo coordinado que se viene realizando con la Corte Suprema de Justicia (integrante del Consejo de Gobierno), prevé en buen resultado en esta materia finalizando el 2015.

De otra parte el objetivo específico "*4.6 Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia",* está programado para realizarse en el mes de diciembre como es costumbre todos los años.

Sin considerar estos dos objetivos específicos el avance a 31 de octubre de los Objetivos del SIGCMA sería del 84%. Y si se considerar exclusivamente los objetivos relacionados con el sistema de gestión de calidad (es decir sin incluir ambiental), el indicador sería del 92%, faltando dos (2) meses para la terminación de la vigencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	No. Estrategias	Resultado Objetivo Específico	Resultado Objetivo Plan
4.1 Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de la misma.	4	79%	69%
4.2 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.	1	0%	
4.3 Cumplir los requisitos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la Ley de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran.	2	100%	
4.4 Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.	2	71%	
4.5 Fomentar la cultura organizacional de calidad, Control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor Judicial.	1	100%	
4.6 Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia.	2	0%	
4.7 Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización.	2	100%	
4.8 - Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente “SIGCMA”.	3	93%	
4.9 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	50%	
4.10 Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.	3	100%	
4.11 Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.	3	67%	

Pocas son las organizaciones que pueden registrar entre sus logros contar con un sistema integrado de gestión y control de la calidad en la totalidad de las sedes administrativas y en un número significativo de Despachos Judiciales (278 a 2014).

Para tal propósito la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura destinó recursos parar el presente año por $1.049 millones de pesos distribuidos de la siguiente forma:

2. Gestión de Recursos

El cuadro mostrado a continuación muestra la asignación de recursos por proyectos y sedes incluidas:

PROYECTO	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS POR RECURSOS DE INVERSIÓN	
	SUBPROYECTO	**RECURSOS INICIALES**
CERTIFICACIÓN	Recertificación Sala Administrativa Nivel Central y Seccional	$25.000.000,00
	Recertificación Juzgados Itagüí y Envigado	$3.000.000,00
	Recertificación Juzgados Civiles del Circuito de Barranquilla	$4.000.000,00
	Recertificación Juzgados SAP Bucaramanga	$4.500.000,00
	Recertificación Juzgados Buga	$3.000.000,00
	Tribunal Administrativo de Santander, Tribunal Administrativo del Caquetá	$1.500.000,00
	Certificación Zona Consolidación Carmen de Bolívar	$12.000.000,00
	Certificación Zona Consolidación Cordillera Central - Chaparral	$12.000.000,00
	Certificación Centro de Servicios y Juzgados del SAP Paloquemao	$20.000.000,00
	Certificación Juzgados del Distrito Judicial de Armenia	$10.000.000,00
	Certificación Sala de Consulta del Consejo de Estado y Sala Civil Corte Suprema	$6.000.000,00
SUBTOTAL		$100.000.000,00
CAPACITACIÓN DIPLOMADO SIGCMA	Sala Administrativa Nivel Central	$60.000.000,00
	Seccional Bogotá	$6.000.000,00
	Juzgados Paloquemao	$10.000.000,00
	Seccional Barranquilla	$2.500.000,00
	Juzgados Civiles del Circuito de Barranquilla	$2.500.000,00
	Seccional Santander	$2.500.000,00
	Juzgados SAP Bucaramanga	$2.500.000,00
	Seccional Cali	$3.000.000,00
	Juzgados Buga	$3.000.000,00
	Seccional Medellín	$3.000.000,00

PROYECTO	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS POR RECURSOS DE INVERSIÓN	
	SUBPROYECTO	RECURSOS INICIALES
	Juzgados Itagüí y Envigado	$5.000.000,00
SUBTOTAL CAPACITACIÓN		$100.000.000,00
CAPACITACIÓN AMBIENTAL	Sala Administrativa Nivel Central	$60.000.000,00
	Seccional Bogotá	$6.000.000,00
	Juzgados Paloquemao	$10.000.000,00
	Seccional Barranquilla	$5.000.000,00
	Seccional Santander	$5.000.000,00
	Seccional Cali	$3.000.000,00
	Seccional Medellín	$3.000.000,00
SUBTOTAL CAPACITACIÓN		$92.000.000,00
ASESORÍA	Sala Administrativa Nivel Central y Seccional	$45.000.000,00
	Juzgados Itagüí y Envigado	$2.500.000,00
	Juzgados Civiles del Circuito de Barranquilla	$2.500.000,00
	Juzgados SAP Bucaramanga	$10.000.000,00
	Juzgados SAP Buga	$12.000.000,00
	Juzgados del Circuito de Armenia	$18.000.000,00
	Centro de Servicios y Juzgados del SAP Paloquemao	$10.000.000,00
SUBTOTAL AESORÍA		$100.000.000,00
NORMA SECTOR	Rama Judicial	$498.000.000,00
SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN BÁSICA	Sedes Administrativas y Judiciales certificadas	$159.000.000,00
SUBTOTAL PROYECTOS ESPECIALES		$657.000.000,00
TOTAL RECURSOS INVERSIÓN PROYECTRO CALIDAD		**$1.049.000.000,00**

De los $1.049 millones asignados se han comprometido recursos por $757 millones, correspondientes a la certificación de las normas, la realización de jornadas de sensibilización y capacitación, y el desarrollo de una norma para el sector justicia, para un 72,16% de ejecución.

El cuadro siguiente muestra los proyectos y cronogramas de trabajo estimados para el desarrollo de estos temas:

INVERSIÓN 2014 UNIDAD DE DESARROLLO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO – SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Inicio Actividad	Fecha Finalización Actividad	Plazo en semanas	Avance físico	SOPORTE

INVERSIÓN 2014 UNIDAD DE DESARROLLO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO – SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Inicio Actividad	Fecha Finalización Actividad	Plazo en semanas	Avance físico	SOPORTE
Certificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y Ampliación a Despachos Judiciales	**02/01/2014**	**30/11/2014**	**47,43**	**100%**	
Aprobación de Marcos Lógicos	02/01/2014	31/01/2014	4,14	100%	Acuerdo PSAA14-10085
Presentación de condiciones técnicas a DEAJ	02/01/2014	28/02/2014	8,14	100%	UDAEOF15-294 - Estudio previo, estudio del sector, condiciones técnicas
Ejecución Contractual	01/08/2014	30/11/2014	17,29	100%	CD 14 20145 - Contrato 090 2015 - Acta de inicio – En ejecución normal
Asesoría y acompañamiento en el diseño del sistema de gestión de calidad para los Centros de Servicios de los Juzgados de las distintas especialidades	**02/01/2015**	**31/12/2015**	**51,86**	**72%**	
Aprobación de Marcos Lógicos	02/01/2015	31/01/2015	4,14	100%	Acuerdo PSAA14-10085
Presentación de condiciones técnicas a DEAJ	03/06/2015	27/06/2015	3,43	100%	UDAEOF14-1284 - Estudios previo, estudio del sector, condiciones técnicas
Ejecución Contractual	01/08/2015	31/12/2015	21,71	15%	CM 09 2014 - Contrato 069 2014 - Acta de inicio. El contrato se encuentra en ejecución normal.
Capacitaciones sobre el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de acuerdo con los parámetros definidos	**02/01/2015**	**31/12/2015**	**51,86**	**67%**	
Aprobación de Marcos Lógicos	02/01/2015	31/01/2015	4,14	100%	Acuerdo PSAA14-10085
Presentación de condiciones técnicas a DEAJ	03/06/2015	27/06/2015	3,43	100%	UDAEOF14-1284, MEMUDAE14-164 - Estudio previo, estudio del sector, condiciones técnicas
Ejecución Contractual	01/08/2015	31/12/2015	21,71	0%	No se realizó debido a la redistribución de recursos necesarios para otras actividades.
Sensibilización y Capacitación (apalancamiento con recursos de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla).	**02/01/2015**	**31/12/2015**	**51,86**	**67%**	
Aprobación de Marcos Lógicos	02/01/2015	31/01/2015	4,14	100%	Acuerdo PSAA14-10085
Presentación de condiciones técnicas a DEAJ	03/06/2015	27/06/2015	3,43	100%	UDAEOF14-1284, MEMUDAE14-164 - Estudio previo, estudio del sector, condiciones técnicas
Ejecución Contractual	01/08/2015	31/12/2015	21,71	0%	En ejecución normal.
Elaboración de una norma de calidad para el sector justicia (FASE I) (Apalancamiento con recursos del BID)	**02/01/2015**	**31/12/2015**	**51,86**	**67%**	
Aprobación de Marcos Lógicos	02/01/2015	31/01/2015	4,14	100%	Proyecto UDAE

INVERSIÓN 2014 UNIDAD DE DESARROLLO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO – SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Inicio Actividad	Fecha Finalización Actividad	Plazo en semanas	Avance físico	SOPORTE
Presentación de condiciones técnicas a DEAJ	03/06/2015	27/06/2015	3,43	100%	UDAEOF14-1284, MEMUDAE14-164 - Estudio previo, estudio del sector, condiciones técnicas
Ejecución Contractual	01/08/2015	31/12/2015	21,71	0%	En ejecución normal

3. Resultados Auditorías de Calidad

Las auditorías internas de calidad se llevaron a cabo entre los meses de julio, agosto, septiembre y octubre, tomando más tiempo de lo programado inicialmente por la incertidumbre del Acto Legislativo 02 de 2015, la aplicación de los concursos en las sedes administrativas y judiciales, y la terminación de cargos de descongestión que venían acompañando el proceso en todo el país.

A pesar de las dificultades presentadas, el equipo de auditores de calidad del nivel central y el acompañamiento de los auditores de la Seccionales de Antioquia, Bogotá y Norte de Santander, permitieron cumplir satisfactoriamente con el objetivo propuesto.

Como parte del proceso, fueron formados a través del apoyo de la ESAP, la Universidad de Ibagué y la Alcaldía de Armenia, 36 nuevos auditores en el nivel central y 43 más en las sedes Seccionales (sedes administrativas y judiciales).

El octavo (8°) ciclo de auditorías internas de calidad fue coordinador por el ingeniero Diego Londoño Ayran, Coordinador Nacional del SIGCMA y contó con un equipo permanente de 25 servidores judiciales, relacionados a continuación:

	AUDITOR	UNIDAD O DEPENDENCIA QUE APORTA
1	Alvaro Garzón Diaz	CENDOJ
2	Carlos Castro Coll	UDAE
3	Carmen Inés Moreno Benítez	SAP BOGOTÁ
4	Ceferino Velásquez	UDAE
5	Cindy Paola Lopez	UDAE
6	Cristian Bohórquez	SAP BOGOTÁ
7	Diego Londoño Ayran	UDAE
8	Ivonne Zapata	SECC MEDELLÍN

	AUDITOR	UNIDAD O DEPENDENCIA QUE APORTA
9	Javier Alexander Serrano	DEAJ PLANEACIÓN
10	Javier Alfonso Naranjo Ramirez	CENDOJ
11	José Eduardo Gómez	DESPACHO DEAJ
12	Luis Alberto Leyton	REGISTRO ABOGADOS
13	Luz Miriam Rozo	REGISTRO ABOGADOS
14	Marcela Castaño	CENDOJ
15	Nelson Rincón	DEAJ ADMINISTRATIVA
16	Nubia Arevalo	CENDOJ
17	Rafaél Gómez	CENDOJ
18	Raúl Cardenas	DEAJ UIF
19	Ricardo Molina	DEAJ PLANEACIÓN
20	Sandra Diaz Jara	SEGURIDAD
21	Sandra Paola Castillo	UDAE
22	Tomás Villagrán	SECC BOGOTÁ
23	Wilfredo Rincon	CARRERA
24	William Blandón	SAP BOGOTÁ
25	William Espinosa	CARRERA

Los resultados obtenidos, clasificados por numerales de las normas de calidad NTCISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, son los siguientes:

- **Resultados auditorías internas de calidad nivel central:**

Se presentaron un total de diez (10) observaciones (no conformidades menores) que tienen que ver con incumplimientos leves en los numerales 4.1 g (eficacia de los controles establecidos para mitigar riesgos), 4.2.1 control de registros (errores de digitación), 4.2.3 control de documentos (debilidad en la aplicación del procedimiento de control de documentos internos), 6.2.2 cobertura en el diagnóstico de competencias del personal nuevo, 8.2.3 falta de oportunidad en la medición de indicadores de algunos procesos y 8.5.1 cierre inoportuno de una acción en el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.

De acuerdo con la metodología establecida por la organización a partir del procedimiento de auditorías internas de calidad, estas diez (10) no conformidades se convierten en seis (6) al momento de su consolidación.

Se espera que una vez terminada la auditoría externa de calidad se practique el primer seguimiento al levantamiento de los planes de mejoramiento de estas acciones.

El cuadro siguiente muestra los resultados obtenidos en el nivel central por proceso:

CLASIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES POR PROCESO NIVEL CENTRAL						
PROCESO	**4.1 g**	**4.2.1**	**4.2.3**	**6.2.2**	**8.2.3**	**8.5.1**
Adquisición BYS			Control de Documentos			Cierre de acciones
Admon Seguridad						
Asistencia Legal						
Admon Carrera						
Auditorìa						
Comunicación						
G Financiera						
G Documental	Debilidad en controles					
G Humana				Cobertura competencias		
G Información Judicial		Control de Registros - Riesgos				
G Información Estadística						
G Formación Jud						
G Listas Altas Cortes						

CLASIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES POR PROCESO NIVEL CENTRAL						
PROCESO	**4.1 g**	**4.2.1**	**4.2.3**	**6.2.2**	**8.2.3**	**8.5.1**
G Salud Ocupacional						
G Tecnológica	Debilidad en controles				Seguimiento Proceso Acciones oportunas	
Mejoramiento SIGCMA						
M Infraestructura						
M G Jud			Actualización LMD y Doc SGC			
P Estratégica					Medición indicador nuevo	
Registro y Control						
Reordenamiento						
TOTALES	**2**	**2**	**2**	**1**	**2**	**1**

- **Resultados auditorías internas de calidad Nivel Seccional**

En el nivel seccional se presentaron en total treinta y cinco (35) no conformidades menores que al agruparlas por numerales de la norma suman en total once (11).

El principal aspecto observado como resultado de la auditoría aplicada se observa en la debilidad del capítulo 8 de las normas de calidad NTCGP 1000:2009 y NTCISO 9001:2008. Situación dada fundamentalmente por la rotación de personal presentada durante este último año producto de la aplicación del concurso de méritos llevado a cabo a nivel seccional en el año 2009.

Es claro que al presentarse rotación de personal, especialmente en los roles asignados a la coordinación de temas de calidad existe el riesgo de que se dejen de medir indicadores, o su análisis no sea de la profundidad esperada o que no se tenga un conocimiento amplio de la utilización del procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas.

Los resultados generales obtenidos en cada seccional se presentan en el cuadro siguiente:

SECCIONALES	4.1 g	4.2.1	4.2.4	5.5.1	6.2.2	8.2.3	8.4	8.5	8.5.1	8.5.2	8.5.3	TOTAL
Antioquia												2
Atlántico												2
Bogotá												3
Bolívar												ND
Boyacá												0
Caldas												0
Caquetá												2
Cauca												3
Cesar												
Chocó												4
Córdoba												2
Guajira												5
Huila												1
Magdalena												4
Meta												2
Nariño												2
Nte Santander												2
Quindío												0
Risaralda												0
Santander												1
Sucre												0
Tolima												0
Vale del Cauca												0
Por Numeral	3	1	3	1	2	10	6	1	1	2	5	35

Las seccionales resaltadas en verde se destacan como las de mejores resultados a nivel nacional, siendo la **Seccional del Tolima** la que presenta el mayor avance en el último año, especialmente en el desarrollo de la política ambiental.

4. REULTADOS RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE:

Para el presenta año se establecieron fundamentalmente dos (2) estrategias orientadas a conocer de primera mano la percepción del cliente sobre los servicios que presta la Corporación y las principales necesidades.

- **4.1 Respecto a la identificación de necesidades y percepción sobre el servicio**

Durante el 2014 se realizó una gran encuesta que tuvo como propósito fundamental la construcción del nuevo Plan Sectorial de Desarrollo 2015 – 2018.

En el proceso se invitó a participar a un total de 10.989 servidores judiciales, de los cuales el 34.28% (3.767) eran funcionarios y el restante 65.72% (7.222) empleados, como fuente primaria de la Administración de Justicia.

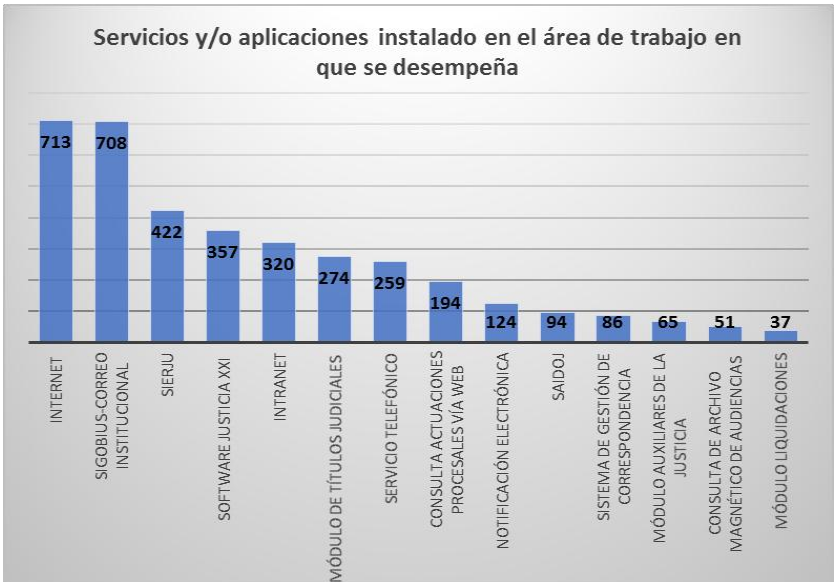
Todo lo anterior, con el fin de remitir a las unidades adscritas a la Sala Administrativa y Dirección Ejecutiva de Administración Judicial las necesidades y propuestas de la Rama Judicial, dichas unidades deberán incorporar dentro de sus propuestas de inversión actividades o proyectos destinados a satisfacer los requerimientos identificados; en caso contrario, se requiere la definición de propuestas que propendan por solventar lo anterior en el mediano y largo plazo.

- El 83.99% de los servidores judiciales considera que cuenta con la dotación de insumos (repuestos, tintas, entre otros) para el adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica que se encuentra en su sitio de trabajo.

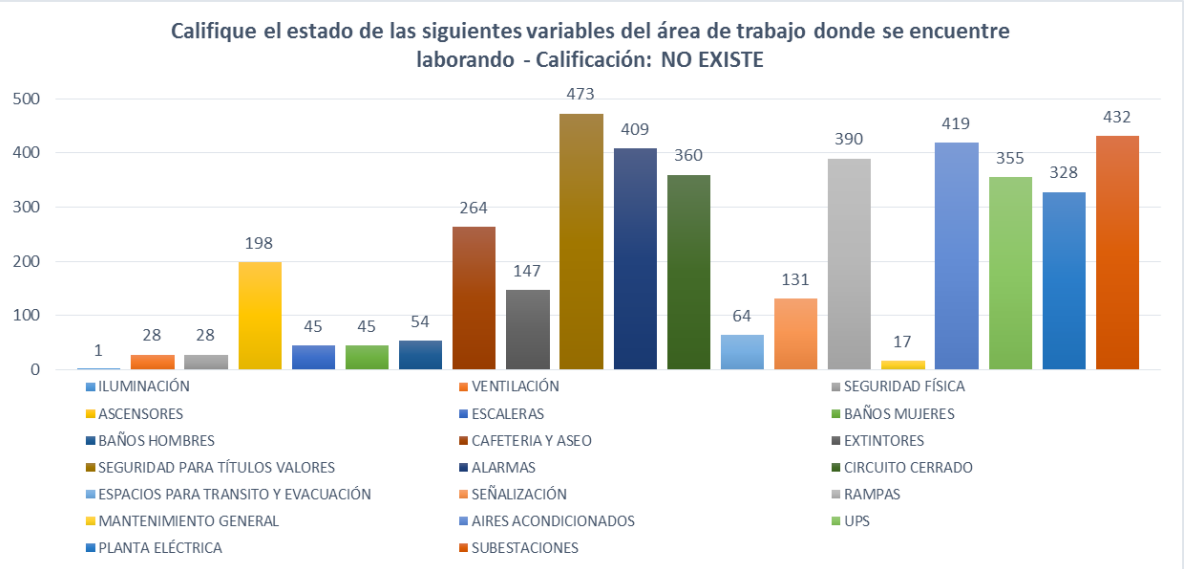
- Un 92.76% de los empleados judiciales opina que el mantenimiento de su infraestructura tecnológica es oportuno y adecuado, al mismo tiempo se informa que los equipos de cómputo dispuestos para consulta de procesos por parte de los usuarios son los que requieren mayor cuidado y dedicación en cuanto a actualización y mantenimiento tecnológico.

- El 44.58% de los servidores judiciales opina que no requiere computadores adicionales para su despacho. Sin embargo, el 42.86% requiere de un (1) escáner, el 29.23% de equipos de cómputo dispuestos para consulta de procesos por parte de los usuarios y el 27.91% de una impresora.

- El 94.31% de los funcionarios manifiestan poseer Internet, un 42.33% acceso a la Intranet, 8.60% cuentan con el Módulo de Auxiliares de la Justicia, un 55.82% tienen SIERJU, un 47.22% acceden al Sistema Justicia XXI y un 6.75% puede consultar archivos magnéticos de las audiencias públicas, identificando oportunidades claras de mejora para la política tecnológica. (Ver gráfica)



- El 66.75% de los servidores judiciales considera que su área de trabajo requiere mantenimiento y el 67.02% de adecuaciones espaciales adicionales a las contempladas. De los aspectos de mayor consideración para adecuación y mantenimiento se encuentran: seguridad para títulos valores (62.65%), alarmas (54.17%), rampas de acceso para discapacitados (51.66%), circuito cerrado de televisión (47.68%) y área de cafetería y aseo (34.97%) (Ver gráfica).



Fuente: Sondeo de necesidades a funcionarios y empleados Plan Sectorial de Desarrollo 2015-2018 -Cálculos UDAE

- El 73.02% de los servidores expresa que el clima laboral en la Entidad es positivo para su gestión diaria.

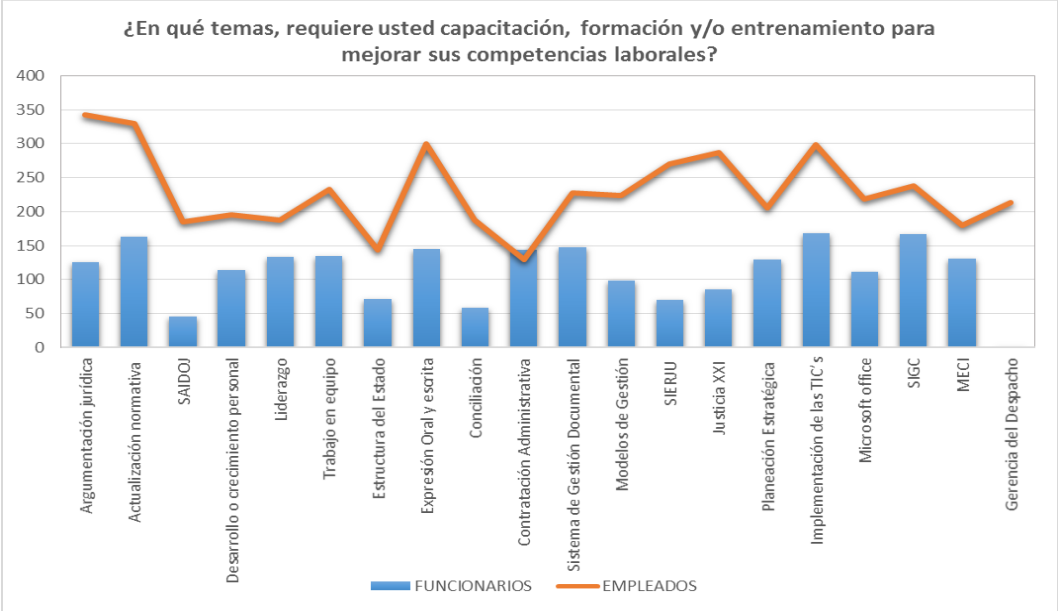
- El 68.52% de los servidores considera importante que la Entidad fortalezca la inversión de recursos en Programas de Bienestar Social, tales como: Deportivos, Culturales, Social – Académicos, Recreativos, Ecológicos, Vivienda para los servidores de la Rama Judicial. Situación paradójica se observa cuando se analiza la respuesta dada a la pregunta: ¿Las actividades de Bienestar Social que se adelantan en la Entidad, son: conocidas, necesarias, suficientes?, el 44.64% manifestó que ninguna de las anteriores.

- Al momento de ingresar a trabajar por primera vez en la Rama Judicial el 65.43% de los servidores judiciales no recibió inducción sobre las actividades que se desarrollan en la Rama Judicial. Por otra parte, el 59.74% no recibió capacitación sobre las funciones y actividades asignadas.

- Algunas oportunidades de mejora para la política de Desarrollo del Talento Humano se identifican en los siguientes aspectos: a) El 48.13% de los funcionarios considera que se encuentran actualizados los procedimientos operativos para el desempeño de su cargo actual. b) El 40% de los servidores judiciales que se encuentran en carrera judicial es de la opinión que el proceso de evaluación del desempeño no es eficaz, justo u objetivo. c) El 63.76% de los servidores judiciales considera que las actividades de Salud Ocupacional son conocidos y necesarios.

- En cuanto a los procedimientos de carrera judicial, el 60.98% de los servidores piensa que los procedimientos y la organización de las convocatorias para proveer cargos en la Rama Judicial son ampliamente difundidas, garantizan una amplia participación pública (68.25%), son claros (59.52%) y cuentan con tiempos de cumplimiento en las diferentes etapas (53.44%). Por otra parte, el 75.23% los funcionarios judiciales son de la opinión que los perfiles de los cargos que conforman actualmente su despacho, están acordes con sus requerimientos de gestión.

- Los temas identificados para capacitación, formación y/o entrenamiento por los servidores judiciales que respondieron al sondeo se detallan en la gráfica siguiente.



Fuente: Sondeo de necesidades a funcionarios y empleados Plan Sectorial de Desarrollo 2015-2018 -Cálculos UDAE

- **Aspectos para mejorar surgidos del análisis de la encuesta:**

  - En materia de Talento Humano

    - Mejorar la integración y el clima laboral de la Rama Judicial.
    - Fortalecer la inversión de recursos en Programas de Bienestar Social, tales como: Deportivos, Culturales, Social – Académicos, Recreativos, Ecológicos, Vivienda para los servidores de la Rama Judicial.
    - Intensificar y extender las actividades de Salud Ocupacional.
    - Implementar actividades de inducción para nuevos empleados judiciales.
    - Definir y ampliar los temas de capacitación para los servidores judiciales.

- Actualizar los procedimientos operativos para las diferentes áreas y dependencias judiciales.
- Modernizar el proceso de evaluación del desempeño para los servidores judiciales que se encuentran en carrera judicial.

- En materia de rediseño de la organización:

  - Actualizar los modelos de gestión de las diferentes jurisdicciones.
  - Actualizar los procesos operativos de las dependencias administrativas y funcionales de la Rama Judicial.
  - Ampliar el acceso a la información jurisdiccional, normativa y procesal en la página Web de la Rama Judicial.
  - Revisar y adecuar según lo pertinente los procedimientos de reparto judicial, notificaciones, audiencias públicas y desistimiento tácito a nivel nacional.
  - Implementar nuevos mecanismos de descongestión judicial.
  - Ampliar la certificación de calidad del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad a los despachos judiciales a nivel nacional.

- En materia de infraestructura:

  - Definición de actividades que propendan por la ampliación de puntos lógicos de red y mejoren la conectividad en los sistemas de información a nivel nacional.
  - Disponibilidad de dotación tecnológica en los salas de audiencias del sistema oral en las diferentes jurisdicciones.
  - Ampliación de la infraestructura tecnológica a nivel nacional, en elementos tales como computadores de alta gama, servidores, impresoras y scanner.
  - Integración de los sistemas de información en la plataforma tecnológica de la Rama Judicial de tal forma que se pueda extraer información directa de variables transversales.
  - Diseño de nuevos reportes en el Sistema Justicia XXI y el SIERJU que promuevan el control a la gestión judicial, al igual que la implementación de controles automáticos para la validación de información reportada, entre otros.

- **4.2 Atención y Comportamiento de las QRSs**

Durante los primeros tres meses del año se han presentado un total de 290 QRSsen 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 por que más del 45% de los procesos judiciales se encuentran en Bogotá.

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.

De resaltar durante lo corrido del año en cuanto a QRSs se refiere es una particular colocada por un anónimo en los organismos de control sobre el sistema de gestión de calidad.

Si bien el quejoso no tuvo mayores argumentos para desvirtuar las bondades del sistema de gestión de calidad de la organización, siempre es importante revisar con cuidado aquellas críticas que puedan fortalecer mucho más el modelo.

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS:

Para el nivel central en general se observa un buen desempaño de la totalidad de los procesos en la organización. Del total de los ochenta y dos (82) indicadores establecidos setena y siete (77) estuvieron por encima del nivel de referencia establecido. Es decir que el 94% obtuvieron un resultado satisfactorio.

El cuadro siguiente muestra la situación encontrada en el nivel central.

PROCESO	Número de Indicadores	Sin cumplimiento NR	% incumplimiento
Adquisición BYS	3	0	0%
Admon Seguridad	2	0	0%
Asistencia Legal	3	0	0%
Admon Carrera	4	0	0%
Auditorìa	4	0	0%
Comunicación	1	0	0%
G Financiera	1	0	0%
G Documental	4	1	25%
G Humana	12	1	8%

PROCESO	Número de Indicadores	Sin cumplimiento NR	% incumplimiento
G Información Judicial	2	0	0%
G Información Estadística	1	0	0%
G Formación Jud	12	0	0%
G Listas Altas Cortes	1	1	100%
G Salud Ocupacional	2	0	0%
G Tecnológica	5	0	0%
Mejoramiento SIGCMA	6	1	17%
M Infraestructura	5	0	0%
M G Jud	3	0	0%
P Estratégica	3	1	33%
Registro y Control	3	0	0%
Reordenamiento	5	0	0%
TOTAL INDICADORES	82	5	**6%**

A nivel seccional se encuentra una situación similar. En total se observaron sesenta y tres (63) indicadores que no cumplieron con la meta establecida de los 1.886 indicadores en total que tienen las veintitrés sedes administrativas.

Es decir que apenas el 3% del total de indicadores presenta incumplimiento.

Los procesos que más presentan incumplimiento a nivel nacional son los de Reordenamiento Judicial con doce (12), Gestión Salud Ocupacional con (11) y Mejoramiento del SIGCMA con ocho (8).

Revisado el análisis y resultados de los indicadores de reordenamiento judicial se observa que la principal causa de incumplimiento radica en la interpretación de la formula, razón por la cual se revisará y ajustará para hacerla más fácil de entender para la toma de decisiones.

De la mayor importancia resulta el indicador de Gestión en la Salud Ocupacional, pues las mediciones obtenidas muestran cifras preocupantes en la accidentalidad del personal y complimiento de objetivos.

SECCIONALES	AUDIT	A BYS	G DOC	G SALUD	M SIGCMA	ADMON CARR	REORD	GFJ	GT	AL	GH	PE	TOTAL
Antioquia	1												1
Atlantico				1	1	1	1						4
Bogotá													0
Bolivar					1			1					2
Boyacá					1	1	1	1	1				5

SECCIONALES	AUDIT	A BYS	G DOC	G SALUD	M SIGCMA	ADMON CARR	REORD	GFJ	GT	AL	GH	PE	TOTAL
Caldas				1	1				1	1	1	1	6
Caquetá							1						1
Cauca				2		1	1						4
Cesar		1	1		2	1	2	1			1		9
Chocó					1		2						3
Córdoba			1								1	1	3
Guajira											1		1
Huila		1					1				1		3
Magdalena				1			1		1	1		1	5
Meta													0
Nariño													0
Nte Santander	1												1
Quindío				2			1						3
Risaralda				1			1						2
Santander	2												2
Sucre						1							1
Tolima	1			3						1			5
Vale dell Cauca					1						1		2
Por Numeral	5	2	2	11	8	5	12	3	3	3	6	3	63

6. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO:

De la mayor importancia resulta entender que las decisiones finales sobre la mayoría de los productos y servicios se reflejan en el nivel central. Esta situación se entiende puesto que la Sala Administrativa y la Dirección Ejecutiva son órganos desconcentrados no descentralizados.

De otra parte es importante señalar que la cantidad de productos o servicios no conformes que se presentan en la organización son realmente pocos. A manera de ejemplo para lo corrido del 2015 en todo el país se han producido un total de veintisiete (27), situación que debe entenderse en el sentido que se trata de requisitos legales que la organización está obligada a cumplir y que de no hacerlo puede llegar a genera sanciones disciplinarias, fiscales o incluso penales.

El cuadro siguiente muestra la relación de los productos o servicios no conformes presentados durante el 2015.

Algunas conclusiones son importantes considerar. Por un lado el proceso que más presenta productos no conformes es el de Administración de la Carrera Judicial, siendo de más del 50% respecto al total de hallazgos. Esto se entiende pues el

volumen de ciudadanos y servidores judiciales que se presentan a un concurso de selección sobrepasa en ocasiones la capacidad instalada de la organización. Sin embargo el número de no conformes es bastante bajo (0.00023%) si se compara con el total de productos que arroja este proceso.

No	No ACCIÓN	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO	TIPO	ESTADO
1	8971	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Autoevaluacion	Producto no Conforme	En el procedimiento de Administracin de Carrera Judicial, se puede evidenciar como un producto no conforme la posibilidad de la suspensión parcial o definitiva del proceso de selecciónpor concurso de méritos producto de una desición de carcter judicial. en este sentido se requiere hacer el respectivo seguimiento a través de la pagina web institucional, considerando que la desición judicial constituye un evento externo que la institución no puede manejar.	Seccional	Cerrada
2	8977	REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA	Autoevaluacion	Producto no Conforme	La tarjeta profesional No. 252864 remitida con OFICIO No. URNA 209 recibida el 12 de marzo2015, presenta error en el segundo nombre del Abogado que aparece como ARATURO, el nombre correcto es CARLOS ARTURO GRAJALES VASCO.	Seccional	Cerrada
3	8978	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	PQRS	Producto no Conforme	Al momento de consolidar el puntaje del factor eficiencia o rendimiento de la calificación del doctor MIGUEL HERNANDO RODRIGUEZ MORENo, Juez Promiscuo Municipal de Tibasosa, en propiedad, se incurrió en error al momento de realizar la ponderación.	Seccional	Cerrada

No	No ACCIÓN	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO	TIPO	ESTADO
4	9035	REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA	PQRS	Producto no Conforme	En vista de la queja No.8415, radicada por una usuaria en el formato de encuesta del Registro Nacional de Abogados, sobre el extravío de las fotografías 3x4 en la oficina de la Sala Administrativa Seccional, el comité identificó la necesidad de incluir al procedimiento de trámite para la expedición de la tarjeta profesional otras actividades adicionales que garanticen el control de la documentación recepcionada previo envío.	Seccional	Cerrada
5	9053	REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA	Autoevaluacion	Producto no Conforme	la Resolución N 2369 del 29 de Abril de 2015 por medio de la cual se reconoce la Práctica de la Judicatura del señor JOSE LUIS ALVAREZ ZULUAGA, con la cédula de ciudadanía número 1.053.815.241 de Manizales, tiene un error en la aceptación de la Judicatura, debido que la Universiad donde terminó los estudios, no corresponde a la FUNDACION UNIVERSITARIA AGRARIA DE COLOMBIA como lo menciona dicha resolución, la informacion correcta es UNIVERSIDAD DE MANIZALES.	Seccional	Cerrada

No	No ACCIÓN	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO	TIPO	ESTADO
6	9133	REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA	Autoevaluacion	Producto no Conforme	En el proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia se puede evidenciar como una mala prestación del servicio la tardanza en el reclamo de las tarjetas profesionales, licencias temporales y reconocimiento de la práctica jurídica. Lo anterior debido a que los interesados luego de hacer la solicitud de estos documentos, no vienen a retirarlos.	Seccional	Cerrada
7	9241	REORDENAMIENTO JUDICIAL	Autoevaluacion	Producto no Conforme	El Acuerdo CSBTA15 414 por medio de la cual se autorizó el cierre extraordinario del Juzgado 8 Civil municipal de descongestión de Bogotá para su traslado del Edificio San Remo a la Sede judicial Camacol, sin embargo las fechas de cierre indicadas en el Acto administrativo eran incorrectas por no corresponder a las fechas previamente pactadas con la Dirección Ejecutiva.	Seccional	Cerrada
8	9243	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Autoevaluacion	Producto no Conforme	En la Calificación integral de Servicios de 2014 de la Juez Edna Lizarazo, Juez 27 Laboral, se indicó el numero de cédula incorrecto.	Seccional	Cerrada
9	9244	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Autoevaluacion	Producto no Conforme	En visita realizada al Juzgado 2 Civil Circuito, para obtener la calificación del factor Organización, la información de la planta que tenía la Magistrada no correspondía a la realidad del despacho, debido a que la escribiente en	Seccional	Cerrada

No	No ACCIÓN	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO	TIPO	ESTADO
					propiedad se había trasladado al 15 Civil circuito.		
10	9256	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Autoevaluacion	Producto no Conforme	La Calificación integral de servicios del funcionario Raúl Santacruz López del Juzgado 5 Penal circuito de conocimiento se indicaba un puntaje alto para la categoría Excelente sin embargo por error se indicó la categoría Bueno.	Seccional	Cerrada
11	9257	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Autoevaluacion	Producto no Conforme	El permiso de estudio otorgado por esta Sala Seccional al Doctor Hernando Díaz Franco Juez 14 Penal Municipal de Garantías el 7 de enero de 2015, indicaba una fecha incorrecta de la Sala de aprobación del permiso	Seccional	Cerrada
12	9258	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Autoevaluacion	Producto no Conforme	Al realizar una verificación de los vacantes publicadas se encontró que algunos cargos no fueron publicados para el mes de Julio, como fue el caso para el cargo de Conductor grado 06, Citador circuito Juzgados 1, 3, 4, 24, 29 y el Juzgado Laboral 31	Seccional	Cerrada

No	No ACCIÓN	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO	TIPO	ESTADO
13	9273	REORDENAMIENTO JUDICIAL	Autoevaluacion	Producto no Conforme	Se modifica el acuerdo N. PSAA1410282 por el acuerdo N. PSAA151028 por el cual se aclara el Numeral 33 del Literal A del Artículo 1 del Acuerdo No. PSAA1410282 de 2014, en el sentido de señalar que los Juzgados Laborales de Pequeñas Causas de Descongestión de Bogotá que se prorrogan son el 1, 2, 3, 704 y 705 y la vigencia es a 31 de diciembre de 2014.	Central	Cerrada
14	9274	REORDENAMIENTO JUDICIAL	Autoevaluacion	Producto no Conforme	Se modifica el acuerdo PSAA1510288 por el acuerdo PSAA1510311 por el cual se aclara que el cargo de Escribiente de Descongestión prorrogado mediante el numeral 70 del literal B del Artículo 11 del Acuerdo PSAA1510288 corresponde a la Secretaría de la Sala Civil Familia del Tribunal Superior de Antioquia.	Central	Cerrada
15	9276	REORDENAMIENTO JUDICIAL	Autoevaluacion	Producto no Conforme	modifica el acuerdo PSAA1410288 por el acuerdo PSAA1510296 por medio del cual se aclara el numeral 3 del literal b) del numeral 1 del literal J. ALTAS CORTES del Acuerdo PSAA1410288 de 2015, por cuanto dicho cargo de Magistrado Auxiliar de Sección en la Sección Tercera del Consejo de Estado se creó en el numeral 9 del artículo 13 del mismo Acuerdo, por consiguiente, es un solo cargo además el numeral 10 del Artículo 13, en el sentido de indicar que el cargo	Central	Cerrada

No	No ACCIÓN	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO	TIPO	ESTADO
					creado corresponde a un Sustanciador.		
16	9277	REORDENAMIENTO JUDICIAL	Autoevaluacion	Producto no Conforme	se adiciona al acuerdo al PSAA1410278 y se modifica en el acuerdo PSAA1510316 por el cual se adicionalmente, la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá, queda facultada para reasignar los expedientes de tutela a cargo del referido despacho en donde cursan incidentes de desacato, de manera equitativa entre sus pares.	Central	Cerrada

No	No ACCIÓN	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO	TIPO	ESTADO
17	9278	REORDENAMIENTO JUDICIAL	Autoevaluacion	Producto no Conforme	modifica el acuerdo PSAA1510356 por el acuerdo PSAA1510357. Modificar el artículo 15 del Acuerdo No. PSAA1510356 de mayo 29 de 2015, el cual quedará así: ARTÍCULO 15. Remisión de Procesos en el Tribunal Administrativo de Boyacá. A partir del 1 de junio de 2015, los despachos de los Señores Magistrados 704 y 705 de descongestión en el Tribunal Administrativo de Boyacá tendrán competencia mixta, es decir, tramitarán procesos del sistema escrito y oral y Conformación de las salas de decisión en el Tribunal Administrativo de Boyacá.	Central	Cerrada
18	9351	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	PQRS	Producto no Conforme	Contra la Resolución N PSAR15014 del 1 de julio de 2015 se instauraron 6 recursos de Reposición dado que los puntajes de las entrevistas no se veían reflejados en la consolidación de la puntuación. estos puntajes no fueron consolidados por que la información que llego del Nivel Central no contenía dicha puntuación.	Seccional	Abierta
19	9352	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	PQRS	Producto no Conforme	Contra la Resolución PSAA14042 por medio de la cual se publicaron los resultados reportados por La Unidad De carrera a Este Distrito Judicial correspondientes a la Prueba de Conocimiento para cargo de empleados de Tribunales, Juzgados y Centros de Servicios	Seccional	Abierta

No	No ACCIÓN	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO	TIPO	ESTADO
					procedieron 13 recursos por inconformidad con los puntajes obtenidos		
20	9431	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Incumplimiento Indicadores	Producto no Conforme	Mediante oficio EJOF152140 del 9 de septiembre de 2015, se cancelaron los servicios solicitados para los dos requerimientos de los Cursos de Introducción en el concepto de Justicia Comunitaria y Cursos de formación continua dirigido a los Jueces y Juezas de Paz y de Reconsideración, eventos estimados a desarrollarse del 15 al 16 de septiembre en la ciudad de CandelariaValle y del 16 al 17 de septiembre en la ciudad de Guadalajara BugaValle, lo anterior con el propósito de unificar recursos al Requerimiento No. 190 y capacitar una mayor población.	Central	Abierta
21	9432	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Incumplimiento Indicadores	Producto no Conforme	Se cancelan los Cursos sobre Gestión Documental estimados a desarrollarse en las ciudades de Barranquilla(10Sep15), Cali(17Sep15) y Bucaramanga(24Sep15), mediante oficios EJOF152133, EJOF152178, EJOF152179, por falta de disponibilidad de Formadores.	Central	Abierta

No	No ACCIÓN	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO	TIPO	ESTADO
22	9507	REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA	Autoevaluacion	Producto no Conforme	Error en el nombre de la Universidad reportada en la Resolucin de Judicatura No. 5249 a nombre de YNNIFER LOPEZ MONTOYA, devuelta a la Unidad de Registro Nacional de Abogados, para la respectiva correccin.	Seccional	Cerrada
23	9631	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	PQRS	Producto no Conforme	En la calificación integral de la doctora MÓNICA ISABEL RINCÓN ARANGO, Jueza 6a Civil Municipal de Tunja, correspondiente al período 2014, se incurrió en un error al no excluir de su carga los procesos recibidos de otros despachos por la implementación de la oralidad.	Seccional	Cerrada
24	9632	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	PQRS	Producto no Conforme	En la calificación de servicios período 2014, de la doctora MARÍA DEL ROSARIO RONCANCIO BAUTISTA, Jueza 1 Civil Municipal de Tunja, se incurrió en error al no descontar los procesos que le fueron remitidos por otros despachos, durante el período, por la implementación de la oralidad.	Seccional	Cerrada
25	9633	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	PQRS	Producto no Conforme	En la Resolución No. CSJBR14205 se incurrió en error al asignar puntaje en la prueba de conocimientos a una aspirante ausente CLARA OFELIA RODRÍGUEZ MARTÍNEZ. El error se generó en el listado enviado por la Universidad.	Seccional	Cerrada

No	No ACCIÓN	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO	TIPO	ESTADO
26	9640	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	PQRS	Producto no Conforme	En la consolidación de la calificación integral de servicios del año 2013, correspondiente a la doctora Isis Yuli Ramírez Tobos, en el factor eficiencia la Sala había autorizado la modificación de la estadística, la cual no fue tenida en cuenta tampoco fueron descontados los días de licencia no remunerada ni de incapacidad médica.	Seccional	Cerrada
27	9641	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	PQRS	Producto no Conforme	Dentro de la convocatoria CSJBA09168, Se excluyó exclusivamente para el cargo Profesional Universitario Grado 12 (Derecho), a la señora Jenny Albeida Pulido Parra, identificada con cédula de ciudadanía No. 33.368.193 de Tunja Boyacá por no tener en cuenta la experiencia en el cargo de Auxiliar AdHonorem, como requisito para el reconocimiento de la Judicatura, desempeñado en el Juzgado Primero Civil del Circuito de Tunja, entre el 16 de enero y el 16 de octubre de 2007	Seccional	Cerrada

7. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Durante el 2015 se han elaborado doscientos veintisiete acciones (227) de gestión, de las cuales 89 se encuentran cerradas, es decir el 39%.

De esta masa de acciones levantadas, la gran mayoría, correspondiendo a más de la mitad de estas (148) 65% tuvieron origen en la autoevaluación que se genera al interior del proceso o a partir de los riesgos identificados en la organización.

Esta situación genera gran satisfacción pues se observa que el sistema no funciona solamente a partir de las revisiones internas y externas que se realizan, sino que tiene una gran iniciativa por parte de los líderes de proceso.

El cuadro siguiente refleja esta situación:

TIPO	CANT
Auditoría de Control Interno	1
Auditorías de Calidad Internas	32
Auditorías de Calidad Externas	7
Autoevaluación	75
Revisiones anteriores	9
Incumplimiento de Indicadores	15
Organismos de Control	2
QRSs	13
Valoración de Riesgos	73
TOTALES	227

De otra parte vale la pena señalar que ochenta y dos (82) de las acciones levantadas corresponden a acciones preventivas, es decir el 37% del total, aunque resulta un poco preocupante que es aquí donde se encuentra el mayor número de acciones abiertas (56) es decir el 68% de las acciones. Claro está que una interpretación que puede darse es porque en general en esta época la mayoría de los procesos generan alguna actualización de su mapa de riesgos.

8. INFORME DE SEGUIMIENTO A ACCIONES PREVIAS DE REVISIÓN:

Como se mencionó en el ítem anterior se han presentado nueve (9) acciones adelantadas a partir de los comentarios de la revisión, una de las cuales corresponde al nivel central y se encuentra cerrada.

La acción en mención está relacionada a una preocupación relacionada con el sistema de calificación donde se observaban registros con puntaje negativo. La Unidad de Administración de la Carrera Judicial adelantó la acción con resultado exitoso.

De otro lado la Alta Dirección en su Acta de Comentarios al Informe de Revisión con corte a 31 de diciembre de 2014 solicitó adelantar lo pertinente para la elaboración de una norma de calidad que permita a la Rama Judicial acercarse e interiorizar de mejor forma su modelo de gestión.
Sobre este tema particular, la Sala aprobó recursos por $498 millones de pesos que fueron comprometidos y se encuentran actualmente en ejecución con la

elaboración del proyecto de norma que viene llevando a cabo ICONTEC en su primera fase.

De otra parte la Sala se pronunció sobre la necesidad de anticiparnos a la reforma legislativa de la Corporación, identificando el modelo de gestión y operación más adecuado para la organización.

Para tal efecto se suscribió el Contrato 047 por cerca de $1.400 millones de pesos y que produjo entre sus principales productos la plataforma estratégica, riesgos, cargas de trabajo, perfiles de cargos, funciones e indicadores más adecuados para la organización. El estudio se encuentra ad portas del nuevo órgano de gobierno.

9. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA

Sin lugar a dudas la organización se encuentra viviendo un momento complejo pues es evidente que la incertidumbre producida con la expedición del Acto Legislativo 02 de 2015 genera una condición de expectativa en la organización.

Para lograr mitigar el efecto de esta transición, se ha trabajado principalmente en el nivel seccional en talleres de sensibilización que se vienen adelantando desde la Escuela Judicial y que pretenden mostrar un panorama diferente.

El segundo aspecto que resulta igualmente preocupante es el de la provisión de los cargos de carrera con ocasión del concurso de méritos llevado a cabo en el año 2009. Esta situación ha ocasionado malestar en la organización, aunque muchas de las seccionales han trabajado en conjunto con la ARL y las Cajas de Compensación Familiar para mitigar el efecto psicológico que ocasiona en el personal.

El tercer aspecto que afecta la continuidad del sistema está relacionado con la gran cantidad de cargos bajo la figura de la descongestión que viene acompañando el proceso en todo el país (tanto en las sedes administrativas como judiciales). Esta situación es quizá la que viene afectando el sistema de gestión de calidad y que invita al nuevo órgano de gobierno a tener presente para darle la continuidad que merece el sistema de gestión de calidad que con gran esfuerzo ha construido la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura junto con la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.

El estudio adelantado con la firma AVANCE ORGANIZACIONAL sobre el modelo de gestión para la Sala Administrativa y Dirección Ejecutiva de Administración Judicial muestra dos (2) alternativas para dar solución a los temas de personal.

10. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

El Comité del SIGCMA para el 2016 sugiere respetuosamente a la Alta Dirección:

- Iniciar la articulación de los sistemas de gestión que se encuentran dispersos por el país en las sedes judiciales.
- Comprar una plataforma tecnológica nueva que permita resolver los problemas actuales que viene presentando el actual software de gestión de calidad, prestando especial atención en las necesidades para las sedes judiciales y en la incorporación del modelo integrado que establece la sala Superior.
- Generar las condiciones necesarias para tener una organización más horizontal y menos funcional, en aras de garantizar que los procesos, procedimientos, objetivos y proyectos, fluyan en forma ágil.
- Incorporar en los programas de competencias del personal del nivel superior actividades para el desarrollo gerencial y de alto nivel, con el fin de fortalecer la operación de la organización.

11. RESULTADOS SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA SOBRE LOS RIESGOS DE LA ORGANIZACIÓN

Durante el 2015 el Comité del SIGCMA aprobó la nueva Guía Riesgos, la cual se encuentra actualmente en implementación gradual.

A partir de este documento, la Coordinación Nacional del SIGCMA, atendiendo las directrices de la Ley Anticorrupción, llevó a cabo un ejercicio de actualización y consolidación de riesgos institucionales, los cuales corresponden a los de mayor importancia observados a nivel central y seccional.

En total se establecieron diecinueve riesgos. Los resultado obtenido fue el siguiente:

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
1	FALTA DE PLANEACION ESTRATEGICA	DEFICIENCIA EN LA ELABORACION Y PLANEACION ESTRATEGICA DE LA ENTIDAD.	1.Falta de desconocimiento de los factores internos y externos que afectan la organización. 2. Desconocimiento de los objetivos institucionales 3. Ausencia de un seguimiento periodico y mejoramiento del proceso de planificación.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA	ESTRATEGICO
2	INCUMPLIMIENTO EN LOS PRODUCTOS ENTREGADOS	INSATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS.	1.Error en los productos entregados. 2.Demora en la entrega de los productos. 3.Personal con deficiencias en las competencias.	REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL, GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS	CUMPLIMIENTO

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
3	DEMORA EN LA EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES	TARDANZA EN LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDADES	1.Demora en la Ejecución de las Actividades. 2.Personal con deficiencias en las competencias.	REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL, GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS	CUMPLIMIENTO

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
4	FALLAS TECNOLOGICAS	Fallas de Hardware y Software Daños en los componentes físicos de los elementos tecnológico que impiden su correcto funcionamiento.	1. Demora en la Ejecución de las Actividades. 2.Incumplimiento de las actividades. 3. Defectos en los aplicativos de software y de hardware instalados en un sistema informatico que afectan su correcto funcionamiento.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL,ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	TECNOLOGICO

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
5	INADECUADA PROGRAMACION Y EJECUCION DE LOS RECURSOS PRESUPUESTALES	Desatender necesidades prioritarias de gasto, por baja asignación de recursos del Gobierno Nacional afectando la prestación del servicio de Justicia.	1. Congestión Judicial y disminución en la prestación del servicio de justicia. 2.Incumplimiento de metas y objetivos. 3.Rotación de Personal. 4. Baja ejecución presupuestal.	GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL,ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	FINANCIERO

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
6	DESASTRES NATURALES (Terremotos, temblores, lluvias, sequías, inundaciones)	Situaciones imprevistas de tipo externo de origen natural.	Terremoto, incendio, lluvias, sequias, temblores e inundaciones.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL,ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	NATURAL

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
7	USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN	Usar de manera inadecuada la información suministrada.	1.Falta de control de la seguridad de la información suministrada. 2.Permitir a terceros acesso a la información. 3. Falta de Confidencialidad. 4. Desconocimiento del buen uso de la información suministrada.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL,ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	CORRUPCIÓN

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
8	PÉRDIDAS DE RECURSOS DE LA ENTIDAD	SUSTRACCION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA ENTIDAD.	1. Hurto por agente externo o por empleado. 2.Inclusión de gastos no autorizados. 3.Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión. 4. Archivos contables con vacíos de información. 5. Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL, ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	CORRUPCIÓN

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
9	DESVIO DE RECURSOS ECONÓMICOS DE LA ENTIDAD	USO INDEBIDO DE LOS RECURSOS ECONOMICOS.	1.Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión. 2. Archivos contables con vacíos de información. 3. Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL, ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	CORRUPCIÓN

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
10	PÉRDIDA DE LOS PROCESOS JUDICIALES	SUSTRACCION DE LOS PROCESOS JUDICIALES	1. Demora en la toma de decisiones judiciales. 2. Incumplimiento en los tiempos procesales 3. Falta de respuesta en las peticiones del ciudadano.	ASISTENCIA LEGAL	CORRUPCIÓN

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
11	INFORMACIÓN ERRADA O INEXACTA EN EL PROYECTO DE CONTRATACIÓN	EQUIVOCACION EN LA INFORMACION SUMINISTRADA PARA CONTRATAR	1.. Falta de precisión en los estudios previos y pliegos de condiciones. 2. Presentar datos o estimaciones en un estudio, equivocadas o incompletas ocasionado por la falta de inducción, entrenamiento yo capacitación del personal encargado de elaborar los estudios previos. 3. Demora en la contratación. 4. Desconocimiento de la normatividad.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL,ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	OPERATIVO

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
12	CONTRATACIÓN CON TIEMPOS DE EJECUCION MAS CORTOS DE LOS PLANEADO.	EJECUCION DE LOS CONTRATOS EN UN MINIMO TIEMPO NO ESTIPULADO.	1.Falta de disponibilidad presupuestal 2. Demora en el momento de contratar. 3. Falta de seguimiento de los contratos. 4. Proyectos de mala calidad.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL,ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	OPERATIVO

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
13	POCA CANTIDAD DE OFERENTES	BAJA PARTICIPACIÓN DE LOS OFERENTES EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN.	1.Falta de mayor búsqueda de oferentes en el analisis y estudio del sector. 2. Tiempos demasiados cortos para la ejecucion de los contratos.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL,ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	OPERATIVO

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
14	PARO JUDICIAL	INACTIVIDAD TOTAL O PARCIAL DEL APARATO DE JUSTICIA DECRETADA POR EL SINDICATO DE LA RAMA JUDICIAL.	1. Falta de acuerdos o convenios con el gobierno. 2. Falta de Recursos. 3.Aumento de la demanda de justicia sin generar aumento de personal.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL,ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	OPERATIVO

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
15	CAPACITACION DEFICIENTE O INSUFICIENTE	FALTA DE CAPACITACION ACORDE CON LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES QUE EL CARGO AMERITA	1. Falta de conocimiento de las necesidades de capacitación. 2.Falta de aprobacion del Plan de formacion. 3. Falta de formadores. 4. Falta de presupuesto 5. Dificultades Logisticas.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL,ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	OPERATIVO

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
16	FALTA DE COMPROMISO Y PARTICIPACION EN LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	AUSENTISMO Y DESISTERES DURANTE LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES QUE SE PROGRAMAN	1. Falta de Tiempo. 2. Fallas en los canales de comunicación 3. Recarga Laboral. 4. Desmotivación del Personal. 5.Falla de conocimiento del procedimiento.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL,ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	OPERATIVO

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
17	FALTA A LA ETICA Y VALORES	POSIBILIDAD DE QUE ACTOS MALINTENCIONADOS DE LOS FUNCIONARIOS AFECTEN EL NORMAL DESARROLLO DE SUS OPERACIONES	1.Falta de claridad en los procedimientos. 2.Falta de Valores. 3. Falta de Formación y conocimiento del Codigo de Etica. 4. Falta de compromiso. 5.Falla en el proceso de selección del personal.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL,ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	OPERATIVO Y ANTICORRUPCION

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
18	PERDIDA DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	POSIBILIDAD DE QUE LOS DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN SE EXTRAVIE O SEA DESTRUIDA TOTAL O PARCIALMENTE	1. Perdida intencional de la información . 2.Inadecuadas medidas de seguridad para el acceso a archivos de información física y/o en medios magnéticos . 3.Inadecuadas medidas de seguridad para el ingreso y salida de personal de las instalaciones. 4. Espacios físicos inadecuados e insuficientes para la custodia de la información. 5.robo de terceros, incendios, fenómenos de la naturaleza. 6. Inadecuada aplicación de las normas de archivo. 7.Desconocimiento o desactualización de las Tablas de Retención Documental.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL,ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	OPERATIVO

No.	RIESGOS	DESCRIPCION	CAUSAS	PROCESOS ASOCIADOS	CLASIFICACION DEL RIESGO
19	INCUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION E INSTITUCIONALES	NO SE CUMPLAN LOS CONTROLES DE CORRUPCION E INSTITUCIONALES EN LA ENTIDAD	1. Desconocimiento de la ley anticorrupcion. 2.La falta de identificación y el analisis de los riesgos. 3.Falta de tratamiento.	PLANEACION ESTRATEGICA, COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MEJORAMIENTO DEL SICGMA, REORDENAMIENTO JUDICIAL, FORMACION JUDICIAL,ADMINISTRACION JUDICIAL, GESTION DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL, REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS, MODERNIZACION DE LA GESTION JUDICIAL Y GESTIÓN HUMANA, ADQUISICION DE BNS Y SERVICIOS, AUDITORIA INTERNA, GESTION DOCUMENTAL,ASISTENCIA LEGAL, GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, GESTIÓN INFORMACIÓN ESTADISTICA, GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL Y ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD.	OPERATIVO