 **SIGCMA**

[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:](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" \l "imgrc=Ne8yi3SQ-ySJ0M:)

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**

**Consejo Superior de la Judicatura**

**Magistrada Líder del SIGCMA**

**Coordinación Nacional del SIGCMA**

**INFORME DE REVISIÓN PARA LA ALTA DIRECCIÓN SIGCMA**

**AÑO 2018**

**BOGOTA., D.C.**

**Diciembre de 2018**

ALTA DIRECCIÓN

|  |  |
| --- | --- |
| Edgar Carlos Sanabria Melo | Max Alejandro Flórez Rodríguez |
| Presidente Consejo Superior de la Judicatura | Vicepresidente Consejo Superior de la Judicatura |
|  |  |
| Gloria Stella López Jaramillo | Martha Lucia Olano de Noguera |
| Magistrada | Magistrado |
|  |  |
| José Agustín Suárez Alba | Diana Alexandra Remolina Botia |
| Magistrado | Magistrada |
|  |  |
| 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 |
|  |  |
| Arturo Acosta Mendoza | 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 | |
| Carolina Rodríguez Estupiñán  Coordinadora Nacional Ambiental | |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**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 2018 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 Gestión del SIGCMA y consecuentemente el Informe de Revisión por la Alta Dirección se constituye en 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 2018 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.

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 2018 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 2018, 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 de calidad NTC ISO 9001:2015.

Líder Comité Nacional del SIGCMA

### 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 2018.
2. Retroalimentar a la Alta Dirección en los aspectos claves del sistema de gestión de calidad.
3. Propiciar la mejora en la organización.



CAPITULO 1

**Gestión de Recursos**

**Año 2018**

# GESTIÓN DE RECURSOS ASIGNADOS

Para el año 2018 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 y la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”; de los cuales se ejecutaron $1.378.127.298, discriminados de la siguiente forma:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROYECTO** | **ACTIVIDAD 2018** | **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. | ACUERDO PCSJA18-11030 20 de junio de 2018 | 250.000.000 |
| 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. | ACUERDO PCSJA18-11030 20 de junio de 2018 | 450.000.000 |
| Programa de Formación en Sistema Integrado de Gestión de Calidad: | Formación en Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. | ACUERDO PCSJA18-10981 9 de mayo de 2018 | 528.127.298 |
| **TOTAL RECURSOS PROYECTOS DE INVERSIÓN** | | **1.378.127.298** | |

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 2018

El Plan del SIGCMA 2018 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 los siguientes objetivos estratégicos:

1. **PRIMER OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD:** Socializar, divulgar y ampliar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente a todas las dependencias y Corporaciones Nacionales de la Rama Judicial[[2]](#footnote-2).
2. **SEGUNDO OBJETIVO ESTRATÈGICO DE LA POLÌTICA DE CALIDAD:** Promover políticas públicas de calidad en los poderes judiciales.

Los objetivos estratégicos desde el desarrollo de las estrategias y actividades establecidas tienen la misión de fomentar los siguientes aspectos estratégicos:

Cada uno de estos objetivos tiene un propósito fundamental, de forma tal, que se generen las condiciones para el sostenimiento del SGICMA, pero además que se propicie la mejora continua en la organización, en virtud, a que se constituyen en ejes transversales de todo el Plan SIGCMA 2018.

Los resultados obtenidos durante el 2018 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.
2. **Llevar a cabo la revisión del SIGCMA a partir de la auditoría interna.** Como quiera que el software de calidad no está funcionando plenamente fue necesario implementar una estrategia virtual que nos permitiera llevar a cabo el proceso de seguimiento y acompañamiento para la revisión del SIGCMA a nivel nacional, de tal forma que se logró el cumplimiento del 98% de los objetivos propuestos realizando la revisión del sistema a través del Aula Virtual, pero al mismo tiempo en las auditorías internas. Debe resaltarse que, con el fin de contar con la información de revisión de las dependencias judiciales, se auditó el 94% de las dependencias judiciales certificadas.
3. **Llevar a cabo la Revisión por parte de la Alta Dirección.** Teniendo presente que en el periodo 2018, se llevaron cabo los procesos de auditoria 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.
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 2018 se formó, capacitó y se inició la elaboración los documentos para implementar el sistema en la Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander y Barranquilla y en los Despachos Judiciales de San Andrés Islas y Providencia.

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, 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 se describirán a continuación, 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 Normas versión 2015, trabajo que no se había realizado anteriormente. En total se dieron 1.190 horas de asesoría y acompañamiento para la implementación del SIGCMA.

1. **Aulas Virtuales.** En este aspecto se resalta la apertura del Aula Virtual del SPA de Paloquemao con el cual se dio inicio al proceso de formación y acompañamiento de los Juzgados de Paloquemao certificados bajo la norma ISO 9001:2015.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | [http://www.ejrlb.net/sites/default/files/sist_penal.png](http://aula.ejrlb.net/group/289041/showcase) |

**Resultados Plan del SIGCMA Año 2018**

En el mismo sentido se realizó un proceso de acompañamiento y asesoría a las nuevas Dependencias Judiciales que están implementando el SIGCMA con el fin de ser certificadas en el 2019. El número de horas de asesoría fue de 1.576 horas para las Dependencias Judiciales que van a ingresar al sistema de gestión de calidad.

## 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:



Mediante contrato 099 del 2018 se llevó a cabo la CERTIFICACIÓN Y/O MANTENER EL CERTIFICADO EN LAS NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y/O AMBIENTAL, EN LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES.



Mediante Contrato 158 de 2018, 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:

* **Norte de Santander**: San José de Cúcuta
* **Caldas**: Manizales
* **Tolima**: Ibagué
* **Quindío**: Armenia
* **Bogotá D.C.**: Bogotá D.C.
* **Magdalena**: Santa Marta
* **Risaralda**: Pereira

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 **SIGCMA EN LINEA** como una estrategia pedagógica virtual indispensable y permanente cuyo objetivo es formar y capacitar a los empleados (as) y funcionarios (as) judiciales en Sistemas de Gestión de Calidad 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 2018 se crearon y entraron en funcionamiento con plena actividad las Aulas 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 aula de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial-DEAJ y las Direcciones Seccionales de Administración Judicial, quienes lideran los Procesos Estratégicos, de Apoyo y de Evaluación y el Aula del Sistema Penal Acusatorio SPA.



## 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 2018** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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**

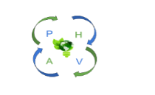
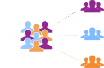
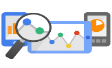
**SEGUIMIENTO**

**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 2019 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. **Implementar la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286.**

Esta estrategia tiene como objetivo implementar 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 y Direcciones Seccionales de Administración Judicial y en los despachos judiciales que voluntariamente adopten la norma, articuladas a las Estructuras de Alto Nivel. El proceso de realizará de forma escalonada, pero con fines de certificación.

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. **Diseñar e implementar la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental.**

La estrategia tiene como fin el diseño de la Plataforma Estratégica del Sistema de Gestión Ambiental en el marco de lo establecido en la Norma NTC ISO 14001:2015, articulada a las normas ISO y por consiguiente a la Norma Técnica de Calidad NTC 6256 y Guía Técnica de Calidad GTC 286 en las sedes donde se haya certificado el Sistema de Gestión Ambiental y generar los procesos de conciencia ambiental en las sedes en las que se vayan creando las condiciones de posible certificación ambiental, dadas las características que exige la norma para procesos de certificación de los sistemas de gestión ambiental.

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 2018. * 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 2018 en el Comité del 01 de junio de 2018. * 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 2018** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 2018 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 2018 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 2018.

## Conformidad de los productos y servicios

Durante el 2018 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 2018, 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 2018 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 2018 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. Por primea vez fueron auditados 144 Juzgados de Paloquemao y CONVIDA;
5. En relación con las Auditorías Externas realizadas por el ICONTEC, como quiera que el proceso era de recertificación se auditaron todas las Dependencias Judiciales a nivel nacional. El resultado de las Auditorias se muestra a continuación:

| **CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA** | | | | **AUDITORIA INTERNA 2018** | | **AUDITORÍA EXTERNA ICONTEC 2018** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEDE** | **PROCESO** | | | **NCM** | **Ncm** | **NCM** | **Ncm** |
| **Nivel Central** | **ESTRATÉGICOS** | 1 | Planeación Estratégica | 0 | 0 |  |  |
| 2 | Comunicación Institucional | 0 | 1 |  |  |
| 3 | Gestión para la Integración de las listas de las Altas Cortes | Falta el informe |  |  |  |
| **MISIONALES** | 1 | Modernización de la Gestión Judicial | 0 | 0 |  |  |
| 2 | Reordenamiento Judicial | 0 | 0 |  |  |
| 3 | Mejoramiento Infraestructura Física | 1 | 0 |  |  |
| 4 | Administración de la Carrera Judicial | Falta el informe |  |  |  |
| 5 | Gestión de la Formación Judicial | 2 | 0 |  |  |
| 6 | Gestión de la Información Judicial | 0 | 0 |  |  |
| 7 | Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia | 0 | 0 |  |  |
| **APOYO** | 1 | Gestión Documental | 0 | 2 |  |  |
| 2 | Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional | 1 | 1 |  |  |
| 3 | Gestión Tecnológica | 3 | 1 |  |  |
| 4 | Administración de la Seguridad | 0 | 0 |  |  |
| 5 | Gestión de la información Estadística | 0 | 0 |  |  |
| 6 | Gestión Humana | 1 | 2 |  |  |
| 7 | Adquisición de Bienes y Servicios | 0 | 0 |  |  |
| 8 | Gestión Financiera y Presupuestal | Falta el informe |  |  |  |
| 9 | Asistencia Legal | 0 | 0 |  |  |
| EVALUACIÓN Y MEJORA | 1 | Auditoría Interna | 0 | 0 |  |  |
|  |  | 2 | Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad. | Falta el informe |  |  |  |
|  | **TOTAL** | **21** |  | **8** | **7** |  |  |
| Nivel Seccional |  |  |  |  |  |  |  |
| ANTIOQUIA/  MEDELLIN/  ENVIGADO |  |  |  | 0 | 0 |  |  |
| ANTIOQUIA/  MEDELLIN/  ITAGUÍ |  |  |  | 0 | 0 |  |  |
| ATLÁNTICO/  BARRANQUILLA |  |  |  | 0 | 0 |  |  |
| GUAJIRA/RIOHACHA |  |  |  | 1 | 1 |  |  |
| BOLIVAR/  CARTAGENA  SGC Tribunal de Bolívar, Juzgados Administrativos de Cartagena y Carmen de Bolívar/ Restitución de Tierras. |  |  |  | 0 | 0 |  |  |
| BOYACÁ  /TUNJA |  |  |  | Falta informe |  |  |  |
| CAQUETÁ  FLORENCIA |  |  |  | 0 | 0 |  |  |
| CAUCA/  POPAYÁN |  |  |  | 0 | 2 |  |  |
| CESAR/  VALLEDUPAR |  |  |  | 0 | 2 |  |  |
| CÓRDOBA /MONTERÍA |  |  |  | 0 | 0 |  |  |
| CUNDINAMARCA/  BOGOTÁ |  |  |  | 0 | 2 |  |  |
| CHOCÓ/  QUIBDÓ |  |  |  | 0 | 0 |  |  |
| HUILA/NEIVA |  |  |  | 0 | 1 |  |  |
| NARIÑO/  PASTO |  |  |  | 0 | 2 |  |  |
| QUINDIO/  ARMENIA |  |  |  | 0 | 1 |  |  |
| RISARALDA/  PEREIRA |  |  |  | Falta el informe |  |  |  |
| SANTANDER/  BUCARAMANGA |  |  |  | 0 | 0 |  |  |
| SUCRE/  SINCELEJO |  |  |  | 0 | 1 |  |  |
| TOLIMA  /IBAGUÉ.  Seccional de la Judicatura del Tolima.  Dirección Seccional de la Administración Judicial del Tolima.  Juzgados Administrativos de Ibagué  Juzgados de Chaparral |  |  |  | 0 | 6 |  |  |
| VILLAVICENCIO  /META |  |  |  | 0 | 1 |  |  |
| VALLE |  |  |  | 0 | 0 |  |  |
| VALLE/BUGA |  |  |  | Falta el Informe |  |  |  |
| SALA CIVIL ESPECIALIZADA EN RESTITUCIÓN DE TIERRAS |  |  |  | 0 | 0 |  |  |
| **TOTAL** | | | | **1** | **19** |  |  |
| Corte suprema de justicia | SALA CIVIL |  | Direccionamiento Estratégico | 0 | 1 |  |  |
|  | Mejoramiento SIGCMA | 1 | 0 |  |  |
| SALA LABORAL |  |  | 0 | 1 |  |  |
|  |  |  | TOTAL | 1 | 1 |  |  |
| Consejo de Estado |  |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA | 2 | 1 |  |  |
|  |  |  | Consolidado | 0 | 0 |  |  |
|  |  |  | **TOTAL** | **2** | **1** |  |  |
| SPA  Paloquemao | CONSOLIDADO GENERAL. |  |  | Falta informe |  |  |  |
| Soporte Informe Juzgados  23 JPCC;  24 JPCC;  25 JPCC;  26 JPCC;  28 JPCC;  31 JPCC;  35JPMG;  23JPMG;  24JPMG;  46JPMG;  47JPMG;  77JPMG. |  |  | 0 | 2 |  |  |
| Soporte Informe Juzgados:  9 JPCC;  10 JPCC;  11 JPCC;  12 JPCC;  14 JPCC;  15 JPCC;  26 JPMG;  34 JPMG;  12 JPMG;  32 JPMG;  40 JPMG; |  |  | 0 | 3 |  |  |
| Soporte Informe Juzgados:  32 JPCC;  36 JPCC;  37 JPCC;  38 JPCC;  39 JPCC;  40 JPCC  37JPMG;  39JPMG;  42JPMG;  60 JPMG;  6 JPMG;  75 JPMG. |  |  | 12 | 0 |  |  |
|  | Nota: Faltan los demás soportes de las auditorias del SPA. |  |  |  |  |  |  |
| **TOTAL** | | | | **12** | **5** |  |  |
| **AUDITORIA EXTERNA DE ICONTEC 2018** | | | |  |  |  |  |
| INFORME DE CALIDAD - ICONTEC 2018 | | | |  |  | **0** | **0** |
| INFORME GESTIÓN AMBIENTAL 2018.  Nota: Las 3 No conformidades de Gestión Ambiental 2018 ya fueron superadas en la Auditoría del 2018, obteniendo la respectiva Certificación en Gestión Ambiental para la DEAJ y las UNIDADES DEL C.S.J(Edificio de la Bolsa de Bogotá). | | | |  |  | **3** | **3** |

Ver documento anexo: Anexo No 1.

## No conformidades y acciones correctivas

En el nivel central no se presentaron no conformidades durante el 2018.

## 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 2018 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 2018 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 2015-2018 con los objetivos del SIGCMA las cuales quedan de la siguiente forma:

| **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). |

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 TECNOL”GICA | 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:

Los resultados arrojados fueron los siguientes:

| **AUDITORIAS 2018**  **OPORTUNIDADES DE MEJORA** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESOS** | **AUDITORIA INTERNA 2018** | **INFORME ICONTEC 2018** | |
| ESTRATÉGICOS  Nivel Central y Seccional | PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | Hallazgo | PLANEACIÓN ESTRATÉGICA |
| Nivel Central |  | Nivel Central |
| El informe de Auditoría Interna no presenta oportunidades de Mejora no NCM/NCcm, presenta la siguiente conclusión:  El proceso de Planeación Estratégica, en los aspectos verificaos da cumplimiento a los requisitos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente, específicamente en lo relativo a la verificación de la eficacia, eficiencia y efectividad demostrada a partir de la norma de calidad y NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015. | 4.2.11 | Considerar alinear los objetivos estratégicos con los objetivos de calidad con el fin de centralizar los enfoques en los temas de relevancia para la Rama de acuerdo con su planeación y objetivos. |
| 4.2.12 | Con el fin de que las mediciones en el avance de planes operativos permitan centrarse en resultados, una buena práctica a implementar seria medir hitos o actividades y entregables que realmente aportan valor. |
|  | Risaralda |
| 4.2.56 | El realizar ingentes esfuerzos para la asignación del personal que se requiere en la especialidad penal, civil, familia y laboral pues es la debilidad que se destaca debido al aumento de la demanda  de justicia. |
| 4.2.57 | El aplicativo SIERJU, para que permita a la Seccional tomar la información y hacer consolidaciones parciales del reporte de la información estadística de los despachos pues esta gestión se hace a través de la unidad de la Unidad de Desarrollo y de Análisis Estadístico, UDAE y dilata la gestión. |
| 4.2.58 | Revisar el contexto considerando los cambios en la normativa que afecta en un momento determinado la prestación del servicio de justicia impactando la demanda. |
| 4.2.59 | Considerando que el Distrito de Pereira forma parte del engranaje del sistema de gestión de calidad, es pertinente considerar en las comunicaciones internas el desempeño del Distrito frente al cumplimiento de los objetivos de calidad. |
| 4.2.60 | Teniendo en cuenta que en diciembre se hará la revisión del sistema de gestión, es necesario abordar los temas relacionados con los cambios en las cuestiones internas y externas y el grado en que se han logrado los objetivos de calidad |
| COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL |  | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL |
| Se recomienda que las imágenes exportadas en los procedimientos debería realizarse en una guía, anexo o instructivo para efectos más específicos de dichos documentos.  Tener en cuenta la oportunidad de mejora que el ente certificador reiteró en auditoría externa 2016, la cual había que tener en cuenta el análisis de la información relativa a quejas, reclamos y sugerencias y demás , separando aquellos que son para el Consejo Nivel Central y aus seccionales. También sería importante fortalecer los análisis de causa y el seguimiento a las acciones que toman los procesos que presentan mayor reincidencia | 4.2.34 | En el procedimiento de atención quejas reclamos y sugerencias, considerar la inclusión, en las actividades del hacer y verificar, las solicitudes que llegan por el SIGOBIUS pues solo se relacionan las del software del SIGCMA. |
|  | Seccional Risaralda |
| 4.2.66 | Considerando que en los referenciales aplicados se establece el enfoque en el aumento de la  satisfacción del cliente, es pertinente revisar la manera de abordar este requisito en la Seccional  debido a que los resultados de la satisfacción se entienden si no se presenta ningún recurso de  apelación o de reposición |
| GESTIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE LISTAS DE ALTAS CORTES |  | GESTIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE LISTAS DE ALTAS CORTES |
| 4.2.15 | La búsqueda con otras entidades para identificar fuentes de información como listas de control y restrictivas que permitan aportar o validar datos adicionales de los candidatos con el fin de dar mayor seguridad a los procesos |
| 4.2.16 | Mejorar el registro de los controles que se ejecutan para validar la información de la documentación que suministran los candidatos |
| 4.2.17 | Frente a las situaciones que actualmente enfrenta la Rama sería conveniente la documentación de acciones que demuestren la reacción ante ellas. |
| MISIONALES | MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN JUDICIAL |  | MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN JUDICIAL |
| Nivel Central:  De la revisión efectuada a los mecanismos de seguimiento y medición de los dos procesos auditados se recomienda revisar y fortalecer los análisis de los indicadores para una mejor comprensión y entendimiento. | 4.2.22 | Sería importante que se tuvieran los análisis de impacto de las estrategias que se implementan eje. Extensión de la oralidad, con el fin de tomar acciones en el caso que se requiera además de convertirse en una fuente de conocimiento a partir de experiencias. |
| REORDENAMIENTO JUDICIAL |  | REORDENAMIENTO JUDICIAL |
| Nivel Central |  | Seccional Risaralda |
| Para el proceso de Reordenamiento Judicial, se sugiere revisar y actualizar la caracterización y los formatos cuyo plazo vence el 31 de diciembre de 2018.  Respecto al Producto Mapa Judicial, que es actualizado de acuerdo con las medidas de reordenamiento y descongestión, el producto presentado en la Página Web de la Rama Judicial corresponde a unos archivos en formato Excel, donde se evidencia la distribución de las diferentes jurisdicciones y despachos judiciales en el País, pero no se visualiza el Mapa Judicial, (gráfico) que por definición es una representación gráfica y métrica de la Distribución Judicial en nuestro país. En el mismo sentido se recomienda revisar el registro de la fecha de actualización que se reporta.  De la revisión efectuada a los mecanismos de seguimiento y medición de los dos procesos auditados se recomienda revisar y fortalecer los análisis de los indicadores para una mejor comprensión y entendimiento. | 4.2.61 | Evaluar el aporte del indicador de la atención de propuestas de reordenamiento con el que se mide el proceso de reordenamiento judicial, pues se registra el cumplimiento al 100% de los envíos de las necesidades de reordenamiento judicial al nivel central pero estas necesidades no han sido atendidas. |
|  | Seccional Cesar |
| 4.2.73 | Revisar y fortalecer los indicadores en los siguientes aspectos:  La metodología de medición del indicador, que permita medir el cumplimiento del objetivo del proceso.  Los mecanismos de medición del indicador que permita generar datos fiables del resultado de seguimiento y medición del proceso. |
| 4.2.74 | Revisar la metodología empleada para la identificación y evaluación de riesgos, con el fin de que su gestión evite la materialización. Igualmente crear planes que atiendan la reacción frente a los riesgos  que se materialicen |
| MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÍSICA, |  | MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÍSICA, |
| Nivel Central |  | Seccional Risaralda |
| Identificar, documentar y hacer seguimiento a las cuestiones internas y externas pertinentes al proceso, que afectan su propósito y capacidad para la obtención de los resultados como lo determina la NORMA ISO 9001:2015, Requisitos 4.1.  Reforzar los mecanismos de control de los registros del proceso. TRD. (NORMA NTC GP1000:2009 Requisito 4.2.4).  Fortalecer el análisis de riesgos del proceso, se sugiere consultar la Norma ISO 31000 sobre gestión de riegos y la Guía de Riesgos de la Función Pública- DAFP 2011.  Documentar mediante actas de reunión del proceso, el análisis y evaluación de los datos que surgen del seguimiento y medición de los indicadores del proceso.  Revisar y fortalecer el control de la información documentada relacionada con los productos de las actividades establecidas en las caracterizaciones y procedimientos del proceso.  Consultar y aplicar los procedimientos del Sistema de Calidad, determinados para el proceso.  Generar jornadas de capacitación en temas propios del SIGCMA para todo el personal del proceso.  Sobre los indicadores del proceso se sugiere:  Analizar la conveniencia de cambiar el periodo de medición anual por medición trimestral o semestral, que permita un mayor seguimiento y control del cumplimiento del objetivo del proceso : “Mejorar las condiciones locativas de la infraestructura física, mediante la construcción, adecuación y mantenimiento de las sedes judiciales y administrativas en el territorio nacional, para ofrecer unas condiciones modernas acorde a las necesidades de la administración de justicia para un mejor servicio”.  Considerar la posibilidad de redireccionar los indicadores hacia la medición de parámetros que permitan evidenciar el avance de la meta general propuestas por el proceso a través de cada una de sus divisiones de: “Diseño, Construcción y Mantenimiento, y la Supervisión y Ejecución de los Contratos”; siendo éstos aspectos básicos del objeto del proceso; Los demás parámetros importantes se podrán seguir midiendo como seguimiento al Plan Operativo entregado a la UDAE en cumplimiento del acuerdo 2636 de 2004. | 4.2.62 | Para complementar el control del plan operativo de mejoramiento de infraestructura, es pertinente  establecer y registrar la fecha del control con el fin de tener la certeza del porcentaje de avance de los proyectos en las fechas en que se realiza dicho control. |
| 4.2.63 | Revisar la fórmula que se tiene para el indicador *de número de despachos judiciales adecuados con los recursos asignados* pues se considera que el resultado depende de los despachos proyectados para la adecuación y no se realiza tal proyección, de manera que cualquier resultado en la adecuación depende de los recursos asignados para el despacho seleccionado. |
|  | Seccional del Meta: |
| 4.2.48 | Revisar la formulación del riesgo deterioro de la infraestructura física, ya que se habla de generar acción preventiva indicador de efectividad, l cual sucedería después de presentado el riesgo, ya que el indicador es de medición anual. Esa misma acción se propone para el riesgo de atentado. |
| 4.2.49 | La planeación documentación de las actividades que se deben realizar para llevar a cabo las obras e infraestructura con el fin e garantizar que puedan desarrollarse dentro de los tiempos establecidos. |
| Seccional de Guajira/Riohacha |  | Seccional Cesar |
| Dentro del proceso de Mejoramiento de la Infraestructura Física se formularon y aprobaron 5 proyectos, los cuales se encuentran pendientes de contratación por las unidades responsables en la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y los cuales deben ser finalizados en la presente vigencia. | 4.2.75 | Considerar dentro de los planes estratégicos de infraestructura la situación actual esto con el fin de identificar necesidades propias de la infraestructura e implementar planes de sensibilización ntea situaciones que sean causadas por mal uso de la infraestructura proporcionada. |
|  | 4.2.76 | Gestión del conocimiento: adoptar mecanismos para la determinación de los conocimientos obtenidos y que se consideren necesarios para el desarrollo de los procesos misionales. Esto permitirá garantizar la conservación del conocimiento al servicio de la Entidad. |
| ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL. |  | ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL. |
| 4.2.18 | La importancia de analizar y documentar las acciones de mejora frente a aquellas situaciones que superan los tiempos establecidos, y que se consideran de difícil solución. |
| 4.2.19 | Establecer los criterios de desempeño del proceso no solamente en número de cargos provistos sino en tiempo para analizar la oportunidad. |
| 4.2.20 | Revisar los conceptos que se tienen de salidas no conformes para ir más allá de errores en la lista de elegibles ya que el proceso entrega varios productos y servicios |
| 4.2.21 | Formalizar las actividades que se desarrollan para elaborar las evaluaciones de desempeño y documentar los criterios que se usan para evaluar estas herramientas |
|  | Seccional del Meta: |
| 4.2.47 | El análisis de los resultados recurrentes sobre el nivel de dificultad de llenar todas las plazas y/o disminuir el número de personal provisional que llega a un 77%. Y un 37% a nivel de la totalidad de la plana que son 577 resultados que se han mantenido |
| 4.2.50 | El registro de la trazabilidad de la información de traslado para que se pueda tener la trazabilidad en la atención de las solicitudes. Mientras se tramitan desde el solicitante hasta que se aprueban |
| GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL |  | GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL |
| Nivel Central | 4.2.41 | Es necesario revisar el formulario empleado para la revisión, verificación y validación de los cambios en los diseños de los programas. |
| No se tiene aún firmado el contrato para iniciar las labores del Plan de Formación. Se tiene previsto realizar un contrato interadministrativo. Se está realizando el Curso Concurso de los Funcionarios Judiciales.  En relación con las acciones de gestión se evidenció que se tienen documentadas, fueron enviadas al Coordinador Nacional de Calidad, pero no se encontró respuesta. Sin embargo, están documentadas  El mapa de riesgos fue actualizado el 17/04/2018.  En relación con las PQRS, para el curso de formación Judicial, se evidenció que en el contrato interadministrativo 107/2016 se previó contar con un grupo de 8 profesionales especializados para soporte jurídico con el fin de atender las solicitudes de los usuarios externos del VII Curso de Formación Judicial.  Con el fin de evaluar las competencias de los Formadores de la Escuela se implementó un instrumento de evaluación metodológica del VII Curso de Formación Judicial, el cual es diligenciado por un Monitor In Situ por área y especialidad, el cual de la misma forma entrevista discentes. Una vez realizado el proceso, elabora un informe. Se consolida en una matriz y se evidenciaron las actas respectivas.  Los instrumentos de evaluación son pertinentes y permiten la toma de decisiones.  La alta rotación del personal pone en riesgo la sostenibilidad del sistema | 4.2.42 | Es también importante brindar a la Escuela de mayor oportunidad en el suministro de los recursos presupuestales para que a su vez los servicios pueden ofrecerse con mayor oportunidad y efectividad. |
| 4.2.43 | Los planes de formación deberían ser aprobados con mayor oportunidad para facilitar el inicio de labores académicas al inicio de cada año. |
|  | Seccional Meta. |
| 4.2.51 | Revisar que para el archivo de la documentación dentro de las carpetas de gestión se sigan los  lineamientos de las TRD, con el fin de facilitar las actividades conservación y recuperación- |
|  | Seccional Risaralda |
| 4.2.64 | Dar celeridad al Plan Nacional de Formación Judicial de la escuela judicial Rodrigo Lara Bonilla en lo relacionado con el tema de la norma ISO 9001:2015 para los funcionarios y empleados del Distrito de Pereira. |
| 4.2.65 | Revisar la pertinencia del seguimiento del indicador de reporte de registros académicos enviados al nivel central en el Distrito de Pereira, considerando que en la actualidad los encargados de la inscripción, asistencia y realización del curso es la Escuela Rodrigo Lara Bonilla y en el Distrito no se conoce esta información. |
| Seccional Sucre |  | Seccional Sucre |
| Con el ánimo de optimizar los procesos del SIGC y buscar la mejora continua, la Alta Dirección de la Seccional Sucre y la Coordinación de Calidad, deben comprometerse con el desarrollo del Plan de Mejoramiento, correspondiente a las no conformidades, recomendaciones y observaciones generadas en las auditorías internas de calidad.    Se evidencia la necesidad de fortalecer los canales de comunicación con los líderes de proceso del nivel central para atender las dudas que se presentan en la aplicación de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y NTCGP1000:2009, en especial las dificultades frente al desarrollo de los temas de competencias, el manejo de las TRD, así como las observaciones y sugerencias del alcance de la Seccional determinado en algunos procedimientos e indicadores establecidos en el SIGC.  Se recomienda aprovechar las jornadas de capacitación y acompañamiento desarrolladas por la Alta Dirección, para revisar los numerales 4.2-3.; 4.2.4; 8.2.3; 8.2.4; 8.3 y 8.4 de la Norma NTCGP1000:2009 y los numerales de la ISO 9001:2015, relacionados con estos requisitos y con el numeral 4. Contexto de la Organización según numerales 4.4/4.2/4.3 de la ISO 9001:2015. Lo anterior dado que la auditoría interna evidenció debilidades en el control y registro de los documentos; en el análisis de los riesgos; en la fijación de metas frente a los resultados del seguimiento y medición de los procesos , datos que deben ser analizados y registrados a través de actas de reunión sobre estos temas ; así como debilidades en la *determinación de las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica, que afectan el logro de los resultados previstos en el SIGC*.    A la fecha se manejan procedimientos desactualizados en todos los procesos y se esperan lineamientos de la Coordinación Nacional de Calidad, dado que a nivel central y seccional como plan de mejora se trabaja en la actualización de los documentos.  La Coordinación de Calidad de la seccional debe revisar que los procesos auditados apliquen las recomendaciones que hizo en puesto de trabajo la auditora interna de calidad 2018 y se documenten los ajustes, mediciones y análisis de la gestión correspondientes a la vigencia 2016 y avance 2018 (observaciones relacionadas con el análisis de los riesgos del proceso, las actas de análisis de indicadores , el registro y documentación de los procesos ; la identificación de todos y cada uno de los productos relacionados en los procedimientos y en las caracterizaciones como salidas)  En cumplimiento del requisito 4 de la Norma ISO 9001:2015.se debe elaborar el contexto de la organización teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas pertinentes para el logro del propósito y los resultados previstos en el SIGC; registrando el acta respectiva, se deben consolidar los informes enviados por cada uno de los procesos para el cumplimiento de este numeral 4. ISO.  Debido a que el aplicativo del sistema de calidad, software ITS no permite calcular los indicadores, esta medición debe hacerse manualmente en los formatos propuestos por la profesional asignada a la coordinación de calidad.  Se debe analizar la conveniencia de mantener o medir el indicador “Permanencia de Recursos en Cuentas Autorizadas” correspondiente al proceso de Gestión Financiera y Presupuestal.  Concluyendo, todos los procesos deben tener medidos y analizados sus indicadores, metas y riesgos a corte de vigencia 2016 y avance trimestral a 2018, así como los productos y/o salidas relacionadas en las caracterizaciones y procedimientos. | 4.2.76 | Gestión del conocimiento: adoptar mecanismos para la determinación de los conocimientos obtenidos y que se consideren necesarios para el desarrollo de los procesos misionales. Esto permitirá garantizar la conservación del conocimiento al servicio de la Entidad. |
| Seccional del Chocó |  |  |
| Para reforzar y aumentar el nivel de conocimiento y la participación en el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad por parte del personal se recomienda elaborar y desarrollar, en conjunto con la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla y otras entidades, un plan de capacitación que abarque todos los aspectos normativos. |  |  |
| GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL |  | GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL. |
| Nivel Central |  |  |
| Se recomienda trabajar en el fortalecimiento de la identificación de los controles para la mitigación de los Riesgos definidos en el Mapa de Riesgos año 2018, teniendo en cuenta como punto de orientación la Guía de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública y la norma NTC 5254.  Con el propósito de promover y divulgar entre los usuarios del servicio de Biblioteca los servicios entre los usuarios, se sugiere elaborar un portafolio de productos y servicios destacando las características, los beneficios y las herramientas de consulta para acceder a los productos y servicios para los usuarios.  El proceso presenta registro de medición de su gestión mediante el establecimiento de metas en sus indicadores; no obstante, es necesario evaluar y establecer un nivel mínimo de cumplimiento esperado, con el fin de tener un margen de tolerancia que permita evaluar la gestión conforme a su modo de operación y el contexto en el que se desenvuelve.  Es importante y conveniente fortalecer las competencias del equipo de trabajo del proceso en especial para la comprensión de la Organización y su contexto (Numeral 4.1) y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas al interior del proceso (Numeral 4.2) |  |  |
| REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA: |  | REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA: |
|  | Nivel Central |  | Seccional Del Meta |
| Mejorar el análisis de los Indicadores. | 4.2.52 | Es importante que se analice la demanda de auxiliares de la justicia para que se generen mecanismos para poder surtir oportunamente sin que los despachos judiciales tengan que adelantar estas labores. |
| APOYO | GESTIÓN DOCUMENTAL. |  | GESTIÓN DOCUMENTAL. |
| Nivel Central |  |  |
| Se recomienda levantar acciones de mejora frente al cambio de periodo de los indicadores anuales a semestrales, la estandarización de las tablas de retención documental, la codificación de la correspondencia en SIGOBIUS, entre otros. |  |  |
| GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL |  | GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. |
| Nivel Central |  |  |
| En cumplimiento de a NORMA ISO 9001:2015, Requisitos 4. 4.1 y 4.2 identificar y determinar las cuestiones internas y externas pertinentes para la dirección y propósito del proceso que afecten su capacidad para la obtención de los resultados y la comprensión de las mismas.  El proceso presenta planificación y control operacional, se recomienda encauzar esta gestión de acuerdo con los requisitos de las Normas de Calidad implementadas en la Entidad.  Los parámetros de medición son correctos, se recomienda encauzarlos dentro de los lineamientos fijados por el SIGCMA desarrollando la Ficha de Indicador determinada en el sistema de calidad y reflejar la medición manual del resultado de las variables.  En cumplimiento de los requisitos 8.4 de la Norma NTCGP1000:2009 9.1.3 de la ISO 9001:2015, se recomienda evidenciar a través de acta, el análisis y evaluación de los datos que surgen del seguimiento y la medición de riegos del proceso. | 4.2.29 | Agregar los documentos construidos, validados y aprobados como producto del sistema de gestión  de seguridad y salud en el trabajo a los documentos propios del proceso en términos del sistema de Gestión de calidad, para aumentar el nivel de integración y favorecer el control documental. |
| 4.2.30 | Cualificar el seguimiento que se realiza a los requisitos legales respecto de la vigencia de las  normas y requisitos aplicables al proceso para facilitar la actualización documental y la identificación  de su aplicabilidad por parte de los responsables en el proceso. |
| 4.2.31 | 4.2.31 Articular los indicadores del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el proceso  de gestión de calidad ya que dichos indicadores apuntan a la medición del cumplimiento del objetivo además de evitar duplicidad de tareas en la gestión. |
| 4.2.32 | Fortalecer el análisis de datos resultante de la medición de los indicadores con el fin de obtener  elementos para la toma de decisiones o para la formulación de mejora en las seccionales |
| GESTIÓN TECNOLÓGICA  : |  | GESTIÓN TECNOLÓGICA  : |
| Nivel Central |  |  |
| Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SIGCMA dentro del proceso de Gestión Tecnológica.  En cumplimiento de la NORMA ISO 9001:2015, Requisitos 4. 4.1 y 4.2 y 4.3 identificar y determinar las cuestiones internas y externas pertinentes para la dirección y propósito del proceso que afecten su capacidad para la obtención de los resultados y la comprensión de las mismas.  El proceso presenta planificación; se recomienda encauzar esta gestión de acuerdo con los requisitos de las Normas de Calidad implementadas en la Entidad.  Revisar en la caracterización los indicadores del proceso y consultar las fichas correspondientes. En cumplimiento de los requisitos 8.4 de la Norma y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se recomienda evidenciar a través de acta, el análisis y evaluación de los datos que surgen del seguimiento y la medición. | 4.2.36 | Es necesario considerar la provisión de recursos tanto humanos como tecnológicos para este  proceso toda vez que, desde su creación en 1998, su planta de personal es la misma mientras que  si ha crecido la demanda de asistencia en tecnología de la información. Es necesario que se apoye el fortalecimiento de este proceso con personal calificado y con herramientas de tecnologías e información modernas que apoyen el tanto el cubrimiento de sistemas informáticos (actualmente en 65%) así como el fortalecimiento y el crecimiento de los servicios del CSJ. |
|  | 4.2.37 | La meta actual del indicador de nivel de satisfacción medido con la encuesta, se encuentra 15 puntos por debajo de los resultados de las dos últimas mediciones, por lo que resultaría conveniente considerar su incremento a niveles que representen un reto y una mejora. |
| ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD. | . | ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD. |
|  | 4.2.33 | Así como los riesgos ya fueron identificados y definidas las acciones para tratar los que pueden  afectar la seguridad del palacio de justicia, las altas corte, y la seguridad de los funcionarios de la  Rama judicial, es conveniente abordar igualmente las oportunidades. Un riesgo puede estar asociado a eventos que pueden generar consecuencias positivas, por lo tanto es pertinente considerarlo para planear las oportunidades y las acciones para determinar la eficacia. |
| GESTIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, |  | GESTIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, |
| Nivel Central |  |  |
| Documentar la elaboración del informe semestral de gestión del proceso para presentación al Consejo Superior de la Judicatura, como acción de mejora.  Es importante y conveniente fortalecer las competencias del equipo de trabajo del proceso en especial para la comprensión de la Organización y su contexto(Numeral 4.1), yi la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas al interior del proceso (Numeral 4.2) | 4.2.13 | El fortalecimiento de los sistemas de información para que se evite la digitación de información que  ya se encuentra en los aplicativos y que se solicita a los Despachos mediante el diligenciamiento de formularios, lo cual puede convertirse en una carga adicional para estos, a más de propiciar errores de digitación. |
|  | 4.2.14 | La revisión por parte de la Entidad frente a los resultados de las estadísticas que suministra este  procesos, eje. Los resultados del indicador de congestión permanecen en un 45% desde 2012 a 2018, Índice de evacuación total: 34%. se comienza a acumular el 66%, Egreso efectivo: 37 a 33 promedio mensual |
| GESTIÓN HUMANA, |  | GESTIÓN HUMANA, |
| Nivel Central |  |  |
| Se recomienda identificar y determinar las cuestiones internas y externas pertinentes para la dirección y propósito del proceso que afecten su capacidad para la obtención de los resultados. Una vez se comprendan las necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso, se debe hacer seguimiento y revisión de las mismas como lo determina la NORMA ISO 9001:2015, Requisitos 4. 4.1 y 4.2.  Se recomienda buscar mecanismos de divulgación de la política de calidad con el fin de articularla con los objetivos de calidad y el direccionamiento estratégico de la entidad.  Se recomienda asignar a un profesional para que represente al proceso en los comités operativos del SIGCMA y a su vez transmita los lineamientos y directrices establecidas por la Entidad.  Se recomienda consolidar los informes generados por las diferentes divisiones, articularlos y analizarlos frente a las metas determinadas en la planeación operativa del proceso.  Se recomienda actualizar la caracterización del proceso en el link 9- Recursos Informáticos requeridos, dado que el profesional responsable del manejo del Software de Calidad en el proceso, manifiesta no haber podido utilizar el módulo de competencias del Software ya que siempre estuvo en construcción.  Como contribución al cumplimiento del objetivo de Calidad para “Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad….“, se recomienda revisar el módulo de competencias del que se informa siempre ha estado en construcción y no presenta funcionalidad, si fuere el caso se sugiere gestionar lo pertinente e informar a quien corresponda la revisión de estos productos frente al contrato respectivo[[3]](#footnote-3), igual situación se debe gestionar respecto del Módulo de Seguimiento de Indicadores que no permite el cálculo de indicadores del proceso.[[4]](#footnote-4) | 4.2.23 | Para las encuestas de satisfacción de las actividades propias de bienestar social, establecer los tiempos de entrega de los resultados al nivel central desde las áreas encuestadas, para asegurar mayor seguimiento y oportunidad en la toma de decisiones derivada de los resultados. |
| 4.2.24 | Revisar el instrumento de medición de la satisfacción del cliente de las actividades de bienestar social, así como, la concertación de otros mecanismos de participación que aseguren mediciones más eficaces y provean otros elementos para la toma de decisiones y mejora frente a la percepción del cliente. |
| 4.2.25 | Clarificar los roles y responsabilidades derivadas del acuerdo PECAA 10-161 frente al papel que  ejerce el proceso de talento humano con respecto a las competencias de los servidores judiciales y su interrelación con la Escuela Judicial para favorecer las tareas propias de seguimiento y verificación al cumplimiento de los requisitos normativos y al alcance de dicho proceso. |
| 4.2.26 | Aprovechar el análisis de datos resultante de los resultados de medición de los indicadores como herramienta para la generación de oportunidades de mejora y toma de decisiones frente a los resultados. |
| 4.2.27 | Revisar los indicadores que por sus resultados satisfactorios y recurrentes se convierten en herramientas de seguimiento y monitoreo y no aportan resultados que permitan observar el impacto o avances frente a los resultados. |
| 4.2.28 | Revisar la formulación y pertinencia de los riesgos identificados para que de su claridad se derive el establecimiento de acciones de control pertinentes. En igual sentido prevenir que se establezcan riesgos que no se originan y controlan en el proceso. |
|  | **Gestión Humana-** **Proceso Desarrollo de Competencias** |
| 4.2.38 | Sería útil hacer una verificación de la descripción del proceso para confirmar que su contenido corresponda con las prácticas y documentos actualmente usados de forma que refleje fielmente el modelo PHVA del proceso. Por ejemplo, en la descripción del proceso aparecen interacciones que no corresponden con la práctica actual y deberían ajustarse. |
| 4.2.39 | Se anima a la Entidad a apoyar el plan de acción definido a partir del análisis del resultado de sus indicadores en el periodo anterior; dichos planes se orientan a ganar autonomía y lograr mayor continuidad en los servicios. |
| 4.2.40 | Es conveniente revisar las metas o los parámetros de cálculo de los indicadores con el fin de hacer más retador el desempeño el proceso: los resultados de los indicadores muestran que las metas se han cumplido con holgura por lo que correspondería hacer esfuerzos de mejora |
| **ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS** |  | **ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS,** |
| Aunque se tiene una acción de gestión desde el SIGCMA que tiene como objetivo la actualización de las Caracterizaciones y Procedimientos de los Procesos auditados, es necesario que se incorporen los últimos cambios normativos, con el fin de que no queden desactualizados los mismos.  Se recomienda que se tengan en cuenta en el proceso de actualización de los procedimientos lo establecido en las Normas de Alto Nivel.  Reforzar el análisis de los indicadores.  Es necesario tener en cuenta los posibles riesgos que se desprendan del análisis de las partes interesadas, máxime teniendo en cuenta la importancia para la Institución de los procesos auditados.  Se requiere hacer más visible el riesgo corrupción; Ley 1474 y por ende el riesgo soborno Norma 37.001. |  |  |
| **GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL,** |  | **GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL,** |
| **ASISTENCIA LEGAL** |  | **ASISTENCIA LEGAL** |
|  | Aunque se tiene una acción de gestión desde el SIGCMA que tiene como objetivo la actualización de las Caracterizaciones y Procedimientos de los Procesos auditados, es necesario que se incorporen los últimos cambios normativos, con el fin de que no queden desactualizados los mismos.  Se recomienda que se tengan en cuenta en el proceso de actualización de los procedimientos lo establecido en las Normas de Alto Nivel.  Reforzar el análisis de los indicadores.  Es necesario tener en cuenta los posibles riesgos que se desprendan del análisis de las partes interesadas, máxime teniendo en cuenta la importancia para la Institución de los procesos auditados.    Se requiere hacer más visible el riesgo corrupción; Ley 1474 y por ende el riesgo soborno Norma 37.001. | 4.2.35 | Es conveniente revisar la validez de la meta del indicador denominado “Fallos favorables a la Nación” ya que los resultados dependen de un tercero y no de las capacidades de la Entidad. |
| EVALUACIÓN Y MEJORA | AUDITORÍA INTERNA: |  | AUDITORÍA INTERNA: |
| Nivel Central |  |  |
| Se evidenció en relación con el cumplimiento de los Planes de Mejora, que el cambio de personal por efecto de las listas de elegibles, pone en riesgo la funcionalidad del sistema y por ende de la organización. Se recomienda a la Alta Dirección tener en cuenta este posible riesgo. | 4.2.53 | Sería importante que dentro de los planes de la auditoria interna se considerara incluir juzgados o  zonas diferentes a Villavicencio, ya que por la extensión del territorio sería una buen apoyo para la gestión del sistema.. |
| 4.2.54 | Dentro de los planes de actualización a la norma la norma ISO 9001.2015, es importante que se  considera |Puntaje de actividades vencidas sobre plazo en semanas, verificar formula nombres de  los variables. |
| 4.2.55 | Se evidencio que los funcionarios de Auditoria Integral no han sido incluidos en los planes de capacitación y formación sobre la Norma ISO 9001.2015. |
| MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE, |  | MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE, |
|  | Nivel Central | 4.2.44 | Auditoria Interna: La capacitación que se brindó a los auditores a través de dos Talleres de auditoria realizados el 10 y el 26 de julio. |
|  |  | 4.2.45 | El soporte que el Consejo brinda a todos los sistemas de calidad de la Rama, acompañándolos o realizando auditorías, porque a más de convertirse en una mirada externa objetiva de estos sistemas, contribuye a fortalecer los perfiles y el conocimiento de los auditores, enriqueciendo el conocimiento del Consejo sobre sus clientes y partes interesadas |
|  |  |  | Seccional Risaralda |
|  |  | 4.2.67 | Es conveniente registrar de manera clara y precisa la información sobre el análisis de los indicadores pues no reflejan la situación relacionada con los resultados numéricos.  4.2.68 Es pertinente registrar en las actas de la reunión del Comité de Calidad, la gestión realizada en los temas de la agenda para poder hacer un seguimiento a su cumplimiento. |
|  |  | 4.2.68 | Es pertinente registrar en las actas de la reunión del Comité de Calidad, la gestión realizada en los temas de la agenda para poder hacer un seguimiento a su cumplimiento. |
|  | Seccional del Cesar. |  | Seccional Cesar |
|  | Tabular las encuestas de evaluación del desempeño y hacer los análisis pertinentes.  Considerando que el Software del Calidad no sirve, se recomienda elaborar una matriz de excell de forma integrada | 4.2.69 | Revisión por la Dirección:  Considerar dentro de las necesidades y expectativas aquellas que están relacionadas directamente  con la Seccional, a fin de atender dicha comprensión de las partes interesadas. |
|  | Seccional de Huila/Neiva: | 4.2.70 | Continuar dentro del análisis de necesidades y expectativas de las partes interesadas, aquellas que se puedan priorizar y así poder atender dicha comprensión. Igualmente evaluar los niveles de responsabilidad e influencia para las priorizaciones. |
|  | Fortalecimiento del enfoque basado en riesgo: Desarrollar jornadas de capacitación que permitan dentro de la Seccional el conocimiento y manejo de la Norma ISO 31000 sobre gestión de Riesgo.  Oficiar y solicitar a la Coordinación Nacional de Competencias del Nivel Central conformada mediante Acuerdo PSAA14-10161 de junio 12 de 2014, los lineamientos a seguir para fortalecer la gestión desarrollada por la seccional sobre las competencias laborales.  Evidenciar y documentar frente al Nivel Central la necesidad de contar con las tablas de retención documental actualizadas para aplicar en los mecanismos de almacenamiento, conservación y disposición de la información documentada de la seccional, para que esté disponible para su uso y protección adecuada. (Norma ISO 9001:2015, Requisitos 4.4.2, 7.5.3).  Establecer mecanismos y parámetros para la recolección, consolidación y control de la información suministrada para la realización del informe de revisión de la Alta Dirección, fijando a su vez un cronograma de entrega de la información documentada.  Sobre el documento de informe de Revisión para la Alta Dirección 2016 se recomienda incluir los resultados de las acciones cerradas a las que hace referencia. | 4.2.71 | DOFA: es necesario que se documente el despliegue del DOFA, que permita identificar las cuestiones externas y externas propias de la seccional. |
|  |  | 4.2.72 | Adecuar el informe de la revisión por la dirección que realiza la seccional para la evaluación del año, en el cual se incluya los aspectos de la numeral 9.3 de la versión 2015 de la norma. |
|  | Seccional Córdoba |  | Seccional Córdoba |
|  | Mejorar los análisis de los indicadores estableciendo comparativos frente al periodo anterior y con la debida justificación del cumplimiento o falencia del indicador al igual que se invita a subir las metas de los indicadores ya que se establecen metas muy bajas frente al cumplimiento obtenido.  Se recomienda mejorar los mapas de procesos modificando causas e identificando realmente controles existentes que ayuden a mitigar el riesgo, además se sugiere cambiar su calificación frente al tema de Probabilidad e impacto tanto antes de controles como después de controles, además incluir riesgos de corrupción teniendo en cuenta la ley 1474 del 2011.  Se sugiere articular el plan operativo con las políticas del Plan Sectorial de Desarrollo 2015-2018.  Se requiere que todas las acciones tanto preventivas, correctivas y de mejora presentados en cada uno de los procesos sean evidenciados en el software de calidad en los procesos de (Gestión Humana, Seguridad y Salud Ocupacional, Registro Nacional de Abogados, Comunicación Institucional, administración de la carrera judicial.  Implementar las Tablas de Retención Documental o algún mecanismo para establecer el control de los documentos.  Se sugiere capacitar a todo el personal en la actualización de la norma ISO 9001:2015 y en el manejo del Software de Calidad.  Establecer un mecanismo estandarizado para verificación del resultado de los indicadores, teniendo en cuenta su formulación, sus variables, resultado y análisis obtenido, se propuso un formato que se resalta del proceso de Auditoria Interna.  En el informe de Revisión de la Alta Dirección el seguimiento del Plan Operativo debe realizarse un análisis más profundo frente al cumplimento obtenido y la justificación de los porcentajes que no lograron el 100% y sacar el promedio obtenido de cumplimiento referente al año 2018.  No se mencionan las acciones de mejora y el tratamiento en el informe de Revisión de la Alta Dirección.  En la identificación de los riesgos no se analiza porque esos son los riesgos más frecuentes ni se especifiquen su materialización o porque se están presentando estos riesgos y si han efectuado acciones para mitigarlos, falta más análisis.  Respecto a la encuesta de satisfacción debe hacerse un análisis del resultado tabulado y dejar precedente frente a las acciones a tomar frente a la mejora.  Respecto a las PQR es fundamental que se haga un seguimiento y se consoliden todas las PQR tanto del software de calidad, solicitudes de peticiones y vigilancias judiciales además debe realizarse un análisis pertinente frente al resultado obtenido.  Realizar la identificación del contexto de la organización y de las partes interesadas de la seccional Montería frente a la transición de la ISO 9001:2015 numerales 4.1 y 4.2 | 4.2.77 | Mejorar la identificación del contexto organizacional y el seguimiento permanente a los aspectos significativos del entorno que impactan la misión y la estrategia de la organización, de tal manera  que sirva de gran utilidad para identificar fortalezas y debilidades de la Entidad permitiendo conocer situaciones generadoras de riesgos. |
|  |  |  |
|  | 4.2.78 | Mejorar la planificación para el logro de los objetivos definiendo cada paso con el fin de cumplir pequeños beneficios encaminados a cumplir una meta más grande las cuales permiten prevenir  problemas que se pudieran presentar o, en su defecto, tener tiempo para solucionar y sobreponerse ante cualquier contratiempo que surja fuera de lo establecido por ejemplo identificar la fecha de Finalización y sus responsables  -12.5% tasa anual |
|  | 4.2.79 | Fortalecer el informe de Revisión, en lo relacionado con conclusiones y cambios que pueden afectar el sistema; planteándolos de manera estratégica para contribuir al mejoramiento de acciones  Entorno a los resultados teniendo en cuenta las necesidades de los recursos a utilizar para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. |
|  | 4.2.80 | Evaluar la posibilidad de trabajar el tema de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos desde el punto de vista de Gestión del Riesgo, bajo el enfoque de la norma ISO 31000:2011, pues esta ayudaría al mejoramiento continuo de la organización |
|  | 4.2.81 | Realizar la actualización de la caracterización de reordenamiento con el fin de poder identificar los recursos necesarios para a la aplicación de las actividades, además los requisitos aplicables al proceso. |
|  | Seccional Bolívar/Cartagena |  |  |
|  | Consejo Seccional de la Judicatura. Procesos Estratégicos, de Evaluación y Mejora.  Tribunal Administrativo de Bolívar y Juzgados Administrativos de Cartagena: Gestión de procesos de lo Contencioso Administrativo.  Tribunal de Tierras y Juzgados de Tierras del Carmen de Bolívar: Gestión de los procesos de Jurisdicción de Tierras.  Juzgados de la Jurisdicción Ordinaria del Carmen de Bolívar: Gestión de procesos de la Jurisdicción Ordinaria del Carmen de Bolívar |  |  |
|  | Fortalecer los mecanismos de comunicación como medio para interiorizar en los servidores judiciales de todos los niveles la importancia y pertinencia de sus actividades, así como su contribución para alcanzar los objetivos del sistema.  Fortalecer la planificación de los riesgos que pueden afectar el sistema, REVISANDO la pertinencia de incluir el Riesgo de corrupción en aquellos procesos que puedan afectarse con su materialización.  Dinamizar la evaluación y actualización de los riesgos en los procesos auditados, revisando la pertinencia de los mismos y los criterios considerados para el establecimiento de controles, con el fin de fortalecer la cultura preventiva en la organización.  Revisar la pertinencia de los indicadores de gestión y su frecuencia de medición, en los procesos del Tribunal Administrativo de Bolívar y juzgados Administrativos de Cartagena: GESTION DE PROCESOS DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO; Tribunal de Tierras y Juzgados de Tierras del Carmen de Bolívar: GESTIÓN DE PROCESOS DE JURISDICCION DE TIERRAS; Juzgados de la Jurisdicción Ordinaria del Carmen de Bolívar: GESTIÓN DE PROCESOS DE LA JURISDICCIÓN ORDINARIA DE CARMEN DE BOLIVAR.  Unificar las plantillas y formatos utilizados para la medición su cálculo de los indicadores en los procesos de la Alta Dirección.  Fortalecer la Gestión del conocimiento, mediante la inclusión del Consejo Seccional de la Judicatura de Bolívar, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cartagena, el Tribunal Administrativo de Bolívar, la Sala Civil Especializada en Restitución de Tierras, los Juzgados Administrativos de Cartagena, los Juzgados de Tierras y los Juzgados de la jurisdicción ordinaria del Carmen de Bolívar, en las actividades de capacitación previstas desde el nivel Central.  Fortalecer la gestión del conocimiento asociado al desarrollo de los procesos en los juzgados Administrativos, socializando la implementación de las buenas prácticas observadas en estos Despachos.  Generar a través de la Alta Dirección, estrategias tendientes al fortalecimiento y mejora continua del Sistema de Gestión en el Tribunal Administrativo de Bolívar; Juzgados de la Jurisdicción Ordinaria del Carmen de Bolívar. |  |  |
|  | Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico. |  |  |
|  | Procesos Estratégicos, de Evaluación y Mejora.  Dirección Seccional de Administración Judicial: PROCESOS MISIONALES, DE APOYO Y EVALUACION.  Juzgados Civiles del Circuito.: GESTIÓN DE PROCESOS CIVILES.  GESTIÓN DE PROCESOS CONSTITUCIONALES. |  |  |
|  | Fortalecer los mecanismos de comunicación como medio para interiorizar en los servidores judiciales de todos los niveles la importancia y pertinencia de sus actividades, así como su contribución para alcanzar los objetivos del sistema.  Fortalecer la planificación de los riesgos que pueden afectar el sistema, evaluando la pertinencia de incluir el Riesgo de corrupción en aquellos procesos que puedan afectarse con su materialización.  Fortalecer la Gestión del conocimiento, mediante la inclusión del Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Barranquilla y los JUZGADOS Civiles del Circuito de Barranquilla, en las actividades de capacitación previstas desde el Nivel Central.  Fortalecer la gestión del conocimiento asociada al desarrollo de los procesos en los Juzgados Civiles del Circuito, socializando la implementación de las buenas prácticas observadas en los Despachos Auditados.  Garantizar la actualización de la totalidad de las Caracterizaciones de los procesos y procedimientos de los Juzgados Civiles del Circuito en la presente vigencia. |  |  |
|  | Consejo Seccional de la Judicatura de BUGA PROCESOS ESTRATÉGICOS, PROCESOS MISIONALES, PROCESOS DE EVALUACIÓN.  Dirección Seccional de Administración Judicial: PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO |  |  |
|  | Fortalecer los mecanismos de comunicación como medio para interiorizar en los servidores judiciales de todos los niveles la importancia y pertinencia de sus actividades, así como su contribución para alcanzar los objetivos del sistema.  Fortalecer la planificación de los riesgos que pueden afectar el sistema, revisando la pertinencia de aquellos identificados, así como los criterios tenidos en la evaluación y controles establecidos, igualmente considerando la inclusión del Riesgo de corrupción en aquellos procesos que puedan afectarse con su materialización.  Revisar la pertinencia de los indicadores de gestión  Asociados a Nivel Seccional.  Fortalecer el análisis de los indicadores mediante una descripción más amplia.  Unificar las plantillas y formatos utilizados para la medición su cálculo de los indicadores en los procesos  Fortalecer la gestión de PQRS, en el Consejo Seccional de la Judicatura del Valle y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cali, habilitando los respectivos usuarios, claves y/o permisos que permitan mejorar la atención de las mismas.  Fortalecer la Gestión del conocimiento, mediante la inclusión del Consejo Seccional de la Judicatura del Valle y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cali y los juzgados de Buga, en las actividades de capacitación previstas desde el Nivel Central.  Generar a través de la Alta Dirección, estrategias tendientes al fortalecimiento y mejora continua del Sistema de Gestión en los juzgados de Buga. |  |  |
|  | Seccional Guajira/Riohacha | 4.2.82 | Es importante que el Informe de congestión de las salas de los despachos Sea detallado de tal manera, que se conozca cual despacho es que necesita mayor atención. |
|  | La consecución de capacitación formal desde la Coordinación Nacional del SIGMA del Consejo Superior de la Judicatura que permita reforzar la autoformación realizada. | 4.2.83 | Realizar un estudio detallado de la descongestión, de tal manera que se pueda dar repuesta oportuna a los Procesos de mínima cuantía los cuales van en aumento. |
|  | 4.2.84 | Los indicadores constituyen una herramienta para medir el cumplimiento de los objetivos de los procesos por lo que se invita a reevaluar los indicadores actuales o diseñar nuevos indicadores de gestión con los cuales se buscaría obtener una medición de la efectividad en la gestión permitiendo analizar y estudiar la situación y las tendencias de cambio generadas por un fenómeno determinado, respecto a unos objetivos y metas previstas (Cobertura de despachos judiciales de ingresos 0,03% meta de 5. %) Cumplimiento de los programas de formación meta de 80% y en la actualidad llevan 0% inicio el 13 de febrero de 2018 porque se tenía ocupada la sala en formación Judicial) . |
|  | 4.2.85 | En los programas de formación, fortalecer la metodología de evaluación de la eficacia a las capacitaciones considerando la planificación, estableciendo metodologías orientadas a los objetivos planteados, de manera que además de entendimiento, se oriente a identificar el impacto en el desempeño de las labores (acuerdos 10218 de 2014 que reglamenta la evaluación de servicio de empleados y funcionario de la rama judicial el 10 de agosto de 2018. A magistrados y jueces, Capacitación sistema de evaluación de servicios de funcionarios y empleados de cartera de la rama judicial 6 de julio de 2018). |
|  | SECCIONAL DE QUINDÍO ARMENIA |  |  |
|  | Para reforzar el nivel de conocimiento y la participación en el mantenimiento y soporte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad por parte de los servidores judiciales se recomienda desarrollar un plan de socialización que abarque todos los aspectos normativos.  -Para facilitar la información registrada en los indicadores de gestión formulados en el software de calidad ITS se recomienda el uso de formatos o informes que soporten la fuente de datos a partir de la cual se originaron. |  |  |
|  | Seccional Caquetá |  |  |
|  | Respecto a las no conformidades de los hallazgos de la auditoria externa de calidad por parte del ICONTEC se recomienda adelantar el plan de mejora y la respectiva acción con el fin de solucionar dicha No conformidad.  Para reforzar y aumentar el nivel de conocimiento y la participación en el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad por parte del personal se recomienda desarrollar, un plan de capacitación que abarque todos los aspectos normativos |  |  |
|  | Consejo Seccional dela Judicatura de Bogotá y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Bogotá, Cundinamarca |  |  |
|  | Fortalecer el conocimiento del contexto de la organización, así como el análisis de riesgos basados en las expectativas de las partes interesadas.  Mejorar la competencia de los empleados para el análisis de los datos que arrogan los indicadores de gestión de los procesos.  Fortalecer la competencia laboral del Director Ejecutivo Seccional y su equipo de trabajo en el manejo de la herramienta para la evaluación del rendimiento del desempeño de los empleados que ingresan al sistema de carrera.  Mejorar la competencia de los empleados en la identificación y evaluación de los controles que coadyuven a la mitigación de los riesgos en los Mapas de Riesgos de los procesos de Carrera Judicial, Reordenamiento Judicial.  Documentar Acción de Mejora relacionada con la capacitación sobre temas de elaboración y rendición de reportes estadísticos para los jueces y empleados de los Despachos que actualmente dicta el Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá. |  |  |
|  | Seccional Villavicencio/Meta |  |  |
|  | La utilización de elementos gráficos y amigables, para representar los indicadores de gestión y el comportamiento del Sistema y sus elementos, porque así facilitaría el aprendizaje y conocimiento por parte de todos los servidores de la Seccional.  Matriz de Riesgos: Es oportuno y necesario revisar cada uno de los mapas de riesgos existentes y presentados por cada uno de los procesos auditados, se armonice con la metodología de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública, y se actualicen, pues se evidenció debilidad en la identificación de los riesgos y en los controles que se establecieron.  Fortalecer la competencia del equipo de trabajo de toda la Seccional, en especial para la comprensión de la Organización y su contexto (numeral 4.1) y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas al interior del proceso (numeral 4.2), al igual que una vez formalizado se realice su divulgación a todo el personal.(Documento en elaboración por parte del equipo colaborador de Calidad del Consejo Seccional como de la Dirección Seccional. |  |  |
|  | Seccional de Nariño/Pasto |  |  |
|  | 1.- Para comunicaciones habilitar una pantalla tanto en el Consejo Seccional de la Judicatura como en la DESAJ para difundir información institucional relacionada con el Consejo Superior y fortalecer el proceso misional de comunicación para la información de partes interesadas interna y externas.  2.- Apoyar el diagnóstico de las necesidades de capacitación específica que demanda el talento humano (funcionarios y Empleados) que integran el Consejo Seccional de la Judicatura de Nariño, así como en la DESAJ, para ser incluido en el Plan de Formación de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, en temas puntuales de Contratación Pública, Supervisión de Contratos, SIGCMA, competencias.  3.- Elaborar y aplicar encuesta con el objeto de visibilizar las necesidades tecnológicas de los despachos judiciales del Distrito Judicial del Cauca, así como de capacitación del talento humano en el manejo de los aplicativos utilizados, como por ejemplo en Justicia XXI WEB – TYBA (Litigio en Línea) y los Registros Nacionales creados y reglamentados por el Acuerdo PSAA14-10118 de 2014.  4.- Proyectar acción de mejora con fundamento en los resultados de la encuesta relacionada con el estado y necesidades de la infraestructura física de los despachos judiciales del Distrito Judicial del Cauca.  5.- Acción de mejora relacionada con capacitación específica en salud ocupacional y riesgos laborales (físicos, mecánicos, sicosociales) en el desempeño de funciones de los servidores judiciales, a cargo de la ARL |  |  |
|  | . - Para comunicaciones habilitar una pantalla tanto en el Consejo Seccional de la Judicatura como en la DESAJ para difundir información relacionada con el Consejo Superior y fortalecer el proceso misional de comunicación para la información de partes interesadas interna y externas.  2.- Apoyar el diagnóstico de las necesidades de capacitación específica que demanda el talento humano (funcionarios y Empleados) que integran el Consejo Seccional de la Judicatura del Cauca, así como en la DESAJ, para ser incluido en el Plan de Formación de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, en temas puntuales de Contratación Pública, Supervisión de Contratos y el SIGCMA,  3.- Elaborar y aplicar encuesta con el objeto de visibilizar las necesidades tecnológicas de los despachos judiciales del Distrito Judicial del Cauca, así como de capacitación del talento humano en el manejo de los aplicativos utilizados, como por ejemplo en Justicia XXI WEB – TYBA (Litigio en Línea) y los Registros Nacionales creados y reglamentados por el Acuerdo PSAA14-10118 de 2014.  4.- Proyectar acción de mejora con fundamento en los resultados de la encuesta relacionada con el estado y necesidades de la infraestructura física de los despachos judiciales del Distrito judicial del Cauca.  5.- Acción de mejora relacionada con capacitación específica en salud ocupacional y riesgos laborales (físicos, mecánicos, sicosociales) en el desempeño de funciones de los servidores judiciales, a cargo de la ARL |  |  |
|  | Procesos Estratégicos y Misionales en Consejo Seccional de la Judicatura del Cauca  Procesos de Apoyo Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Popayán. |  |  |
|  | 1.- Para comunicaciones habilitar una pantalla tanto en el Consejo Seccional de la Judicatura como en la DESAJ para difundir información relacionada con el Consejo Superior y fortalecer el proceso misional de comunicación para la información de partes interesadas interna y externas.  2.- Apoyar el diagnóstico de las necesidades de capacitación específica que demanda el talento humano (funcionarios y Empleados) que integran el Consejo Seccional de la Judicatura del Cauca, así como en la DESAJ, para ser incluido en el Plan de Formación de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, en temas puntuales de Contratación Pública, Supervisión de Contratos y el SIGCMA,  3.- Elaborar y aplicar encuesta con el objeto de visibilizar las necesidades tecnológicas de los despachos judiciales del Distrito Judicial del Cauca, así como de capacitación del talento humano en el manejo de los aplicativos utilizados, como por ejemplo en Justicia XXI WEB – TYBA (Litigio en Línea) y los Registros Nacionales creados y reglamentados por el Acuerdo PSAA14-10118 de 2014.  4.- Proyectar acción de mejora con fundamento en los resultados de la encuesta relacionada con el estado y necesidades de la infraestructura física de los despachos judiciales del Distrito judicial del Cauca.  5.- Acción de mejora relacionada con capacitación específica en salud ocupacional y riesgos laborales (físicos, mecánicos, sicosociales) en el desempeño de funciones de los servidores judiciales, a cargo de la ARL |  |  |
| **CORTE SUPREMA DE JUSTICIA** | | | |
| Sala de Casación Civil | PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO |  | PLANEACIÓN ESTRATÉGICA |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Se recomienda desarrollar e implementar en la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, una herramienta de Planeación y Control Operacional que permita “ la integralidad y coherencia de los temas en sus bases y parámetros” (actividades y funciones judiciales y administrativas, gestión de la seguridad de la información y evaluación de riesgos ),teniendo en cuenta “ los cambios que afectarían al sistema “ y la “innovación tecnológica “determinada en el “ plan estratégico, los objetivos relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones TICS,” y “ la evaluación completa de los recursos actuales, las necesidades y los nuevos programas institucionales”.(Informe de Auditoría Externa 2016-11-21 pág. 52-/4).Por lo anterior y para el cumplimiento del Objetivo del proceso, sugiero correlacionar a través de los siguientes parámetros la documentación de la gestión administrativa y judicial de la corporación con las directrices, “políticas, objetivos, metodologías y estrategias” determinadas para implementar en sus procesos y procedimientos el sistema de gestión de Calidad, “generando así las condiciones para mejorar continuamente la gestión de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia”.  Parámetros sugeridos a ajustar en el proceso y en la Caracterización:  Punto 4. MARCO NORMATIVO: Incluir la Normatividad vigente que aplica la corporación para el desarrollo del proceso, así como se incluye la correspondiente a la implementación de su Sistema de Gestión de Calidad.  Punto 10. DESCRIPCIÓN PROCESO (Ciclo PHVA): Determinar e incluir las entradas requeridas y las salidas esperadas de la gestión administrativa y judicial y la secuencia e interacción de los procesos.  Punto  11. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: Incluir los indicadores correspondientes al cumplimiento y desempeño de la gestión administrativa y judicial enfocados al alcance de metas que se determinen en la Planeación Estratégica de la de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia.  Punto  13. PANORAMA DE RIESGOS: Los riesgos determinados dentro del proceso como acciones preventivas deben direccionarse tanto a la gestión de la implementación del Sistema de Calidad como a la gestión desarrollada para el cumplimiento de su planeación y control operacional.  Punto  14. PROCEDIMIENTOS: Los procedimientos utilizados por la corporación para el desarrollo del Direccionamiento Estratégico de su Planeación, deben citarse en este punto reflejando la gestión administrativa y judicial desarrollada por la corporación, cumpliendo los parámetros del Sistema de Gestión de Calidad implementado. Cabe orientar que el procedimiento para la Revisión de la Alta Dirección es de responsabilidad del proceso de Mejoramiento del SIGC.  Punto 15. REQUISITO DE NORMA NTC ISO 9001:2015 y NTGP 1000:2009: Revisar y presentar independientemente los requisitos de cada NTC citada, que aplica al proceso | 4.2.1 | Analizar el enfoque de proceso de planeación para que se incluyan a más de las actividades del sistema de gestión, las propias de la Planeación Institucional y sus resultados. |
| 4.2.2 | EL análisis de las partes interesadas y sus expectativas de forma más específica para que se puedan identificar aquellos aspectos que al gestionarlos aportarían valor al sistema. |
| 4.2.3 | La revisión de los mapas de riesgos para garantizar que las identificaciones que se realizaron y las acciones que se desarrollan si contribuyen efectivamente a preservar el sistema. |
|  | Mejoramiento del SIGC- Revisión por la dirección |  | **Mejoramiento del SIGC- Revisión por la dirección** |
|  | Sobre la información documentada que la Sala de Casación Civil determine como necesaria para la eficacia del SIGC, se sugiere revisar el cuadro de codificación presentado en el encabezado de los documentos, analizar su contenido y la conveniencia de incluir la fecha de elaboración y/o actualización de la información citada, lo cual permitirá un mejor control de los registros y documentos. Lo anterior debido a que la fecha citada en el pie de página no aclara a que actualización corresponde.  El proceso de Mejoramiento del SIGC debe reflejar la responsabilidad del cumplimiento del Acuerdo 031 del 19 de julio de 2016, a partir de la aplicación de las estrategias y metodologías establecidas por la Entidad para asegurar el cumplimiento de la política de calidad ; tomando como insumo la información las Auditorías internas y externas de Calidad, el informe de Revisión de la Alta Dirección y el seguimiento a las metas fijadas para el desarrollo de cada uno de los procesos determinadas en la Planeación Operativa; correlacionándolas con los resultados de los indicadores y los parámetros de medición encaminados al logro de la mejora del Sistema de Gestión de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia.  Se recomienda elaborar un plan de capacitación para la Sala de Casación Civil, orientado a la aplicación de la Guía Administración de Riesgos según documento DEF-001 y a la comprensión de los conceptos determinados en las Normas de Calidad NTCGP1000:2009; NTC ISO 9001:2015, ISO 31000 e ISO 27001 (esta última como recomendación de la auditoría externa 2016 para planificar una adecuada gestión de la seguridad de la información pág. 53/5-10).  Trasladar el “Procedimiento para la Revisión de la Alta Dirección”, de responsabilidad del proceso de Mejoramiento y Evaluación del SGC, e incluirlo en la caracterización respectiva de este proceso.  Fortalecer el informe a la Alta Dirección describiendo también las observaciones y oportunidades de mejora presentadas por las auditorías internas y externas, incluyendo el consolidado de las auditorias como anexo, con el fin de que esta dependencia apoye puntualmente las acciones y estrategias determinadas para el Mejoramiento del SIGC; permitiendo así que el análisis y evaluación enfocados a la mejora continua sea efectivo para la organización.  Certificar que todos los procesos presenten en sus informes periódicos los anexos de las actas de reunión correspondientes al análisis de los indicadores y de riesgos determinados para el proceso durante las vigencias 2016 y 2018.  Se sugiere revisar que las mediciones de indicadores de la actual vigencia tengan correlación con el nivel de referencia o metas propuestas en el POA 2018, que presente el proceso de Direccionamiento Estratégico (documento independiente del Plan de implementación, mantenimiento y seguimiento del SIGC vigencia 2016-2018 presentado en la auditoría interna, el cual en lo correspondiente debe estar inmerso dentro del POA 2018). | 4.2.4 | El análisis de la información que se presenta como entrada de la revisión por la Dirección para que sustenten más en los datos y resultados que en las consideraciones y actividades que se desarrollan. Analizar de forma metodológica esta información permitirá identificar oportunidades de mejora del sistema o lecciones aprendidas para enriquecer el conocimiento de la Organización. |
| Sala Laboral | Direccionamiento Estratégico |  |  |
| Ajustar el documento Plan Estratégico 2018. |  |  |
| Mejoramiento y Evaluación del SIGC |  |  |
|  | Plan de Mejoramiento:  Incluir un cronograma general que permita evidenciar y consolidar las acciones de todas las células y en lo posible determinar el plazo de ejecución de las acciones abiertas.  Revisar y fortalecer el Análisis de las oportunidades y acciones, detallando las acciones a las que hace referencia, permitiendo registrar el seguimiento de las mismas, ejempló en el siguiente aparte sintetizar los cambios aprobados y/o el contenido de las actas: “El estudio y aplicación de las modificaciones que se dieron a los procesos de Mejoramiento y Evaluación y Desarrollo de Competencias, se evidencian en las actas 5, 6, 7 y 8 aprobados los cambios en el comité de calidad del 4 de octubre. El líder de gestión documental lleva el registro de las versiones de los documentos generando el cierre de esta oportunidad de mejora”.  Estandarizar los cuadros consolidados por hallazgo incluyendo la columna “Resultado o Verificación”, que presenta Gestión documental y Administración de Justicia, que permite evidenciar el comportamiento de la acción, lo anterior dado que: \* La planeación del sistema se fortaleció con la plantilla de planes de mejoramiento y cada líder se empoderó para desarrollarla |  |  |
|  | La Matriz integrada de Riesgos SCL DEPN-02V00:  Excelente matriz, en el documento Excel se debe señalar la vigencia a la que corresponde el Plan de tratamiento y el Plan de Seguimiento presentado.  En la columna de observación anexar el código correspondiente al documento que contiene el análisis del comportamiento de los riesgos por proceso. Igual se debe anexar este código en una columna de la matriz institucional.  Mejorar los controles establecidos a los riesgos materializados que se evidencian en la no conformidad menor y en las oportunidades de mejora que presenta este informe.  Revisar y ajustar la calificación de los riesgos y los controles.  A manera de ejemplo:  Proceso de Mejoramiento y Evaluación  Riesgo: La adopción de mecanismos inadecuados y/o insuficientes en la implementación de SGC (El SGC puede no contar con herramientas eficientes para su implementación y desarrollo)  Controles: #3.   |  | | --- | | 1- aplicación de la norma técnica s de calidad | | 2- Reuniones periódicas de la Alta Dirección y del comité del SGC | | 3- Implementación de las metodologías y procedimientos establecidos. |   Probabilidad Bajo (1).  Impacto Catastrófico (20)  Zona de Riesgo Moderado. |  |  |
|  | TODOS LOS PROCESOS : Direccionamiento Estratégico Desarrollo de Competencias Administración de Justicia Gestión del Conocimiento Jurisprudencial; Gestión Documental; Trámites Judiciales; Mejoramiento y Evaluación del SIGC |  |  |
|  | Caracterizaciones de los Procesos.  Punto 12. M MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN Se recomienda estandarizar el nombre de los indicadores utilizados por los procesos como mecanismos de seguimiento y medición y registrarlos en el punto 12 de la respectiva caracterización |  |  |
|  | Aplicar en la Documentación enviada como soporte de la Auditoría Interna 2018, y en la documentación utilizada por la corporación, los parámetros establecidos a través de su gestión documental.: Organizar y codificar la documentación permite la identificación de los procesos/células, los temas y contenidos; se recomienda aplicar esta codificación en los encabezados de todos los documentos soportes de la gestión de la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia |  |  |
|  | Administración de Justicia. |  | **Administración de Justicia.** |
|  | Documento “Seguimiento indicador asociado al riesgo de congestión judicial Hace referencia al primer  I SEMESTRE de 2018 y contiene información y datos anuales 2018 correspondientes a fecha de medición 30/01/2018; aunque presenta un muy buen análisis no permite evidenciar por separado la información de cada vigencia. En otro documento sin codificar también presenta el informe de seguimiento del primer y segundo trimestre 2018. | 4.2.5 | En la determinación de las salidas no conformes y como un mecanismo para medir el atributo de  oportunidad apoyando la transparencia es importante que se considere monitorear aquellos expedientes que presentan más tiempo o más antiguos en su trámite para determinar si obedece a  cuestiones externas a la Corporación o no. |
|  | Circular N.° 02, de la presidencia de la sala de Casación Laboral  Circular de orientación para la implementación de la metodología definida en la aplicación del procedimiento de PQRS, se recomienda citar textualmente la no conformidad menor levantada y las fechas correspondientes a la auditoría externa del ICONTEC y la vigencia de la certificación citada. | 4.2.6 | Es necesario revisar el cálculo del indicador de “Eficiencia en la Administración de Justicia”, con el fin de validar su fórmula y las fuentes de información usadas. |
|  |  | 4.2.7 | Es igualmente necesario revisar el software del Sistema de Gestión Judicial con el fin de adoptar medidas para evitar que permita registrar fechas anteriores a la actual en los casos que se fijan términos para los procesos |
|  |  |  | Asistencia Legal |
|  |  | 4.2.8 | Es conveniente revisar la validez de la meta del indicador denominado “Fallos favorables |
|  |  |  | **Gestión de Recursos** |
|  |  | 4.2.9 | Considerar medir la satisfacción de los usuarios con relación con la calidad, oportunidad y adecuación de los servicios que el proceso presta de manera que se puedan para medir los resultados de la gestión. |
|  |  |  |  |
|  |  | 4.2.10 | Coordinar lo pertinente para tener Tablas de Retención de Apoyo o en su defecto poder crear carpetas electrónicas como consulta, evitando el duplicar información que al final del periodo no se requerirá conservar. |
|  |  |  | **Auditoría Interna** |
|  |  | 4.2.11 | La descripción de las no conformidades para que sean de fácil comprensión para los auditados y les permitan realizar un buen análisis de causas. |
|  |  | 4.2.12 | Considerar no manejar dentro de la auditoria interna la connotación de no conformidad mayor o menor, ya que para la Sala el tramite no difiere y si puede generar |
|  |  | 4.2.13 | Profundizar en los informes es la en los requisitos que tuvieron cambio en la norma ISO 9001:2015, con el fin de que la Alta Dirección conozca su nivel de desarrollo y pueda si se requiere impulsar acciones de mejora. |
| **CONSEJO DE ESTADO** | | | |
|  | Gestión Tecnológica: |  |  |
|  | 1.- Diseñar indicadores acordes y pertinentes que efectivamente permitan controlar, medir y evaluar la gestión del proceso de apoyo de Gestión Tecnológica del Consejo de Estado  2.- Apoyar el diagnóstico de las necesidades de capacitación específica, en el manejo de los aplicativos utilizados, como por ejemplo en Justicia XXI WEB – TYBA (Litigio en Línea) y los Registros Nacionales creados y reglamentados por el Acuerdo PSAA14-10118 de 2014, que demanda el talento humano (Empleados) que integran la oficina de Sistemas del Consejo de Estado  2.- Elaborar y aplicar encuesta con el objeto de visibilizar las necesidades tecnológicas de los despachos judiciales del Consejo de Estado talento humano.  3.- Capacitación específica en salud ocupacional y riesgos laborales (físicos, mecánicos, sicosociales) en el desempeño de funciones de los servidores judiciales, a cargo de la ARL  4.- Dar a conocer a nivel de las dependencias del Consejo de Estado la implementación de la documentación y las directrices impartidas por MIGP y por el Consejo de Estado.  5.- Realizar seguimiento (documentado) a las actividades que desarrollan los contratistas para dar soporte a las actividades que forman parte del proceso de gestión tecnológica.  6.- Ajustar la matriz dofa acorde a la realidad de las actividades a cargo de la división de sistemas y los procesos que apoyan los contratistas externos. |  |  |
|  | Consolidado General: |  |  |
|  | Revisar la formulación de indicadores de forma tal que sean indicadores pertinentes para la organización, así como la disponibilidad de la información correspondiente que facilite su revisión.  (Gestión Documental, Relacionamiento con usuarios y grupos de interés)  Revisión de la definición de los riesgos, en algunos procesos se manifiesta un ejemplo de lo que puede suceder el cual se puede conceptualizar, así como evaluar los controles establecidos mediante acta de calificación de la Matriz de riesgos (Gestión Documental, Talento Humano, Relacionamiento con usuarios y grupos de interés).  Revisión periódica y permanente de la Documentación y estandarización de Formatos con versiones actualizadas. (Tecnología Divulgación de la Jurisprudencia, relacionamiento con usuarios y grupos de interés)  La generación y seguimiento de acciones de gestión (correctivas y de mejora) por diferentes fuentes como son: autoevaluación, observaciones de la auditoría externa e interna, QRS, mostraría el compromiso del proceso en mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.  Fortalecer la oficina de comunicaciones en cuanto al personal de apoyo para la labor de creación, divulgación, publicación de información y desarrollo de actividades propias del proceso, ayudarían a mejorar y apropiar de manera eficiente y eficaz los contenidos y actividades propias del proceso.  Se observa que los indicadores del proceso en los trimestres del año 2018 siempre cumplen con la meta establecida, por el cumplimiento de los términos legales vigentes, y dado que internamente se ha establecido sacar los fallos en menor tiempo, se recomienda documentar una acción de mejora para que el seguimiento y control de los tiempos mínimos y máximos se realice de manera automática a través de un aplicativo. (Medios de gestión electoral)  Se deben tomar medidas para la implementación de las acciones asociadas a los riesgos, correcciones y a las acciones de mejora realizando su seguimiento y efectividad que ayuden a prevenir o reducir los efectos no deseados.  Si sugiere realizar la evaluación de la efectividad de las capacitaciones realizadas para poder mostrar avance de eficacia y eficiencia de las competencias de los servidores judiciales, según plan de capacitación 2018.  Garantizar que los cargos proporcionados mediante los Acuerdos 968 de 2000 y PSAA12-9783 de 2012 del Consejo Superior de la Judicatura, para el cumplimento de las funciones encomendadas a la Coordinación Administrativa y que hacen parte del proceso de Administración de Bienes y Servicios, presten sus servicios en dicha dependencia y ésta cuenten con los recursos humanos necesarios que permitan un eficaz mantenimiento y mejora de las operaciones, controles asignados y por lo tanto el desempeño del proceso.  Reforzar las competencias de formación del líder del proceso, con el fin de asegurar la aprensión del conocimiento del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP) del Consejo de Estado, en especial en lo relacionado con los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios que permitan el aseguramiento de resultados validos en la Administración de Bienes y Servicios y así realizar una evaluación eficaz del desempeño del proceso.  Revisar el objetivo del proceso o determinar el método para el seguimiento y medición de la “gestión en calidad”, del servicio de administración de justicia, del trámite de las acciones de lo contencioso administrativo.  Pese a que se evidenció cálculo trimestral del indicador, no se tiene un consolidado que refleje los ingresos y egresos para visualizar fácilmente el origen de los datos, lo cual sería conveniente, o en su defecto, de ser posible realizar filtro en el sistema de gestión judicial, para la obtención de las variables en el procedimiento gestión de medios de control propios de lo contencioso administrativo.  Mejorar los análisis de los indicadores estableciendo comparativos frente al periodo anterior o al año anterior y con la debida justificación del cumplimiento o falencia del indicador.  Se recomienda mejorar los mapas de procesos identificando más claramente el riesgo asociado al proceso, en el proceso de acciones constitucionales verificar la calificación de algunos riesgos como el caso de la divulgación oportuna de las decisiones con el control establecido su calificación no está acorde con el control y el riesgo de corrupción después de controles no mitiga el riesgo totalmente con los controles establecidos.  Se sugiere evidenciar la identificación de los riesgos en un acta aprobada por el líder de proceso donde se denote la fecha de identificación y modificación de los riesgos de cada año ya que en la matriz no es clara quienes participaron y que decisiones o cambios se presentaron.  Se requiere que todas las acciones tanto preventivas, correctivas y de mejora presentados en cada uno de los procesos sean evidenciados en el share point entre otras (el archivo de vencimiento de términos en el proceso de acciones constitucionales en el proceso de Gestión de Talento Humano la oportunidad de mejora de cambio del periodo de los indicadores de anual a trimestral y las capacitaciones en ética que sugirió la auditoria externa)  Se recomienda para el Proceso de Talento Humano cambiar el tiempo estipulado de evaluación de eficacia de la capacitación ya que en el procedimiento esta de 3 meses a 12 meses periodo demasiado largo, se recomienda cambiarlo de uno a tres meses para determinar y asegurar que el personal adquirió la competencia y si no tomar acción inmediatamente además en la realización del diagnóstico de competencias se debe definir la responsabilidad del líder de proceso o jefe de área ya que según procedimiento se le da la responsabilidad al Comité de la alta dirección.  Fortalecer el insumo de la aplicabilidad del diagnóstico de competencias ya que no es claro quien lo realizo, que se tuvo en cuenta en ese análisis de cada servidor judicial para fortalecer sus competencias y en qué fecha se realizó, se sugiere crear un formato con las competencias de ser y hacer por cada nivel (asistencial, técnico, profesional etc.) y divulgarlo por el share point. | 4.2.1 | Considerar hacer visible dentro del modelo un proceso que recoja las actividades que desarrolla la Secretaria General como apoyo o centro de servicios para todas las Salas, para que además de garantizar el cumplimiento de las actividades de tipo juridicial, se puedan hacer análisis de tipo cadena de producción e implementar las acciones necesaria para estandarizar y elevar su desempeño. |
|  |  | 4.2.2 | Profundizar dentro del desarrollo de partes interesadas los requisitos y expectativas reciprocas con el Consejo Superior de la Judicatura con el fin de que se puedan articular las actividades necesarias para que el sistema continúe su proceso de mejora, dentro del marco legal que rige a las dos Entidades. |
|  |  |  | Relacionamiento con usuarios |
|  |  | 4.2.3 | Ajustar el procedimiento para el trámite de situaciones administrativas articulando con el CSJ y considerar incluir cuando se requiera a más de permisos lo relativo a los viáticos. |
|  |  |  | **Gestión de Acciones Constitucionales** |
|  |  | 4.2.4 | La revisión y consideración en los indicadores de los días que transcurren entre la radicación en las secretarias , el tiempo que se toman para subsanar, y el ingreso a los despachos para los fallos, ya que hacen parte del trámite entre la entrada al sistema y la generación del producto a los usuarios y partes interesadas del mismo. |
|  |  | 4.2.5 | La interacción con el CSJ para que se garanticen que la información el SIGLO XXI y la que requiere el Consejo para su gestión, sea confiable. |
|  |  |  | **Gestión Documental** |
|  |  | 4.2.6 | Dar celeridad para la aprobación de las nuevas tablas de retención con el fin de que sean aplicadas sistemáticamente en el Consejo de Estado. Para lo anterior es pertinente considerar el acuerdo PCSJA17-10784 de septiembre 26 de 2017 en el que se establece que el Consejo Superior de la Judicatura dispondrá de las herramientas necesarias para el control y administración de la  documentación. |
|  |  | 4.2.7 | Considerar realizar una programación para el traslado, del edificio americano, de las cajas de los expedientes de la Sección Quinta con el fin de que todos se encuentren en el archivo central del Palacio de Justicia. Lo anterior contribuirá al archivo unificado y a la oportunidad en la entrega de  los expedientes cuando sean solicitados. |
|  |  |  | **Gestión de Asuntos Disciplinarios** |
|  |  | 4.2.8 | Debido a que recientemente se han implementado acciones para dar tratamiento a las salidas no conformes relacionadas por la congestión de las quejas disciplinarias es pertinente considerar al finalizar el año, tiempo establecido en el proceso de acuerdo a la capacidad de la organización, la verificación de la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes |
|  |  |  | **Gestión de Talento Humano** |
|  |  | 4.2.9 | Dar celeridad a la construcción total del manual de competencias funcionales y comportamentales del personal en los diferentes niveles administrativos con el fin de que sea presentado al Consejo Superior de la Judicatura para la aprobación. |
|  |  |  | **Administración de Bienes y Servicios** |
|  |  | 4.2.10 | Revisar lo concerniente a la evaluación de los proveedores, considerando que el Consejo de Estado  no tiene personería jurídica para contratar, solamente administra los bienes y los servicios y lo que  se realiza en el proceso es un informe, denominado técnico, en el que se registra los consumos del  Mes cumplido. |
|  |  | 4.2.11 | Revisar el indicador de *tiempos de respuesta a la atención de las solicitudes de bienes y servicios* debido a que los resultados mensuales están en porcentaje y adicionalmente se considera un indicador de efectividad pero lo que mide son los tiempos de entrega sin considerar si el pedido puede entregarse incompleto ( oportunidad) |
|  |  |  | **Mejoramiento continuo y Evaluación de la Gestión** |
|  |  | 4.2.12 | Considerar como criterio de auditoría el informe anterior de la auditoría interna y externa con el fin de verificar el cumplimiento y eficacia de los planes de acción propuestos. |
|  |  | 4.2.13 | Para evitar el reporte de información no relacionada con el proceso auditado, es conveniente reforzar en los auditores que no es una buena práctica tomar registros de auditoría anteriores para registrar información de la auditoría que se está realizando. |
| **SISTEMA PENAL ACUSATORIO.** | | | |
|  | Seccional Santander/Bucaramanga. |  | SPA- Bucaramanga |
|  |  |  | Dirección Institucional |
|  | Tener presente que desde el CENDOJ no se están direccionando las PQRs a las personas activas en el SIGCMA.  - Realizar seguimiento de la oportunidad en la rendición de la información estadística de los Juzgados pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga.  -Actualizar la información documentada de la transición de la Normal ISO 9001: 2015 para el SGC del Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga.  -Brindar sensibilización en el SGC y SIGCMA a los Servidores Judiciales del Consejo Seccional de la Judicatura de Santander, Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial y Sistema Penal Acusatorio de Bucaramanga. | 4.2.1 | La precisión en la identificación de los requisitos de las partes interesadas, adicional a las necesidades y expectativas para facilitar la planificación del cumplimiento. |
|  | SPA-PALOQUEMAO CONOCIMIENTO Y ACCIONES CONSTITUCIONALES: |  | Administración de Justicia |
|  | Fortalecer la competencia y el conocimiento de los empleados del Sistema de Gestión de Calidad, a través de programas de formación que aseguren la participación de todos los servidores judiciales que permitan interiorizar el sistema y tomar conciencia de la importancia que este representa. | 4.2.2 | La revisión de los conceptos asociados a las salidas no conformes, para evitar la confusión entre el tratamiento de la salida no conforme para eliminar la condición de no conforme y las acciones correctivas tendientes a evitar la recurrencia, asegurando que se conserven todas las evidencias de la verificación de la eficacia del tratamiento realizado. |
|  | JUZGADOS PENALES MUNICIPALES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS Y LOS JUZGADOS PENALES MUNICIPALES DE CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ. | 4.2.3 | La unificación de metodologías y criterios para el análisis de los indicadores, tomando como  referencia el enfoque que aplica el Juzgado 9 Penal Circuito de Conocimiento, y complementando los análisis con la identificación de las acciones necesarias para reducir o eliminar las causales de las audiencias no realizadas para mejorar la eficacia en la descongestión. |
|  | Fortalecer las competencias laborales en relación con el conocimiento y aplicación de la Norma NTC ISO 9001 versión 2015 para una compresión del Sistema de Gestión particular, como lo es el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, a los servidores Judiciales de los Despachos y Centro de Servicios que ingresen por primera vez y los antiguos, reforzando los temas tratados en los numerales 4, 6 y 9.  Mejorar los métodos de comunicación interna para la divulgación y entendimiento del SGC.  Revisar la metodología para registrar y consolidar la información con respecto a indicadores, riesgos y salidas no conformes y sus respectivos análisis y acciones.  Revisar el procedimiento para la realización de las comunicaciones para citación a audiencias, tanto en Paloquemao como en Convida, buscando su simplificación.  Fortalecer la atención al usuario a través de charlas con los nuevos empleados, que les permitan afrontar las reacciones de los usuarios ante los cambios en los procedimientos originados por ajustes en los mismos. | 4.2.4 | La revisión de la definición del indicador de Productividad, ya que se mide como número absoluto de los procesos tramitados, pero no hay un comparativo contra los procesos que se deberían tramitar para realmente determinar la productividad. |
|  | 4.2.5 | Ante el alto volumen de audiencias que se aplazan, es conveniente profundizar más en los análisis de causalidad para identificar las causas que podrían ser eliminadas o tratadas, con el fin de lograr  mayor efectividad en la realización de las audiencias. |
|  | 4.2.6 | Realizar las gestiones necesarias para asegurar que las decisiones del Tribunal o despacho de segunda instancia se informen al despacho judicial para el conocimiento y la toma de acciones |
|  |  | Gestión de los Recursos |
|  | 4.2.7 | Dar celeridad al proceso contractual actualmente en estudio, de comodato de las impresoras para asegurar la unificación de los tipos de impresora y la permanente provisión de los toner requeridos. |
|  | 4.2.8 | La identificación y organización de la información documentada relacionada con el mantenimiento de bienes muebles, inmuebles, infraestructura y equipos, para facilitar el control y seguimiento de las actividades realizadas. |
|  |  | Gestión del Talento Humano |
|  | 4.2.9 | La revisión de la metodología aplicada para asegurar la Toma de Conciencia del personal en especial por las implicaciones del incumplimiento de los requisitos, considerando que la  capacitación y/o sensibilización no necesariamente garantizan la conducta correcta. |
|  |  | Gestión de Archivo |
|  | 4.2.10 | Fortalecer los controles en la organización de las carpetas en el archivo de Penas, ya que se evidenció el no riguroso almacenamiento en el orden consecutivo establecido, lo que puede repercutir en dificultad de acceso a la información. |
|  |  | Sistema de Gestión de Calidad |
|  | 4.2.11 | Para los Riesgos y oportunidades identificados, fortalecer la planificación de las acciones determinadas para el tratamiento de los riesgos y para asegurar el aprovechamiento de las  oportunidades resultantes de los análisis, incluyendo los responsables, fechas de cumplimiento y las verificaciones de la eficacia. |
|  | 4.2.12 | Revisar el criterio establecido en el instructivo P-GC-03, versión 03 de implementar acciones correctivas cuando se identifique recurrencia en las salidas no conformes, para favorecer la toma de acciones de manera oportuna. |
|  | 4.2.13 | Asegurar que todos los resultados generados en las actividades del sistema de gestión de la calidad se analicen con el objetivo de entender cómo se llegó a ese resultado y que acciones se pueden implementar para lograr mejores resultados en las siguientes mediciones, tales como en seguimiento al desempeño de proveedores, encuestas de satisfacción y los resultados de los indicadores. |
|  |  | SPA- BUGA |
|  | 4.2.1 | Tener en cuenta en la revisión del contexto las diferencias entre las actividades y procesos para que se establezcan en el Mapa de Procesos. |
|  | 4.2.2 | Proporcionar las condiciones para la capacidad de trabajo de cada uno de los juzgados y así se pueda medir la efectividad de las audiencias realizadas. |
|  | 4.2.3 | Es oportuno que cada líder de procesos revise la información documentada asociada a las  actividades que se tienen y se alinee bajo el enfoque del ciclo P-H-V-A para la mejora de los  procesos con base en la evaluación de los datos y la información. |
|  | 4.2.4 | Para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos, tener en cuenta aplicar criterios y métodos para la definición de los indicadores que midan, además, el desempeño y la gestión de cada uno de los procesos. |
|  | 4.2.5 | Revisar las condiciones que se tienen establecidas en la realización de la(s) auditoria(s) internas, para que se pueda indicar las políticas y el enfoque que deben tener en cuenta las personas (SIGMA ó personal del Tribunal de Buga) que llevan a cabo dicha actividad. |
|  | 4.2.6 | Enfocar las conclusiones de la Revisión por la Dirección con análisis orientados a: el desempeño, el grado en que, decisiones tomadas con respecto a las mejoras y así se demuestre la Gestión realizada en el periodo evaluado. |
|  | 4.2.7 | En la medición de la satisfacción del cliente revisar el valor de la meta a cumplir ya que, si se cumple, se da a entender que hay un 20% de insatisfacción en los usuarios. |
|  | 4.2.8 | Revisar si el proceso de Gestión de Comunicación Pública tiene claramente definida y establecida características como: objetivo, responsable, alcance, producto o servicio entre otras acorde con las actividades que desarrolla |
|  | 4.2.9 | En los Centros de Servicio revisar los criterios para asegurar en los expedientes (físicos o digitales) de los procesos: la trazabilidad, el almacenamiento seguro de los registros, los tiempos de retención y los responsables de estas actividades. |
|  | 4.2.10 | Para los procesos de Gestión Humana y, Gestión Administrativa y Financiera es oportuno que se tenga en cuenta en su contexto la identificación de los factores que puedan determinar si son partes interesadas internas o externas. |
|  | 4.2.11 | Debe entenderse que el proceso Misional “Gestión Sistema Penal” es un Macro Proceso que contempla subproceso o despachos por lo que es necesario que se revise su interacción como partes interesadas. |
|  | SPA- BOGOTÁ |  | SPA- BOGOTÁ |
|  | JPMC 16 1719 20 21  JPMG 45/ 69/65 |  | Direccionamiento Estratégico |
|  | Aunque se resalta la elaboración del Contexto de la Organización, en cumplimiento de los requisitos 4.1, 4.2 y 43 de la norma. Es fundamental que se analice la pertinencia de los objetivos del sistema y que se articulen al Plan Sectorial de Desarrollo, con el fin de elaborar una acorde a como lo solicita el numeral 6 de la Norma NTC ISO 9001:2015.  Es importante que se actualicen los mapas de riesgos, con un enfoque basado en riesgos, conforme lo solicita la norma,  Fortalecer las competencias laborales en relación con el conocimiento y aplicación de la Norma NTC ISO 9001 versión 2015 para una compresión del Sistema de Gestión particular, como lo es el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, a los servidores Judiciales de los Despachos y Centro de Servicios que ingresen por primera vez y los antiguos, reforzando los temas tratados en los numerales 4, 6 y 9.  Mejorar los métodos de comunicación interna para la divulgación y entendimiento del SGC.  Revisar la metodología para registrar y consolidar la información con respecto a indicadores, riesgos y salidas no conformes y sus respectivos análisis y acciones.  Revisar el procedimiento para la realización de las comunicaciones para citación a audiencias, tanto en Paloquemao como en Convida, buscando su simplificación.  Fortalecer la atención al usuario a través de charlas con los nuevos empleados, que les permitan afrontar las reacciones de los usuarios ante los cambios en los procedimientos originados por ajustes en los mismos.  Se recomienda documentar las salidas no conformes, si bien es cierto que esta no es una función del Juez, es necesario implementar una estrategia desde la Coordinación del sistema que facilite este proceso. | 4.2.1 | Gestión del riesgo, revisar la metodología definida para definir las acciones a tomar para evitar, aceptar, eliminar el riesgo entre otros, con el objetivo de tener claramente cuando son acciones de control ya existentes y cuando son acciones que se formulan para gestionar el riesgo. |
|  | **JUZGADOS 32 JPCC; 36 JPCC; 37 JPCC; 38 JPCC; 38 JPCC; 39 JPCC; 40 JPCC;/ 37 JPMG; 39 JPMG; 42 JPMG; 60 JPMG; 6 JPMG; 75 JPMG** |  | Comunicación Institucional |
|  | Implementar el Sistema el Sistema Integrado de Gestión de Calidad en los despachos auditados: Juzgados Penales de Circuito con Función de Conocimiento. (conocimiento y acciones constitucionales) y Juzgados Penales Municipales con Función de Control de Garantías (garantías y acciones constitucionales) a pesar de ya estar certificados.  Mantener comunicación con la Coordinación Nacional de Calidad y mejorar los canales de comunicación y participación en el SIGC  Generar espacios de formación, participación, acompañamiento y direccionamiento en el proceso de implementación del SIG en los despachos auditados.  Encauzar el desarrollo de su gestión dentro de los lineamientos establecidos por el SIGC y los criterios de la norma ISO 9001:2015.  Se recomienda revisar la carga laboral de los despachos y determinar por qué algunos despachos atienden funciones administrativas del Centro de Servicios, y no hay control del acceso del público dentro del despacho.  Revisar que la documentación utilizada por el proceso se encuentre actualizada y con los logos e imagen institucional correspondiente.  En cumplimiento del numeral 4. Contexto, de la Norma ISO 9001:2005, determinar las cuestiones externas e internas pertinentes para el cumplimiento del objetivo del proceso, comprender las necesidades de estas partes interesadas, revisar la información pertinente y hacer seguimiento como lo determinan los requisitos 4.1 y 4.2; según numeral 4.3, determinar el alcance del SIGC.  Para el desarrollo, conocimiento y comprensión de las normas de Calidad ISO 2015 y su interacción, consultar la lista de chequeo utilizada por la auditoría interna de calidad presentada a través de la plataforma de SIGCMAEN LINEA. Ajustar la buena gestión del despacho, usando como guía los parámetros determinados en esta lista.  Revisar todos los documentos correspondientes al SIGC que se encuentran en el link de la plataforma virtual del complejo judicial de Paloquemao, desarrollar y aplicar lo correspondiente a su despacho y evidenciar los productos determinados por el proceso en cada una de sus caracterizaciones y procedimientos; al tiempo que deja constancia a través de actas sobre el análisis de los indicadores y riesgos determinados para el proceso.  En el desarrollo de la gestión de calidad, consultar las buenas prácticas adquiridas por la entidad a través del SIGC y aplicarlas en los aspectos relacionados con la mejora continua, el análisis de los riesgos propios de cada proceso y la atención de quejas reclamos y sugerencias presentadas por las partes interesadas.  JUZGADOS PENALES DE CIRCUITO CON FUNCIÓN DE CONOCIIENTO(Conocimiento y Acciones Constitucionales: Con la Coordinación de Calidad revisar la inclusión de procedimientos relacionados con los temas de tutelas de 1° y 2° instancia, acciones constitucionales, apelación de ejecución de penas, consulta de incidente de desacato 38 JPCC Actualizar los riesgos del proceso dentro de la matriz del SIGC). ; (40 JPCC/ Oficiar e informar a Gestión Tecnológica sobre las necesidades de capacitación en el uso de los instrumentos, y sobre los cambios en el software, igualmente solicitar colaboración para la conectividad del Scanner nuevo al computador)  Informar al Coordinador de Calidad sobre la dificultad en el control de documentos y la notificación de audiencias por parte del Centro de Servicios.  JUZGADOS PENALES MUNICIPALES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS (Garantías y Acciones Constitucionales Solicitar asesoría al CENDOJ, sobre la aplicación de Tablas de Retención documental. Y fortalecer los canales de comunicación con la coordinación de calidad para la aplicación de la normatividad vigente del SIGC. | 4.2.2 | Matriz de comunicaciones, para que se unifique el instrumento que se maneja a nivel directivo como a nivel operativo, lo cual dará mayor claridad de las responsabilidades y autoridades que se tienen los procesos de comunicación interna y externa. |
|  | Juzgados 16,17,19,20,21  Penal Municipal de Circuito de Conocimiento  Juzgados 45,69,65 | 4.2.3 | Oficina de Comunicación y Prensa, para que se formalicen los procesos que este nueva oficina realizará y de qué manera será su relación con los juzgados y cómo apoyara la gestión de estos ante los medios de comunicación. |
|  | Fortalecer las competencias laborales en relación con el conocimiento y aplicación de la Norma NTC ISO 9001 versión 2015 para una compresión del Sistema de Gestión particular, como lo es el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, a los servidores Judiciales de los Despachos y Centro de Servicios que ingresen por primera vez y los antiguos, reforzando los temas tratados en los numerales 4, 6 y 9.  Mejorar los métodos de comunicación interna para la divulgación y entendimiento del SGC.  Revisar la metodología para registrar y consolidar la información con respecto a indicadores, riesgos y salidas no conformes y sus respectivos análisis y acciones.  Revisar el procedimiento para la realización de las comunicaciones para citación a audiencias, tanto en Paloquemao como en Convida, buscando su simplificación.  Fortalecer la atención al usuario a través de charlas con los nuevos empleados, que les permitan afrontar las reacciones de los usuarios ante los cambios en los procedimientos originados por ajustes en los mismos. |  | Garantías y Acciones Constitucionales-Paloquemao |
|  |  | 4.2.4 | Conservación documentos, para que se revise la metodología de conservación de los documentos que conforman los expedientes, buscando asegurar que en el tiempo el documento se conserve utilizando elementos no abrasivos como ganchos de legajar metálicos. |
|  |  |  | **KENEDY** |
|  |  | 4.2.5 | Con el fin de complementar la información del desempeño de los juzgados, es pertinente que en el link de noticias y boletines que se encuentra en la página de la Rama Judicial, se incluyan los resultados de los tres últimos semestres. |
|  |  | 4.2.6 | Es pertinente que los objetivos de calidad sean difundidos en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Organización con el fin de que los funcionarios conozcan el aporte al logro de estos, en la realización de las actividades propias del proceso. |
|  |  |  | **ENGATIVA** |
|  |  | 4.2.7 | Procedimiento para celebración de las audiencias preliminares inmediatas y programadas de control  de garantías, código P1-G-00, para que se de claridad de las actividades que se realizan en las Unidades Descentralizadas caso de las actas de reparto individual, cual ayudara a tener mayor control en estas unidades. |
|  |  | 4.2.8 | Incidentes de desacato, para que: o Para que se definan acciones a tomar con las entidades que afectan la prestación del servicio al no acatar las decisiones contundentes y que pueden llevar a incumplimientos por parte de la justiciao Se dé claridad en el procedimiento cuales son las actividades del trámite previo y trámite formal, y se defina claramente en qué momento se realiza la apertura del trámite de desacato, esto con el fin de que haya un criterio unificado en los juzgados y facilite el control de la gestión o Se revise en la matriz de salidas no conformes que se puede presentar en los trámites de incidente de desacato. |
|  |  |  | **CONOCIMIENTO Y ACCIONES CONSTITUCIONALES - PALOQUEMAO** |
|  |  | 4.2.9 | Para que la planilla de control y radicación de los procesos sea utilizada sistemáticamente y de la misma manera en todos los juzgados. Conviene incluirla en el sistema de gestión documental diseñada en el servicio de atención. |
|  |  | 4.2.10 | Considerando que en las carpetas de los procesos judiciales se encuentra información documentada relacionada con los motivos por los cuales una audiencia no puedo ser realizada es necesario replantear el uso del formato de control de producto no conformes que debe ser utilizado en los juzgados de garantías y de conocimiento pues el tratamiento al no conforme es la realización de una nueva audiencia |
|  |  | 4.2.11 | En los juzgados de conocimiento, conviene considerar un indicador que mida la salida de los procesos judiciales y no el número de audiencias realizadas considerando que en una audiencia se podría hacer solicitud de preclusión y resolver, o dictar sentencia en la misma audiencia en los casos de preacuerdos y allanamientos. |
|  |  | 4.2.12 | Es pertinente revisar la matriz de riesgos aplicable en los juzgados debido a que se establecen causas de los riesgos como riesgos. Un ejemplo de esta situación es la no realización de una audiencia y los errores en las comunicaciones, ambos identificados como riesgos ero por errores en las fechas, oras de la audiencia los fiscales, bogados defensores, jueces, entre otros podrían no llegar a la audiencia. |
|  |  | 4.2.13 | Revisar en las caracterizaciones del proceso de conocimiento y de acciones constitucionales, ya que el responsable del análisis de los indicadores según la información en los juzgados, es de la Unidad de Desarrollo de Análisis Estadístico y no del líder del proceso. |
|  |  | 4.2.14 | Conviene que cada despacho de los juzgados, analice en la estadística de los productos no  conformes cuantos y cuales son asignables al despacho, con el fin de tomar acciones y verificar la eficacia de las acciones tomadas. |
|  |  | 4.2.15 | Radicar sistemáticamente las tutelas en SIGLO XXI, con el fin de que los interesados accedan a esta información. Lo anterior contribuirá a la descongestión en los juzgados y en el centro de servicios ya que los usuarios podrán acceder a esta información desde sus computadores |
|  |  |  | **ATENCIÓN AL USUARIO**  **CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES – KENNEDY / ENGATIVA** |
|  |  | 4.2.16 | Es conveniente revisar el procedimiento para reparto de solicitudes de audiencia preliminar inmediata a juzgados penales municipales con función de control de garantías que se encuentra en  el aplicativo de la Rama Judicial, debido a que en el objetivo se menciona que es para los servicios judiciales de Paloquemao. El procedimiento es aplicado en la URI pero en ésta no se realizan algunas actividades y el documento no establece alguna disposición al respecto. |
|  |  | 4.2.17 | Es importante complementar el mapa de riesgos con las acciones que se pueden tomar cuando se materializa un riesgo y dar a conocer el mapa de riesgos de servicios judiciales con el fin de que sean entendidos los riesgos de acuerdo con las acciones planteadas. |
|  |  | 4.2.18 | Producto no conforme, se tiene definido el documento Identificación salidas no conformes del proceso de atención al usuario, pero en dicho documento no se refleja las posibles salidas no conformes que se pueden presentar en la URI, lo cual no ayuda a que se tenga un correcto control a la prestación del servicio |
|  |  |  | **GESTIÓN DE SERVICIOS JUDICIALES**  **TRIBUNAL Y PRECLUSIONES / CAPTURA Y LIBERTADES** |
|  |  | 4.2.19 | Indicadores de gestión, para que se revise la metodología de medición puesto que actualmente están incluyendo la gestión que están documentación represada que se tiene, lo cual no muestra la buena gestión que tienen los grupos mes a mes, porque siempre reflejaran no cumplimiento , hasta que se tramiten estos documentos. |
|  |  |  | **MEJORAMIENTO** |
|  |  | 4.2.20 | Realizar actividades que permitan mejorar la redacción de los hallazgos detectados en la auditoría interna, de manera que sea claro el incumplimiento y la evidencia que respalda el hallazgo con el fin de que los auditados pueden hacer un buen análisis de las causas que permita llegar a la causa raíz y establecer así las acciones correctivas. |
|  |  | 4.2.21 | Conviene que el análisis de los indicadores y los resultados del desempeño del proceso sean de conocimiento de los despachos judiciales pues en los despachos solo se realiza el reporte de las estadísticas pero los resultados del proceso no son de su conocimiento |
|  |  |  | JUZGADOS CIVILES DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA |
|  |  |  | **PLANIFICACIÓN DIRECTIVA** |
|  |  | 4.2.1 | Fortalecer el informe de la revisión por la dirección en relación al análisis de las siguientes entradas:  - Los registros y análisis de cambios en las cuestiones externas e internas, desempeño de proveedores y adecuación de recursos, que brinden respuesta del seguimiento dentro del informe.  - El desempeño de los procesos en función de identificar el impacto de los mismos dentro del sistema  de gestión. Igualmente fortalecer el análisis de la conformidad del servicio, respecto al seguimiento realizado desde la Alta Dirección a los jueces civiles del circuito. |
|  |  |  | **GESTIÓN DE PROCESOS CIVILES Y CONSTITUCIONALES (Juzgados,4, 7, 9,10)** |
|  |  | 4.2.2 | Considerar la alineación de las etapas definidas en la gestión de los procesos frente a las herramientas tecnológicas, para que permita la trazabilidad de las actividades desarrolladas y los controles necesarios. Esto permitirá una mayor concentración en la gestión de los procesos y disminuir actividades administrativas para el seguimiento y control físico. |
|  |  | 4.2.3 | Revisar y fortalecer los indicadores establecidos por la Entidad en los siguientes aspectos:  - La identificación del objetivo del indicador que visualice el propósito de medición.  - El método de cálculo del indicador, que permita obtener datos de desempeño del proceso.  - Articulación de los indicadores al sistema de información estadístico, que permita obtener los datos de la gestión del proceso en tiempo real. |
|  |  | 4.2.4 | Fortalecer la metodología de riesgos respecto al posicionamiento del riesgo y las acciones establecidas, para evitar su materialización. |
|  |  | 4.2.5 | Hacer seguimiento a los riesgos de tal forma que asegure su alineación al contexto de la organización. |
|  |  |  | **GESTIÓN DE INTERACCIÓN CON EL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA** |
|  |  | 4.2.6 | Hacer seguimiento al indicador “cobertura de empleados” que proporcione información sobre el desempeño de las actividades acorde al objetivo de medición. |
|  |  |  | **MANTENIMIENTO** |
|  |  | 4.2.7 | Fortalecer la metodología de los mantenimientos y sus resultados, para que permita identificar por tipo de mantenimiento, tiempo de respuesta y resultados. Esto con el fin de garantizar el seguimiento trazable y obtener estadísticas del comportamiento de los mantenimientos en relación  de los preventivos y los correctivos. |
|  |  | 4.2.8 | Revisar el indicador “Sumatoria de juzgados adecuados a nivel seccional” respecto a la fuente de información para su diligenciamiento, buscando que permita evaluar el desempeño de las actividades acorde al objetivo de medición |
|  | Juzgados Gestión Especialidad Civil – Juzgados Gestión Especialidad Familia – Juzgados Gestión Especialidad Laboral y Gestión Especialidad Acciones Constitucionales |  | Despachos Judiciales de ARMENIA |
|  | Para aumentar el nivel de conocimiento y participación en la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad por parte del personal de los Centros de Servicios y los Despachos Judiciales se sugiere elaborar y desarrollar, un plan de capacitación que abarque desde aspectos normativos hasta la información minuciosa y detallada del Sistema. | **4.2.1** | Fortalecer el análisis a los resultados de los indicadores, teniendo en consideración el objetivo al Cual esta alineados y de esta forma permitir evidenciar una sinergia. |
|  |  | **4.2.2** | Considerar la revisión de los procedimientos, de forma que permitan identificar las actividades de planificación y control, dentro del esquema de PHVA y de esta forma facilitar la conceptualización de su aplicabilidad dentro de cada uno. |
|  |  | **4.2.3** | Fortalecer la documentación de la identificación y tratamiento a los productos no conformes, de forma que se adquiera mayor experticia con la utilización de esta herramienta |
|  |  |  | **PROCESO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL.** |
|  |  | **4.2.4** | Fortalecer el análisis a los resultados del indicador de cobertura de la carrera judicial, de forma que permita evidenciar el cumplimiento del objetivo del proceso. |
|  |  |  | **JUZGADO 4 LABORAL DE ARMENIA** |
|  |  | **4.2.5** | Considerar el establecimiento de un protocolo en donde se parametricen los criterios para la documentación de las salidas no conformes y de esta forma facilite su identificación. |
|  |  |  | **JUZGADO NO 2 DE FAMILIA, ARMENIA** |
|  |  | **4.2.6** | Fortalecer la documentación de la identificación y tratamiento a los no conformes, de forma que  permita evidenciar las gestiones para su tratamiento y asegurar un producto con calidad. |
|  |  |  | **PROCESO ASISTENCIA SOCIAL.** |
|  |  | **4.2.7** | Fortalecer el análisis a los resultados del indicador, número de visitas programadas, teniendo en  consideración el objetivo del proceso, de forma que permita evidenciar como se aporta a la  consecución de los objetivos del sistema |
|  |  | **4.2.8** | Considerar la revisión del procedimiento de investigaciones socio familiares, ampliando la  información con relación a las etapas de control, de forma que faciliten la comprensión del ciclo  PHVA en el desarrollo de las actividades. |
|  |  |  | **PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO:** |
|  |  | **4.2.9** | Considerar la inclusión dentro del procedimiento para la atención al usuario, de las etapas de control  para verificar el cumplimiento de los lineamientos, y de esta forma facilitar su asimilación por el  personal |
|  |  | **4.2.10** | Considerar el establecimiento de unos niveles de servicio para evaluar la atención y de esta forma  permitir evidenciar el estándar de calidad en la atención |
|  |  |  | Despachos Judiciales de Chaparral |
|  |  | 4.2.2 | Es importante registrar la metodología respecto al seguimiento de los riesgos asociados a cada proceso y su correspondiente actividad de control. (Es importante registrar los protocolos a desarrollar con base en los riesgos que ofrecen un impacto y una probabilidad alta, como es el caso de riesgo público para el caso de los juzgados penales, entre otros) |
|  |  | 4.2.3 | Es recomendable, fortalecer el registro de las actividades transversales al SIGC en cada uno de los juzgados (QRS, encuestas de satisfacción del cliente, actas para la administración de recursos, registro de actas de compromisos, etc, de manera que se facilite la trazabilidad en las actividades propias del SIG) |
|  | Envigado |  | Despachos Judiciales de Envigado |
|  |  |  | Centro de Servicios Administrativos |
|  | Mejorar el análisis de los indicadores, estableciendo comparativos frente al periodo anterior y con la debida justificación del cumplimiento o falencia del indicador.  Debilidad en los mapas de riesgos ya que se encuentran latentes como (pérdida de documentos, pérdida de la competencia, la no grabación de los audios en las audiencias entre otro) ya que no se tienen contemplados en la matriz de riesgos y esta debe tenerse para cada proceso asociado, además se debe estipular otra metodología frente a los cambios presentados en la ISO 9001:2015; por último, incluir riesgos de corrupción teniendo en cuenta la ley 1474 del 2011.  Se requiere que todas las acciones tanto preventivas, correctivas y de mejora presentados en cada uno de los procesos sean evidenciados y se incluyan acciones de mejora como el comunicador interno que hace la comunicación más ágil y efectiva y la comunicación que se realiza por memoriales entre otros.  Realizar la identificación del contexto de la organización y de las partes interesadas de los despachos de Envigado frente a la transición de la ISO 9001:2015 numerales 4.1 y 4.2.  Cabe resaltar que los servidores judiciales se sientes desmotivados frente a la falta de recursos (infraestructura, falta de papelería, toners, salas de audiencia) y a la falta de gestión por parte de la dirección seccional de Medellín | 4.2.1 | Realizar un análisis más profundo de los servicios no conformes que, aunque tengan poca probabilidad de ocurrencia generen un impacto en la prestación del servicio o en lo legal, para aumentar la capacidad del control frente a los resultados no esperados. |
|  |  | 4.2.2 | Reforzar el trabajo de documentación de las acciones de mejora que se generan en diferentes espacios de trabajo como mecanismo de fortalecimiento en los diferentes procesos para favorecer el registro, seguimiento y control de lo esperado y obtener elementos para la toma de decisiones. |
|  |  | 4.2.3 | Establecer el ajuste necesario con las áreas involucradas en el manejo de las carpetas compartidas del sistema para evitar la pérdida de insumos o desajuste en las entradas y salidas necesarias para la medición y control trimestral del proceso misional |
|  |  |  | Mejoramiento |
|  |  | 4.2.4 | Realizar revisión y ajuste de las salidas no conformes y establecer el manejo, control y alcance frente a las opciones de tratamiento o identificación de nuevas posibilidades de ocurrencia. |
|  |  | 4.2.5 - | Establecer estrategias para asegurar que las personas que ejercen roles y responsabilidades propias del sistema de gestión participan en las jornadas de actualización y capacitación para favorecer su apropiación, conocimiento y aplicación en los despachos judiciales. |
|  |  | 4.2.6 | Establecer intervalos para la revisión de las acciones planificadas para el abordaje de los riesgos y oportunidades para favorecer la medición de la eficacia de dichas acciones, la pertinencia de las acciones establecidas y la construcción de información pertinente a la revisión por la dirección |
|  |  | 4.2.7 | Revisar la descripción del riesgo de congestión para asegurar que se incluyen acciones tendientes a tratar los aspectos relacionados con la provisión del personal y su impacto en la prestación del servicio. |
|  |  |  | Direccionamiento Estratégico- Revisión por la Dirección |
|  |  | 4.2.8 - | Establecer y ajustar los criterios de realización de la revisión por la dirección involucrando con claridad las entradas, salidas y acciones de mejora para favorecer el seguimiento desde la dirección  Estratégica y el posterior control de los resultados y decisiones tomadas. |
|  |  |  | 4.2.9 -Gestionar la permanencia de la coordinación de calidad o enlace pertinente del sistema de gestión de calidad para favorecer el acompañamiento en los procesos y aumentar las labores propias del aseguramiento de la calidad y seguimientos pertinentes al mejoramiento institucional. |
|  |  | 4.2.10 | Establecer estrategias para fortalecer la toma de conciencia de las personas de la organización en relación con los elementos de la política de la calidad, la eficacia de las herramientas establecidas  como medio para su divulgación y la claridad de los líderes de procesos frente a su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de la mejora. |
|  |  | 4.2.11 | Establecer espacios de análisis y revisión del contexto específico de la seccional, su incidencia frente al riesgo y la determinación de acciones derivadas del análisis de datos y la toma de decisiones orientado al fortalecimiento de la dirección estratégica |
|  |  |  | Gestión del Talento Humano |
|  |  | 4.2.12 | Cualificar y revisar la lista de chequeo implementada para revisión de los requisitos de competencia de las hojas de vida para asegurar que sirva como elemento de seguimiento y verificación de los requisitos. |
|  |  | 4.2.13 | Establecer fecha de entrega de subsanación de los requisitos faltantes de las hojas de vida de los servidores judiciales para favorecer la eficacia de la acción establecida y verificar los resultados de tiempo frente a los intervalos. |
|  |  | 4.2.14 | Planificar acciones de refuerzo para aquellas capacitaciones no derivadas de la Escuela Judicial que, por la medición de sus resultados, ausencia de los involucrados o la insatisfacción, no alcanzan  los objetivos planificados y desfavorecen la cualificación de las competencias de los servidores judiciales. |
|  |  | 4.2.15 | Establecer estrategias internas para el registro, en el aplicativo S**IGOBIUS** de las acciones  realizadas al contestar los derechos de petición para aumentar la confiabilidad en los datos que arroja el aplicativo y por ende en la alimentación del indicador respectivo. |
|  |  | 4.2.16 | Fortalecer la identificación y descripción de los riesgos establecidos en el proceso porque de su claridad depende la formulación de acciones pertinentes al riesgo y el establecimiento de controles orientados a la eficacia |
|  |  |  | Gestión de los Recursos |
|  |  | 4.2.17 | Establecer un mecanismo de registro y control de la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de manera que permita realizar un seguimiento eficaz a las acciones planificadas y establecer elementos para la evaluación y ajustes. |
|  | Despachos Judiciales de Cartagena y el Carmen de Bolívar. |  | Despachos Judiciales de Cartagena y el Carmen de Bolívar. |
|  | Sala Civil Especializada en Restitución de Tierras |  | **Juzgado 8 administrativo del circuito de Cartagena** |
|  | En el marco de la Auditoría se recomienda, como acciones de mejora, considerando que el sistema se está implementando desde el mes de septiembre en virtud a que la construcción del mismo se ha realizado durante el presente año:  - Que se cree el Comité Operativo al que asistan los profesionales y personal que labora en las diferentes dependencias y que este se reúna por lo menos una vez al mes con una agenda previamente definida por la Presidenta del Comité de Calidad y acorde con el Plan de Mantenimiento del Sistema que se realice para tal efecto.  Que el Comité de] Calidad que se reúna en el futuro dos veces al semestre con base en los desarrollos y resultados del Comité Operativo y teniendo en cuenta el alto volumen del trabajo de los despachos.  Que se realicen procesos de acompañamiento, seguimiento y capacitación en Sistemas de Gestión, manejo, tratamiento de riesgos e indicadores, entre otros, a través de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”.  Revisare la matriz de seguimiento en Excel con el Comité Operativo, con el fin de que ésta sea realmente funcional y se hagan las mejoras pertinentes. Es importante tener encuentra que las matrices deber servir para la toma de decisiones y por consiguiente deber ser ágiles y no generar traumatismos en su diligenciamiento. Los sistemas de calidad sirven para hacer más eficiente la gestión y no necesariamente para llenarse de formatos innecesarios.  Que se revisen los indicadores y se modifiquen aquellos que realmente no miden la gestión judicial como tal. Es importante tener en cuenta que el SIERJU mide los indicadores de la gestión judicial, luego no veo necesario que se cree otra serie de indicadores distintos a los institucionales. Ahora bien, los indicadores de eficiencia y calidad, entre otros, acorde con el sistema se miden desde los procesos de apoyo, conforme al SIGCMA.  Que la medición de los indicadores sea anual, aunque se pudo comprobar que los despachos hacen seguimiento mensual y trimestral, pero el indicador como tal debe reportarse anualmente, con fundamento en lo establecido en el Acuerdo PSAA14-10281.  En lo relacionado con los procesos Estratégicos y los de Apoyo, éstos deben revisarse con base en lo establecido en el Manual de Calidad de la Rama: SIGCMA y con fundamento en la Norma NTCGP1000:2009, en virtud a que los procesos son articulados y la especialidad depende de los mismos.  Finalmente, se felicita a las Magistradas y a la Secretaria, así como al equipo de trabajo por el empeño que le han puesto a la implementación e implantación del SIG teniendo en cuenta que son una jurisdicción nueva y por ende han emprendido la tarea indeclinable de implementar el SIG y por consiguiente ir generando las estrategias para la articulación total con el SIGCMA | 4.1.7 | Fortalecer el análisis a la integralidad del sistema cuando se planifican cambios, de forma que permitan identificar las debilidades y de esta forma las acciones para su mitigación. |
|  | 4.1.8 | Considerar la revisión de las tablas de retención documental, aclarando las condiciones para los documentos generados en las audiencias (grabaciones), y de esta forma tener un soporte de  referencia para su control |
|  |  | **Juzgado 13 administrativo del circuito de Cartagena.** |
|  | 4.1.9 | Fortalecer la documentación de la identificación y tratamiento a los no conformes, de forma que  permita evidenciar las gestiones para su tratamiento y asegurar un producto con calidad. |
|  | 4.1.10 | Fortalecer la documentación de los lineamientos para gestionar los conocimientos de la organización, de forma que se estandaricen en todos los juzgados para asegurar el desarrollo de las actividades cuando se presenten cambios como pueden ser de personal |
|  |  | **Juzgado 10 administrativo del circuito de Cartagena.** |
|  | 4.1.11 | Mayor conocimiento de los requisitos de la norma iso 9001:2015, Continuar con las sensibilizaciones en los cambios en la norma ISO 9001:2015, de forma que se adquiera mayor conciencia y facilite su implementación. |
|  |  |  | **Proceso de Adquisiciones de Bienes y Servicios** |
|  |  | 4.1.12 | Fortalecer el control a los insumos, de forma que el inventario refleje las existencias y facilite su seguimiento. |
|  |  | 4.1.13 | Fortalecer el control a los insumos de construcción, de forma que se almacenen en los lugares establecidos para tal fin y se mitigue el riesgo de accidentes |
|  |  |  | **Proceso de Gestión Humana** |
|  |  | 4.1.14 | Fortalecer el control a la documentación de soporte a la evaluación de las capacitaciones, de forma que permita evidenciar la satisfacción de la necesidad y la mejora real en el desempeño del personal. |
|  |  | 4.1.15 | Considerar el traslado a medio magnético, del diagnóstico a las necesidades de capacitación, de forma que facilite su almacenamiento y procesamiento de la información. |
|  |  | 4.1.16 | Considerar el establecimiento de un documento, en el cual se divulguen los cambios que se han presentado en la norma ISO 9001:2015 y como aplican en los procesos del Sistema, utilizando el leguaje de la rama judicial, de forma que facilite su comprensión y se asimilen mucho más fácil los conocimientos |
|  | Juzgados Administrativos de IBAGUÉ. |  | Juzgados Administrativos de IBAGUÉ. |
|  |  |  | Direccionamiento Estratégico |
|  | Se deben implementar las acciones de gestión respectivas de los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario.  Aunque la Seccional hace esfuerzos para realizar procesos de formación y capacitación por Autogestión se evidencias talanqueras institucionales para llevar a cabo las mismas, tales como:  1) Riesgos profesionales;2) quién da la comisión para asistir a procesos de formación que no impacta a la EJRLB? Ahora bien, se evidencia en los oficios que se han realizado procesos de autogestión para capacitación y formación específica que se ha detectado a través de la articulación con otros procesos como administración de la Carrera Judicial: Factor Calidad, al hacer el análisis respectivo. Sin embargo, no se evidencia que la EJRLB realice las capacitaciones solicitadas, como se evidencia en el oficio CSJSAPOF15-03213 del 07/10/2015.  Actualizar los formatos con base en el Acuerdo Número PSAA16-10559.  En la Seccional se realiza la Hora Calidad, la cual se realiza el último jueves del mes aprobado mediante acuerdo número 004 de enero 2012 y mediante circular CSJTOC1717-7 se socializa la planeación de la misma. Se recomienda documentar esta buena práctica.  En los juzgados de Chaparral se sugiere realizar una campaña de sensibilización para que los usuarios de la administración de justicia diligencien las encuestas de satisfacción.  Se sugiere incluir todos los procesos donde así lo amerite el riesgo “corrupción”  Todas las evidencias fueron presentadas en el marco d la Auditoría Interna de Calidad | 4.2.1 | La retroalimentación e interrelación entre la Planeación Estratégica del Consejo Seccional de la Judicatura y el correspondiente a los despachos de administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de Ibagué, podría ser fortalecida de manera que se distinga la información que le corresponde a cada entidad y su interrelación y su aplicación |
|  |  |  | Comunicación Institucional y PQR |
|  |  | 4.2.2 | El enfoque de la documentación asociada al proceso, debe corresponder con el alcance del certificado que delimita el SGC adoptado (Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales), de manera que la metodología precise el tratamiento a seguir respecto a la comunicación y el manejo de las QRS presentadas en dicho alcance. |
|  |  |  | Gestión Humana |
|  |  | 4.2.3 | Es importante consolidar las necesidades de Capacitación/formación para el personal participante de las actividades de Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales de acuerdo con la metodología establecida, de manera que se presente trazabilidad en las actividades desarrolladas entre la dirección seccional y la gestión realizada al interior de los juzgados judiciales. |
|  |  | 4.2.4 | Establecer metodologías de seguimiento y control que demuestren la calidad, eficacia, eficiencia del proceso de Gestión Humana en el enfoque de la “Administración de justicia en materia contenciosa administrativa y acciones constitucionales”. |
|  |  |  | Gestión de los recursos |
|  |  | 4.2.5 | El enfoque de la documentación asociada al proceso, debe corresponder con el alcance del  certificado que delimita el SGC adoptado: (Administración de justicia en materia contenciosa  administrativa y acciones constitucionales), de manera que la metodología precise el tratamiento a  seguir respecto a la asignación de los recursos y la administración de los mismos por parte de cada  Juzgado. |
|  |  | 4.2.6 | Es valioso asignar metodologías para generar seguimiento de manera individualizada para cada juzgado dado el manejo autónomo e independiente que cada juez desarrolla en su despacho, de manera que se pueda evidenciar la trazabilidad aplicada en pro de la optimización de los recursos asignados en cada juzgado |
|  |  |  | Gestión Documental |
|  |  | 4.2.7 | Se hace importante registrar la metodología establecida por el PINAR (Plan Institucional del archivo)  respecto al manejo de los archivos de los despachos de la Administración de justicia en materia contenciosa Administrativa y acciones constitucionales de manera que se facilite la gestión para cada juzgado. |
|  |  | 4.2.8 | Se hace indispensable ejecutar las acciones encaminadas respecto a las transferencias  documentales del archivo activo al inactivo de acuerdo con las tablas de retención ya aprobadas por  la Entidad. |
|  |  |  | Gestión del Mejoramiento |
|  |  | 4.2.9 | Es importante actualizar las caracterizaciones de los procesos de apoyo del SIG de manera que se precise la interrelación entre los procesos, sus entradas y salidas. |
|  |  | 4.2.10 | La metodología establecida para la administración de riesgos podría ser fortalecida respecto al control aplicado a partir de cada seguimiento; adicionalmente, se evidenciaron riesgos relacionados con la administración de los procesos que no han sido registrados en la matriz. |
|  |  | 4.2.11 | Los análisis de datos y evaluación de las actividades podrían ser fortalecidos en cuanto al registro y seguimiento de los mismos para cada uno de los procesos del SIG, de manera que se evidencie la trazabilidad en el desarrollo de la madurez del mejoramiento aplicado en cada proceso en el  transcurrir del tiempo. |
|  |  | 4.2.12 | El enfoque de las salidas no conformes identificadas para los procesos alcance del SIG, merecen ser revisadas y asociadas a los procesos alcance del SIC. |
|  |  | 4.2.13 | La auditoría interna de calidad aplicada a los procesos del SIG, debe corresponder con el procedimiento establecido y debe garantizar la revisión de la eficacia, eficiencia y efectividad de todos los procesos del SIG y de cada uno de los juzgados asociados. |
|  |  | 4.2.14 | Es importante registrar las acciones de mejora identificadas en cada una de las actuaciones que ofrece el procedimiento, como ejercicio de autocontrol y autogestión, sin limitarse únicamente a los resultados de las auditorías internas de calidad  Administración de Justicia en materia contenciosa Administrativa y Acciones Constitucionales |
|  |  | 4.2.15 | Es importante identificar las actividades de administración de los juzgados y fortalecer las metodologías en cuanto al registro y seguimiento de las mismas, de manera que se facilite la trazabilidad de las mismas y se generen oportunidades de mejora a partir de los análisis generados. |
|  | ITAGUÍ |  | Despachos Judiciales de Itagüí |
|  | Direccionamiento Estratégico, acciones Constitucionales, Civil, Laboral, Penal, Familia y Mejoramiento de la Gestión | 4.2.1 | Mejorar la identificación del contexto organizacional y el seguimiento permanente a los aspectos significativos del entorno que impactan la misión y la estrategia de la organización, de tal manera que sirva de gran utilidad para identificar fortalezas y debilidades de la Entidad permitiendo conocer situaciones generadoras de riesgos. |
|  | Cabe resaltar que los servidores judiciales se sienten desmotivados frente a la falta de recursos (infraestructura, falta de juzgados penales, falta de papelería, tóner, salas de audiencias) | 4.2.2 | Mejorar la planificación para el logro de los objetivos definiendo cada paso con el fin de cumplir pequeños beneficios encaminados a cumplir una meta más grande las cuales permiten prevenir problemas que se pudieran presentar o, en su defecto, tener tiempo para solucionar y sobreponerse |
|  |  | 4.2.3 | Fortalecer el análisis en la metodología utilizada para la identificación de las cuestiones internas y externas al propósito de la organización y su dirección estratégica, de tal manera que faciliten la determinación de las características específicas del contexto y se identifiquen las condiciones particulares que afecten la definición de políticas, objetivos e indicadores y a su vez faciliten la trazabilidad y el seguimiento propios de su comportamiento en el tiempo. |
|  |  | 4.2.4 | Considerar fortalecer las metodologías para el análisis de las necesidades de partes interesadas con los planes de acción de cumplimiento de las estrategias de manera que el sistema de gestión permita medir el cumplimiento de las expectativas de estas partes inherentes al contexto de la organización. |
|  |  | 4.2.5 | Fortalecer la evaluación de la eficacia de las capacitaciones a través del apoyo de metodologías Existentes de tal manera que se mida de una mejor manera el grado de impacto y cumplimiento de los objetivos planteados y así lograr la identificación de las acciones a implementar para el fortalecimiento de la toma de conciencia en el personal |

## 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 sistema a la norma a la versión 2015.

Si bien es cierto en el presente año se logró la actualización en la norma NTC ISO 9001:2015, en el nivel seccional se debe trabajar arduamente en la consolidación del modelo de gestión.

Es importante resaltar que durante el 2018 se revisó el Contexto de la Organización, como se puede evidenciar en el DOCUMENTO PARA LA ELABORACIÒN DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL NUMERAL 4 DE LA NORMA, se identificaron las partes interesadas internas y externas del nivel central y se ha venido trabajando en el mismo proceso en el nivel seccional. De la misma forma se avanzó en la identificación de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, así como en la comprensión de las mismas y se viene trabajando en la planificación y actualización de los mapas de riesgos de la organización acorde con la Norma NTC ISO 9001:2015, la Norma NTC ISO 37001 y la Ley anticorrupción, tanto en lo administrativo como en lo judicial y evidentemente en la actualización de los Manuales de Calidad.

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 2018 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 Lideres 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 2019, 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. Plan Sectorial de Desarrollo 2015 – 2018, página 216 [↑](#footnote-ref-1)
2. Plan Sectorial de Desarrollo 2015-2018 [↑](#footnote-ref-2)
3. Contrato 170 de 2008(SA-N°°35 del 29/09/2008) [↑](#footnote-ref-3)
4. Contrato 197/2010(Cotización 075/2010). [↑](#footnote-ref-4)