



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
SEDE: SALA DE CASACIÓN LABORAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Informe año:	Ciclo		
Fecha de elaboración:	DD	MM	AAAA
	18	08	2020

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR						
PROCESO(S) AUDITADO(S) <u>VIGENCIA ANTERIOR:</u>	RELACIONE LOS PROCESOS:		Informe No.			
			Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
ESTRATÉGICOS:	Direccionamiento Estratégico y Comunicación Institucional					
MISIONALES:	Administración de Justicia y Gestión de Conocimiento Jurisprudencial					
APOYO:	Gestión Documental, Gestión de Recursos, Gestión Tecnológica, Desarrollo de Competencias y Trámites Judiciales					
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento y Evaluación					
Nombre del Auditor Interno:	WILLIAM ESPINOSA		Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Interna desarrollado por	SI	NO	
Nombre del Auditado:	Sala de Casación Laboral		Auditado.	X		
Se socializó el Informe final de la Auditoria Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoria.	SI	NO	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoria externa- Auditoria del ICONTEC-	SI	NO	
	X				X	
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoria interna realizado.	SI	NO	Se cerraron todos los hallazgos de las auditorias anteriores, en la auditoría realizada en la vigencia anterior.	SI	NO	
	X				X	
Quedó copia del informe final de auditoria interna realizado en la Dependencia.	SI	NO	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	SI	NO	
	X				X	
OBSERVACIONES:						



PROCESO(S) A AUDITAR EN LA PRESENTE VIGENCIA:	RELACIONE LOS PROCESOS:	Informe No. 01		
ESTRATÉGICOS:	Direccionamiento Estratégico y Comunicación Institucional	Fecha Realización Auditoría:		
MISIONALES:	Administración de Justicia y Gestión de Conocimiento Jurisprudencial	DD	MM	AAAA
		3	08	2020
APOYO:	3 Gestión de Recursos, Gestión Tecnológica, Desarrollo de Competencias y Trámites Judiciales	4	08	2020
EVALUACIÓN Y MEJORA:	Mejoramiento y Evaluación	4	08	2020

1. INFORMACIÓN GENERAL

Auditoría No.	Fecha de inicio	DD	MM	AAAA	Fecha de cierre	DD	MM	AAAA
		3	08	2020		4	08	2020

AUDITOR LIDER		
NOMBRES Y APELLIDOS	INFORMACIÓN DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL
Alexandra Clavijo Fernández	301 7220619	alexandrac@cortesuprema.ramajudicial.gov.co
EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	INFORMACIÓN DE CONTACTO	
	CELULAR/ NUMERO INSTITUCIONAL	E-MAIL
Nestor Alejandro Pinzón	3132163536	alejandrop@cortesuprema.ramajudicial.gov.co
Oscar Andrés Robayo	3166997670	oscarrp@cortesuprema.gov.co
Henry Alberto Rodriguez	3125859945	henryrd@cortesuprema.ramajudicial.gov.co
Henry Rugeles	3017865255	henryrr@cortesuprema.ramajudicial.gov.co
Ingrid Patricia Apolinar	3045971172	ipapolinar@cortesuprema.ramajudicial.gov.co
Fanny Velasquez	3123112074	fannyvc@cortesuprema.ramajudicial.gov.co
Bibiana Andrea Soler	3012318308	bibianasm@cortesuprema.ramajudicial.gov.co
AUDITORES OBSERVADRES		
NOMBRES Y APELLIDOS	INFORMACIÓN DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL
N/A		

2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORÍA:

OBJETIVO:

Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA- de los Sistemas de Gestión de Calidad: SGC (específicos) articulados al SIGCMA a partir de la validación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001: 2015; NTC ISO 14001:2015 (donde proceda) y las directrices establecidas por la Entidad, con el fin de velar por el mantenimiento del sistema y por la eficacia, eficiencia y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad: SIGCMA



ALCANCE:

Verificación de los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 a los procesos del SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura del Nivel Central, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ, Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración de Justicia, Despachos Judiciales, Oficinas de Apoyo, Centros de Servicio, Secretaria (a) General; los Sistema de Gestión de las Altas Cortes articulados al SIGCMA: SIGCMA-SGC certificados y las sedes próximas a certificarse en el SIGCMA-MGIP.

COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes a Auditar):

Sala de Casación Laboral Corte Suprema de Justicia

CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

Se realizará la auditoría con enfoque al Sistema de Gestión de Calidad en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, , los documentos propios de cada SGC

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

3.1. RESULTADO DETALLADO

NO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CONFORMIDAD (En las columnas NC y Observación anotar el requisito a que aplica la Evidencia; en la Columna Criterios de auditoria /anotar el numeral de los requisitos auditados)		
			NC	OBSERVACION	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	<p>Descripción: Se identificó que no existe control ni tratamiento para las salidas no conformes de los procesos de Gestión de Conocimiento Jurisprudencial, Comunicación Institucional, Gestión de Recursos, Gestión Tecnológica, Trámites Judiciales, Desarrollo de Competencias, Gestión Documental</p> <p>Se sugiere realizar un diagnóstico por proceso para identificar la pertinencia de las salidas no conformes.</p> <p>Evidencia: se evidencia que la identificación de esta salida no conforme es identificada en el proceso misional Administración de justicia.</p>	Mejoramiento y Evaluación	x		Lo cual incumple lo establecido en el numeral 8.7 (Control de las salidas no conformes) de la norma ISO 9001.2015.
2	<p>Descripción: Se identificó en la caracterización del proceso en una actividad del Hacer "Actualizar o modificar las TRD (tablas de retención documental)", actividad que no se está realizando</p> <p>Evidencia: la caracterización evidencia en el hacer actualizar y modificar las TRD y no se evidencia la realización de esta actividad</p>	Gestión Documental	x	8.1 (Planificación y control operacional)	8.1 (Planificación y control operacional)
3	<p>Descripción: Se identificó que al consultar los listados maestros de normativa interna y externa, no contaban</p>	Gestión Documental		7.5.3 (Control de la información documentada) de	7.5.3 (Control de la información



con las actualizaciones referente a la pandemia covid-19, lo cual incumple lo establecido en el numeral			la norma ISO 9001.2015.	documentada) de la norma ISO 9001.2015.
Evidencia: listados maestros de normativa interna y externa, no contaban con las actualizaciones referente a la pandemia covid-19				

NC: No conformidad.

3.2 FORTALEZAS

Una vez revisados los informes de auditorías interna y externa de la vigencia 2019, se revisa la no conformidad levantada en el proceso de Direccionamiento estratégico

“En la Sala de Casación Laboral se establecieron los objetivos de calidad sin considerar qué recursos se requieren, quién será el responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados

Requisitos: 6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar: ... b) qué recursos se requerirán; e) cómo se evaluarán los resultados”

CORRECCIÓN			
Aplica	<input checked="" type="checkbox"/>	No aplica	<input type="checkbox"/>
Actividad	Fecha inicial	Fecha final	Responsable
Elaborar el despliegue del plan estratégico integrando (Objetivos, estrategias, metas, responsables y recursos): En la matriz definida se agrega el cuadro las casillas con la información faltante (Metas, recursos, claridad en el responsable)	22/08/2020	29/11/2020	Líder de Direccionamiento Estratégico
Incluir dentro del Plan estratégico el capítulo de asignación de recursos	22/08/2020	29/11/2020	Líder de Direccionamiento Estratégico
ANÁLISIS DE CAUSAS			
<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento de la alta dirección para la formulación de los componentes estratégicos. Falta de estructuración del ciclo de planeación estratégica de la Sala Laboral. Falta de un modelo de planeación estratégica para la Sala Laboral 			
PLAN DE MEJORAMIENTO			
Actividad	Fecha inicial	Fecha final	Responsable
Definición del modelo del ciclo de planeación estratégica de la Sala Laboral	29/11/19	31/01/20	Direccionamiento Estratégico
Instructivo ciclo de planeación	29/11/19	31/01/20	Direccionamiento Estratégico
La implementación (Capacitación)	31/01/20	4/02/20	Direccionamiento Estratégico
Formulación de la plataforma estratégica	2/02/20	23/03/2020	Direccionamiento Estratégico
Seguimiento de la acción correctiva	23/03/2020	4/03/20	Direccionamiento Estratégico
ACTIVIDAD DE SEGUIMIENTO			
Actividad	Fecha seguimiento	Responsable	
Se hace el análisis hasta donde va el desarrollo de la planeación y se identifica la necesidad de creación de una guía como documento de consulta de los procesos para afianzar la definición de estrategias y planes	31/01/20	Direccionamiento Estratégico	
Se crea la Guía de Planeación 2020	31/01/20	Direccionamiento Estratégico	
La líder de direccionamiento estratégico en célula de trabajo con cada proceso presentó la guía y dio inicio a la formulación de la plataforma estratégica.	4/02/20	Direccionamiento Estratégico	
Se presenta al Presidente de la Sala la plataforma estratégica	23/03/2020	Direccionamiento Estratégico	
Seguimiento a la acción correctiva: en primera instancia se hace socialización y acompañamiento a los líderes de proceso en la formulación de su plan estratégico; tras activarse plan de contingencia covid cada líder redifinió sus planes estratégicos considerando que era conveniente y consecuente ejecutar y a su vez qué debía ser reformulado o reemplazado por nuevas estrategias	4/03/20	Direccionamiento Estratégico	
EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN			
Tras hacer evaluación de la eficacia del plan propuesto se llega a la conclusión que dicho plan fue abordado en su totalidad y a su vez permitió corregir de forma definitiva la causa raíz del hallazgo identificado			

Esta acción se hace efectiva en el cierre del 4 de marzo del 2020 con el diseño de una guía para la planeación estartégica y la aplicación de dicha metodología en las células de trabajo de los procesos de la Sala de Casación.

Archivos > SGC > DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO > Plan estratégico y despliegue > 2020

Nombre	Modificado	Modificado por	Tamaño de arch...	Compartir
Justicia Digital	2 de agosto	Ingrid Patricia Apolinar Ull	3 elementos	Compartido
1-PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2020 antes ...	19 de julio	Angie Alexandra Clavijo Fx	797 KB	Compartido
GUIA- PLANEACIÓN 2020.doc	25 de junio	Angie Alexandra Clavijo Fx	1.80 MB	Compartido
Parte 1 Integración Plataforma 2020 - Antes...	1 de agosto	Ingrid Patricia Apolinar Ull	57.7 KB	Compartido
Plan Sectorial de Desarrollo 2019-2022.pdf	18 de junio	Angie Alexandra Clavijo Fx	1.82 MB	Compartido
SCLEDE-01 V.02 Direccionamiento Estrategi...	25 de junio	Sistema Integrado Gestor	5.04 MB	Compartido
SCLEDE-01Despliegue 2020.xlsx	2 de agosto	Oscar Andres Robayo Palli	453 KB	Compartido
SCLEDEPT-04 V.02 Diagnostico Gestion al Ca...	19 de julio	Sistema Integrado Gestor	146 KB	Compartido

Código: F-AAI-02

ión: 03



Evidencia de la plataforma estratégica 2020.

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

En cumplimiento de lo establecido en los requisitos 4, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.4.1., 5, 5.1, 5.1.1., 5.1.2., 5.2., 5.2.1., 5.2.2., 5.3, 6, 6.1.1., 6.1.2., 6.2, 6.2.1., 6.2.2., 6.3, 93, 9.3.1., 9.3.2., el Magistrado Líder y Presidente del Sala de Casación Laboral, Doctor Luis Benedicto Herrera Díaz, hizo la presentación de los Líderes del Sistema la cual contó con:

- ✓ La activa participación de la Alta Dirección del Sistema, conformada por:
Dr. Luis Benedicto Herrera Díaz, Presidente Sala Laboral
Dr. Omar Angel Mejía Amador, vicepresidente
Dra. Clara Cecilia Dueñas Quevedo
Dr. Ivan Mauricio Lenis Gomez (Presenta proceso Administración de Justicia)
Dr. Jorge Luis Quiroz Alemán
Dr. Fernando Castillo Cadena
Dr. Gerardo Botero Zuluaga
- ✓ La presentación de los Líderes de Proceso:
Dr. Luis Benedicto Herrera Díaz - Direcciónamiento Estratégico
Dra. Evelin Salen Ordoñez - Administración de Justicia
Germán Gomez - Comunicación Institucional
Yolanda Avendaño – Gestión de Conocimiento Jurisprudencial
Alexandra Clavijo Fernández – Gestión Recursos
Fanny Vargas – Desarrollo de Competencias
Nestor Alejandro Pinzón – Gestión Documental
Fanny Velasquez- Trámites Judiciales
Aseneth Quintero – Gestión Tecnológica
Ing. Oscar Andrés Robayo – Mejoramiento y Evaluación.

En el desarrollo del proceso auditor, se resalta el compromiso de la Alta dirección en el cumplimiento del plan estratégico formulado para la presente anualidad, asimismo, cuenta con liderazgo y apoya cada una de las actividades que se desarrollan al interior del SGC para dar cumplimiento a los objetivos de calidad y afrontar los cambios generados.

- ✓ Los responsables del proceso de Direcciónamiento Estratégico demuestran conocimiento en cada uno de los procedimientos a cargo, así como en la ejecución de las acciones con todos los procesos del SGC en aras de unificar criterios para el mejoramiento continuo en tiempo de Covid-19.
- ✓ Se evidencia dentro de la caracterización de Direcciónamiento estratégico en su numeral 11, el ciclo PHVA se describe el ejercicio de planeación, dentro de la cual se destaca la herramienta de autodiagnóstico FODA (SCLDEPT-04 V.02 Diagnóstico al Cambio Direcciónamiento Estratégico), que permite determinar las necesidades del sistema y establecer los planes estratégicos en todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad.



- ✓ Teniendo en cuenta lo indicado en la entrevista realizada, se demostró el trabajo ejecutado y la planeación realizada plasmada en el documento SCLDEPT-08 V.01 Plantilla Seguimiento- Gestión al cambio Plan 2020, dentro del cual se evidencian las estrategias establecidas, la gestión al cambio y el seguimiento a las actividades propuestas.
- ✓ Se cuenta con información documentada con relación al seguimiento del desarrollo de las estrategias, a través de informes de gestión semanal entregados a la Alta dirección. Lo anterior se encontró documentado en la carpeta de «Informes ejecutivos de seguimiento» dentro de la plataforma *OneDrive*.
- ✓ Se evidencia mediante documento SCLMEPT-15 V.01 Matriz de riesgos 2020, dentro de la cual se visualiza la valoración de los riesgos incluyendo los generados por la pandemia COVID-19, su impacto y los controles establecidos para su mitigación.

Seguidamente realizó una sólida sustentación de los requisitos en los que se resaltó:

- ✓ La Plataforma Estratégica de la Sala de Casación Laboral
- ✓ Posteriormente explicó el Plan Operativo frente a la estrategia de Justicia Digital: Plan de Trabajo de la Presidencia de la Sala Laboral 2020 : “Trabajamos por una justicia de calidad” el cual está debidamente sustentado contextual y jurídicamente y cuenta con objetivos articulados al Sistema de Gestión de y medibles, como se pudo evidenciar en los informes de seguimiento y en las evidencias presentadas de evaluación y seguimiento.
- ✓ Se resalta como un gran logro la transformación digital, a través de las herramientas de Microsoft Office entre otras estrategias, la cual ha sido fundamental para mitigar el riesgo COVID-19.
- ✓ Los procesos de capacitación para el fortalecimiento de las competencias de los servidores judiciales y específicamente el proceso de Desarrollo de Competencias para responder a las partes interesadas a causa del COVID-19.
- ✓ El proceso de planificación de todas las actividades para el desarrollo de la función misional a través de herramientas tecnológicas, en las que se evidencia el seguimiento, evaluación y mejora del mismo.
- ✓ Se resalta el trabajo en equipo de la Sala de Casación Laboral con el apoyo del equipo de Calidad y Presidencia para mitigar el riesgo causado por el COVID-19, en cuyas estrategias se resaltan:
 - ✓ Seguridad de los servidores judiciales
 - ✓ El uso de herramientas tecnológicas que soporten la continuidad del servicio
 - ✓ Equipo de presidencia y manejo de la contingencia
 - ✓ Comunicación interna y externa
 - ✓ Aplicación de los Protocolos de bioseguridad
 - ✓ Procesos de operación en el servicio de justicia
 - ✓ Diseño de procesos con la implementación de herramientas tecnológicas.



- ✓ Se resalta como un hecho positivo las decisiones adoptadas por la Sala Laboral en el marco de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, así como el seguimiento y evaluación que han hecho de las mismas.
- ✓ Se resalta el trabajo del proceso de Direccionamiento Estratégico en el control de la matriz de proyecto y tareas que se evidencia a continuación:

INICIATIVA/ PROYECTOR	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	INDICADOR DE RESULTADO	RESPONSABLE	REQUIMIENTO
1	Fortalecimiento de la Sala de Descongestión Ley 1781 de 2016 mediante la cual se modifican los artículos 15 y 16 de la Ley 270 de 1996, Estatutaria de la Administración de Justicia, cuya aplicación e implementación se tiene proyectada para el 2017, en el cual se da la aplicación de la Sala de descongestión.	Reuniones Periódicas con los coordinadores de descongestión		Presidente de Sala Laboral	Las reuniones se desarrollan los jueves dos veces al mes. Su objetivo es tratar asuntos administrativos y jurídicos relevantes en cuanto a la Jurisprudencia de la Sala. Promueve el contacto directo de la Sala Permanente por medio de su Presidente y de las Salas de Descongestión a través de sus coordinadores
		Diseño de una estrategia para el envío de expedientes de la Sala de Descongestión		Presidente de Sala Laboral	El plan de acción relacionado junto con el cronograma será presentado para aprobación en sesión ordinaria de 5 de agosto de 2019 y deberá ser comunicada mediante directiva a los
		Solicitud de acciones eficientes a las necesidades y requerimientos de la Sala de Descongestión Laboral de la Corte Suprema de Justicia.		Presidente de Sala Laboral	El Presidente está permanentemente gestionando las necesidades manifestadas por los Magistrados de Descongestión, entre las que se encuentra como ejemplo la solicitud al Consejo Superior de la Judicatura para herramientas tecnológicas y exponer las razones de la imposibilidad de realizar el VII reparto en el primer semestre de 2020.
		Análisis de indicadores de rendimiento en administración de justicia para analizar el riesgo de congestión judicial.		Presidente de Sala Laboral	Con apoyo de la profesional 21 adscrita a Presidencia para las Salas de Descongestión se elaboran estudios de inventario y productividad para continuar con el seguimiento a la medida de descongestión creada por ley.
		Capacitación en el uso de herramientas tecnológicas, aplicación de metodología para trabajo remoto, manuales, bioseguridad y plantillas		Presidente de Sala Laboral	En el marco del desarrollo de las estrategias generadas para el uso de herramientas tecnológicas y trabajo remoto los servidores judiciales de la Sala han sido capacitados en: Office 365 (Teams, OneDrive, SharePoint, Outlook, Stream); Manual de Estilo e Identidad Visual; Plantillas; aspectos generales de bioseguridad; uso de protocolo de rampas, ascensores y elevadores.
		Habilitación de recursos tecnológicos para trabajo remoto (vpn, aplicación rainbow), aplicativo firma electrónica y de correos electrónicos de abogados a través de SIRNA		Presidente de Sala Laboral	La Presidencia centraliza la gestión para la solicitud de los recursos tecnológicos ofrecidos por el Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva y promueve el uso de los aplicativos creados para fortalecer y facilitar el trabajo remoto.
2	Con el fin de continuar con la labor de acercamiento con las regiones se programó el congresario cuyo fin para 2020 es comunicar los cambios jurisprudenciales generados por la nueva composición de la Sala de Casación Laboral	Elaboración de cuadros de jurisprudencia relevante (cambio, fijación, precisión de criterios jurisprudenciales)		Presidente de Sala Laboral	A partir de julio de 2020 se lleva control semanal de aspectos jurisprudenciales relevantes con el fin de que sean comunicados a Salas de Descongestión, Tribunales y sea insumo para la Sala de Casación Laboral.
		Articulación con la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla		Presidente de Sala Laboral	Convocatoria por Teams con la Directora de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, doctora Mary Lucero Novoa, el 8 de junio, con el fin de presentar propuesta de eventos académicos de la
		determinar parámetros en cuanto ejes temáticos y aspectos operativos (fecha, duración, plataforma, formato, etc)		Presidente de Sala Laboral	El documento ejecutivo se envía a la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla y se realizan diferentes reuniones con el fin de determinar una propuesta que se aprobada por la Sala se presenta a la
		Elaboración de agenda académica del congresario y envío de convocatoria a la jurisdicción ordinaria laboral al nivel nacional		Presidente de Sala Laboral	Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla se encarga de envío de la convocatoria; la Presidencia de la Sala se encarga de contactar a los participantes y les informa los detalles del evento
3	Comité Editorial La propuesta a aprobada por la Sala 5 de 13-01-2018 de crear un Comité Editorial conformado por el Presidente SCL, Relatoría, Magistrados auxiliares de los 7 despachos y un representante de las Salas de Descongestión se mantiene por medio de la plataforma Teams para 2020	Realización del congresario nacional el 12,13 y 14 de agosto de 2020		Presidente de Sala Laboral	Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla atiende aspectos logísticos de la realización del evento; los Magistrados de la Sala participan como conferencistas con apoyo de un invitado por cada región y conclusiones a cargo de los coordinadores de las
		Comité Editorial sesiones periódicamente el último jueves de cada mes; se elabora acta y matriz de seguimiento		Presidente de Sala Laboral	Durante 2020 se han realizado 5 comités editoriales en los cuales se ha definido jurisprudencia relevante para publicación en boletines de relatoría y medios; la Sala ha aprobado la publicación de 6 sentencias de las Salas de Descongestión seleccionadas por el comité. Del seguimiento al comité se ha podido estructurar la matriz para comunicación a tribunales y Sala de Descongestión de las sentencias relevantes.
		Solicitar informes mensuales Establecer metas y cronograma de desarrollo de funciones		Presidente de Sala Laboral	Se realizaron reuniones con los asesores de la Sala y primeros meses a la presidenta del Consejo Superior de la Judicatura

- ✓ Se resalta el Liderazgo del presidente de la Sala Laboral y por ende de la Alta Dirección, dado que en el desarrollo de la auditoría estuvieron presentes y dieron respuesta con las debidas evidencias al ejercicio, apoyados en el equipo de calidad de la Sala Laboral.

2. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- Liderazgo del jefe de la Oficina de Prensa y claridad conceptual del equipo auditado
- El cumplimiento del plan generado de las oportunidades de mejora producto de las auditorías interna y externa de Ciclo 2019, debidamente documentadas.
- La adecuada coordinación y la disposición del equipo humano para atender la Auditoría Interna.
- La adecuada organización y tratamiento de los documentos que soportan la gestión del proceso.
- La trazabilidad de la información documentada que soporta el SGC en cuanto a mecanismos de seguimiento, riesgos y acciones de gestión
- El Plan de Comunicaciones y seguimiento al mismo;
- El análisis de contexto realizado en la matriz FODA;
- La articulación de las estrategias trazadas con y el seguimiento a las actividades;
- El proceso de Comunicación Institucional ha sido fundamental y ha brindado todo el apoyo a la Sala Laboral en aras de mantener informado a los usuarios del servicio de administración de justicia y demás partes interesadas de las decisiones adoptadas durante el aislamiento preventivo obligatorio y una vez que se reactivaron términos como efecto del plan de choque en la contingencia del COVID 19.

3. ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA



Se resaltan como fortalezas:

- ✓ El Liderazgo del doctor Ivan Mauricio Lenis Gómez
- ✓ La adecuada coordinación de roles, responsabilidades y autoridades establecidas para la operación del sistema de gestión de calidad, así como la disposición del equipo humano para atender la Auditoría Interna.
- ✓ La adecuada organización y tratamiento de los documentos que soportan la gestión del proceso.
- ✓ La trazabilidad de la información documentada que soporta el proceso de Administración de Justicia.
- ✓ La documentación en tiempos del COVID-19 de sesiones de trabajo, reuniones, etc.
- ✓ El análisis de contexto realizado en la matriz FODA;
- ✓ La aplicación de herramientas tecnológicas
- ✓ Diseño de los flujogramas del proceso con el estado antes de pandemia y con pandemia
- ✓ Se reasalta el trabajo del despacho en la planeación y ejecución sobre la depuración del inventario en el despacho
- ✓ Se resalta los controles para la programación de reparto interno en el despacho
- ✓ Se resalta el seguimiento de análisis de los indicadores del proceso misional
- ✓ Se resalta la articulación de los despachos con las áreas (Secretaría y Relatoría) para atender el servicio de justicia.

4. GESTIÓN DE CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL

El proceso de Gestión de Conocimiento Jurisprudencial cuenta con fortalezas tales como:

- ✓ Conocimiento de todas las etapas del proceso, realización de seguimiento y control a cada una de las actividades del proceso, organización, el proceso viene desarrollando previo a la contingencia covid-19 uso de herramientas tecnológicas, trabajo colaborativo entre los servidores de la Relatoría y otras dependencias, trabajo en equipo, gestión de vpn para los servidores para la consecución de su labor, implementación del plan de contingencia para la titulación de las providencias; el líder y equipo de apoyo muestran amplio compromiso y entendimiento de su proceso, como a su vez disposición para atender y recibir las recomendaciones del equipo auditor.
- ✓ El proceso de Gestión de Conocimiento Jurisprudencial ha acatado a cabalidad los lineamientos emitidos por la Alta Dirección en materia de plan de choque ante la emergencia por covid-19, sumado a las directrices propias del SGC de la sala de casación laboral.
- ✓ En relación a las acciones generadas para responder a la pandemia por covid-19, el proceso desde su dimensionamiento inicial ha venido haciendo uso de herramientas tecnológicas, lo cual facilitó la labor en tiempos de pandemia.

5. GESTIÓN TECNOLÓGICA

- ✓ El Liderazgo del equipo de gestión tecnológica.
- ✓ El proceso de gestión tecnológica ha sido fundamental y ha trabajado fuertemente desde sus objetivos específicos para brindar todo el apoyo a los demás procesos del SGC de la Sala Laboral en aras de mantener el servicio a las partes interesadas y para generar los espacios tecnológicos de virtualidad como conectividad desde casa y suministrar equipos a las servidores que lo necesiten y de esta forma garantizar el trabajo desde casa y estos elementos han sido muy importantes como plan de choque en la contingencia del COVID 19.
- ✓ Se evidencia que a pesar de la limitación del recurso humano que tiene el área de sistemas, para atender las diferentes solicitudes de servicio de las partes interesadas de la Corte Suprema de Justicia, los integrantes del proceso de gestión tecnológica están dedicando tiempo para fortalecer el proceso tanto en sus objetivos específicos, como en las actividades que el ciclo del PHVA requiere y además de lo anterior un esfuerzo adicional por documentar para dos repositorios, el de SGC de la Sala Civil y el de la Sala de Casación Laboral.



- ✓ Conocimiento claro y preciso del líder y del equipo operativo en relación con la función transversal y de apoyo que cumple el proceso en el Sistema de Gestión de Calidad.

6. DESARROLLO DE COMPETENCIAS

El proceso de desarrollo de competencias cuenta con fortalezas como:

- ✓ Organización, cultura de registro, medición del desempeño de las actividades de capacitación propuestas, desarrollo de alianza con la escuela judicial Rodrigo Lara Bonilla, estructuración y seguimiento del plan de capacitación y plan estratégico; el líder y equipo de apoyo muestran amplio compromiso y entendimiento de su proceso, como a su vez disposición para atender y recibir las recomendaciones del equipo auditor.
- ✓ El proceso de Desarrollo de Competencias ha acatado a cabalidad los lineamientos emitidos por la Alta Dirección en materia de plan de choque ante la emergencia por covid-19, sumado a las directrices propias del SGC de la sala de casación laboral.
- ✓ Se constata el cumplimiento de los procedimientos asociados, luego de efectuada prueba de recorrido por parte del equipo auditor y se evidencia que los mismos han sido adaptados a la modalidad de trabajo virtual.
- ✓ Se resalta el trabajo realizado con el diagnóstico para la identificación de gestores de conocimiento en el uso de herramientas tecnológicas.
- ✓ En relación a las acciones generadas para responder a la pandemia por covid-19, el proceso a sistematizado varios de sus formatos, tales como: inducción general, evaluación de satisfacción de la competencia, etc., se ha hecho seguimiento a los riesgos identificados en el proceso y se han generado acciones de tratamiento a los mismos, se evidencia registro de acciones de gestión generadas por autoevaluación del proceso para la vigencia 2020.
- ✓ Frente a los indicadores de proceso se cuenta con medición a 2 trimestre de 2020, mas sin embargo se enfatiza en la necesidad de replantear los indicadores del proceso, en aras que estos midan el cumplimiento del objetivo de dicho proceso.

7. GESTIÓN DOCUMENTAL

El proceso cuenta con fortalezas como:

- ✓ Conocimiento de todas las etapas del proceso, realización de seguimiento y control a cada una de las actividades del proceso, organización, el proceso viene desarrollando previo a la contingencia covid-19 uso de herramientas tecnológicas, trabajo colaborativo entre los servidores de la Relatoría y otras dependencias, trabajo en equipo, inclusión de la matriz de oportunidades de mejora y administración de los documentos para revisión y aprobación del comité de calidad, la existencia del manual de gestión documental, manual de estilo y manual de identidad visual; el líder y equipo de apoyo muestran amplio compromiso y entendimiento de su proceso, como a su vez disposición para atender y recibir las recomendaciones del equipo auditor.
- ✓ El proceso de Gestión Documental ha acatado a cabalidad los lineamientos emitidos por la Alta Dirección en materia de plan de choque ante la emergencia por covid-19, sumado a las directrices propias del SGC de la sala de casación laboral.
- ✓ En relación a las acciones generadas para responder a la pandemia por covid-19, el proceso desde su dimensionamiento inicial ha venido haciendo uso de herramientas tecnológicas, lo cual facilitó la labor en tiempos de pandemia.

8. TRÁMITES JUDICIALES



- ✓ Liderazgo de la Secretaria de la Sala de Casación Laboral y compromiso del equipo auditado.
- ✓ La atención a las observaciones hechas en las auditorías interna y externa de Ciclo 2019, debidamente documentadas.
- ✓ La adecuada coordinación y la disposición del equipo humano para atender la Auditoría Interna.
- ✓ La adecuada organización y tratamiento de los documentos que soportan la gestión del proceso.
- ✓ La trazabilidad de la información documentada que soporta el SGC en cuanto a mecanismos de seguimiento, riesgos y acciones de gestión
- ✓ El análisis de contexto realizado en la matriz FODA;
- ✓ Coherencia en la generación y organización de las carpetas que de manera colaborativa se crearon con los despachos para tener un único repositorio de los documentos electrónicos con los que se está adelantando el trámite de las acciones constitucionales y asuntos de competencia de la Sala como efecto del trabajo con herramientas tecnológicas debido a la pandemia del Covid 19.
- ✓ Oportuno manejo por medio de mensaje de datos de las solicitudes de consulta a expedientes de los apoderados que requieren sustentar recursos.
- ✓ La medición de satisfacción de los usuarios externos tiene resultados positivos frente a la percepción de la calidad y eficacia del servicio prestado por la dependencia con las tecnologías de comunicación e información habilitadas durante el periodo de confinamiento preventivo.

9. GESTIÓN DE RECURSOS

- ✓ La ejecución de las medidas adoptadas en el marco del COVID-19
- ✓ La participación del Coordinador Administrativo en los procesos que conducen al mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión Ambiental, NTC ISO 14001:2015.
- ✓ Realización de seguimiento y control a cada una de las actividades del proceso, organización de turnos para la atención y suministro de bienes e insumos, trabajo en equipo, personal altamente competente y comprometido con su labor, gestión para la adquisición de elementos de bioseguridad para atender la emergencia por Covid-19, implementación de protocolos de bioseguridad, limpieza y desinfección y control de aforo en las sedes judiciales, como realización de campañas de sensibilización para todos los usuarios (internos y externos); el líder y equipo de apoyo muestran amplio compromiso y entendimiento de su proceso, como a su vez disposición para atender y recibir las recomendaciones del equipo auditor.
- ✓ El proceso de Gestión de Recursos ha acatado a cabalidad los lineamientos emitidos por la Alta Dirección en materia de plan de choque ante la emergencia por Covid-19, sumado a las directrices propias del SGC de la Sala de Casación Laboral.
- ✓ En relación a las acciones generadas para responder a la pandemia por Covid-19, el proceso ha hecho uso de herramientas tecnológicas para todas las actividades susceptibles de virtualización.
- ✓ Se resalta la creación de un avatar denominada camila que impulsa la bioseguridad.

10. MEJORAMIENTO Y EVALUACIÓN

- ✓ Se resalta el proceso de mejoramiento para integrar el equipo de calidad como apoyo en el plan de choque de ola contingencia del Covid-19
- ✓ Se resalta la metodología de trabajo utilizando herramientas tecnológicas.
- ✓ La realización del Plan de Calidad y su reorientación con el fin de dar respuesta a la realidad contextual en el marco del COVID-19.
- ✓ Se resalta la permanente comunicación del Ingeniero Oscar Robayo e Ingrid Apolinar que han facilitado los procesos de gestión para el desarrollo de capacitación, formación y elaboración de planes y programas de auditoría.



- ✓ Se resalta la oportuna adaptación que ha realizado en el proceso de mejoramiento y evaluación para enfrentar la contingencia ocasionada por el Covid-19, sin dejar de realizar las actividades de seguimiento y evaluación enfocadas a la mejora continua de la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia.
- ✓ Se evidencia gran organización y fácil acceso a los documentos que soportan las actividades del proceso, dado que todo se maneja virtualmente mediante la herramienta OneDrive.
- ✓ Se percibe gran aprovechamiento de las herramientas tecnológicas para la realización de las actividades de mejoramiento y evaluación, dentro de ellas la formulación de encuestas y reportes de resultados directamente de las aplicaciones utilizadas.
- ✓ Se evidencia en el mapa de riesgos un oportuno análisis para diagnosticar los posibles eventos que podrían impactar el libre y normal desarrollo del proceso de mejoramiento y evaluación.
- ✓ Se resaltan las acciones de autoevaluación adelantadas por el equipo de calidad de la Sala de Casación Laboral las cuales han permitido rediseñar algunas actividades en búsqueda de la mejora constante. Se resalta la iniciativa que el equipo de calidad ha denominado “Estrategia de justicia digital” la cual está enfocada a la mitigación del impacto ocasionado por la actual pandemia a causa del Covid-19 (Se encuentra en construcción).

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

En este contexto, y resaltando las grandes fortalezas, se solicita al equipo de Calidad de la Sala de Casación Laboral:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Se recomienda

- ✓ A partir de los resultados cuantitativos o cualitativos generados de la herramienta de diagnóstico tal como la encuesta interna y externa, se sugiere diseñar una matriz de partes interesadas o *Stakeholders*, que permita ser un instrumento para recopilar, clasificar, analizar y jerarquizar de manera sistemática la información compilada y de esta manera se pueda identificar detalladamente las expectativas y requisitos de los involucrados en el proceso.
- ✓ Se denota el trabajo en conjunto realizado por el proceso de Direccionamiento estratégico, Comunicación institucional y Desarrollo de competencias en la capacitación de los servidores judiciales, sin embargo, no se evidencia una estrategia de divulgación de la política de calidad en donde se realice no solo inducciones al personal nuevo sino también se diseñen reinducciones a todos los funcionarios y servidores judiciales de forma continua.
- ✓ Revisar y asegurar que los criterios de escritura sean uniformes en todos los documentos generados por el proceso, lo anterior atiende específicamente a los documentos: «SCLDEP-02 V.01 Procedimiento informe de revisión para la Alta Dirección» y «SCLDEP-03 V.00 Procedimiento Gestión del cambio», los cuales en su numeral 8 presentan disparidad en los nombres de las celdas descritas, en uno de ellos se presenta como un PHVA y en otro se menciona con numerales.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL



- ✓ La comunicación de la política de calidad y los componentes del SGC de la Sala que refleja la matriz de comunicaciones y su seguimiento tienen trazabilidad desde 2016 pero no reflejan para 2020 el uso de las herramientas tecnológicas que se habilitaron como efecto de la pandemia por Covid 19.
- ✓ Se sugiere que desde la Coordinación de Comunicaciones se genere con el proceso de Mejoramiento y Evaluación el fortalecimiento de la divulgación de política de calidad y los componentes del SGC de la Sala a todos los servidores judiciales.

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

- ✓ Garantizar la disponibilidad permanente del acceso remoto para los funcionarios del despacho que requieren de su uso, para desempeñar de forma eficiente su labor.
- ✓ Solicitar a la Dirección de Tecnología la adquisición de espacio de almacenamiento suficiente en sharepoint para así poder salvaguardar todo el archivo digital generado en los despachos.

GESTIÓN DE CONOCIMIENTO JURISPRUDENCIAL

Las siguientes son las recomendaciones dadas por el equipo auditor:

- ✓ Adquisición de vpn para todos los servidores de la Relatoría.
- ✓ Definir en la caracterización y los procedimientos los criterios que se aplican para la clasificación de la jurisprudencia, así como el rol que desempeña el comité editorial. Establecer los niveles de clasificación de la jurisprudencia.
- ✓ Establecer una metodología que permita definir la cantidad de providencias que han sido aplazadas y por tanto no pueden ser publicadas y tituladas por la relatoría.
- ✓ Actualizar el acápite de definiciones de la caracterización y los procedimientos, en el que se incluya conceptos tales como: precedente judicial, ratio decidendi, obiter dictum, entre otros.
- ✓ Suministrar la información al usuario sobre el estado de análisis y titulación de una providencia, así como la disponibilidad de los archivos Word y PDF.
- ✓ Incluir en la caracterización del proceso las líneas jurisprudenciales y demás publicaciones, como por ejemplo la realizada sobre el recurso de casación.
- ✓ Documentar un manual que refleje los criterios de estandarización del tesauro o vocabulario controlado. Ajustar el nombre del procedimiento de análisis y titulación, para que se incluya la labor de publicación, ya que esta hace parte del objetivo y alcance del mismo

GESTIÓN DOCUMENTAL

- ✓ Aplicar el manual de estilo a todos los documentos del SGC.
- ✓ Definir en el manual de gestión documental los parámetros que aplican para remitir un documento a revisión y aprobación del comité de calidad y establecer aquellos que pueden ser aprobados por el líder del proceso.
- ✓ Incluir en la caracterización del proceso en las actividades del Hacer, la labor de actualización de los manuales de gestión documental, estilo e identidad visual.
- ✓ Presentar propuesta de cambio de indicadores del proceso, una vez hecho el análisis de los indicadores actuales.
- ✓ Revisar el manejo de las tablas de retención documental en función de las políticas emitidas por el Consejo Superior.
- ✓ Establecer un indicador para verificar el cumplimiento de cada uno de los manuales.
- ✓ Incluir en los procedimientos el uso de herramientas tecnológicas tales como: teams, sharepoint, entre otras.

GESTIÓN TECNOLÓGICA



- ✓ Tras verificar los formatos y repositorio de la documentación del proceso de gestión tecnológica, el equipo auditado informó que utiliza con mayor frecuencia el repositorio de SGC de la Sala Civil, motivo por lo cual se evidencio que la información contenida en la carpeta oficial del proceso de GT de la Sala de Casación Laboral ubicada en el OneDrive de la cuenta de sgclaboral@cortesuprema.ramajudicial.gov.co, se encuentra desactualizada.

Esta situación obedece conforme a lo dicho por el equipo auditado responsable de la información del proceso una doble tarea con los documentos que maneja tanto en formatos como en el almacenamiento, el equipo auditado ha manifestado en los comités tácticos la necesidad de unificar la información para evitar la desactualización de los repositorios de este proceso transversal.

Lo anterior traer como consecuencia que la información oficial del proceso puede estar desactualizada o que no cumpla con los lineamientos que solicita la Sala de Casación Laboral o la Sala Civil para sus respectivos formatos y repositorios de la Información

- ✓ Se sugiere definir con claridad por parte del proceso de gestión tecnológica, los lineamientos definitivos que han de seguir para determinar la metodología a seguir en cuanto a los formatos y almacenamiento de la información oficial del proceso, porque al tratar de mantener actualizados los dos SGC el de la Sala Laboral y el de la Sala Civil finalmente está generando una debilidad en cuanto al manejo documental.

Con relación a dos de las actividades planteadas en el ciclo PHVA colocadas en la caracterización como son las de necesidades y distribución de hardware y software; y soporte técnico, se evidencia que el equipo auditado tiene la información correspondiente a la planeación y distribución en diferentes repositorios: carpetas de unidades físicas o virtuales, correos electrónicos, entre otros.

- ✓ Se sugiere que en lo posible se logre organizar y almacenar en repositorios definidos para hacer ágil búsqueda de la información requerida ya sea por las auditoría internas o externas o general para las partes interesadas.
- ✓ En la fase de Planeación del proceso de Gestión Tecnológica está uno llamado “*Elaborar estudios de viabilidad para el desarrollo de software*” y en la fase del Hacer relacionado con esta planeación esta “*Analizar, desarrollar e implementar el Software requerido*” y en la descripción “*De acuerdo con la Programación que se establezca para el Desarrollo del Software se llevan a cabo las actividades para la puesta en marcha del aplicativo informático*”. Y el producto es “Software diseñado e implementado” y el responsable es el líder del proceso.

Con relación a lo anterior en la auditoría interna, el equipo auditado argumento que el área de Sistemas de la Corte Suprema de Justicia como tal desarrolla en mínima proporción aplicaciones o software especializado debido a la limitación de recurso humano, sin embargo el equipo auditado argumenta que si da soporte a aplicaciones que sistemas ha recibido y en la medida que se requiere proveen soluciones tecnológicas.

Se sugiere incluir las soluciones tecnológicas dentro del alcance del ciclo PHVA y continuar escalando la necesidad de evaluar el fortalecimiento del equipo para el desarrollo de software pues es una herramienta definitiva dentro de la transformación digital de la justicia.

En relación a los mecanismos de seguimiento el equipo auditado utiliza el formato de SGC de la Sala Civil.

Para el primer indicador que está relacionado con soporte técnico, la fórmula es el número de usuarios satisfechos sobre el número de servicios prestados, para el caso del primer semestre de este año da un 100% de efectividad. Sin embargo, la fórmula en el numerador está el número de usuarios satisfechos, para lo cual se tiene como base el diligenciamiento de una encuesta de satisfacción, pero no se evidencia la encuesta de satisfacción al respecto en el repositorio de mecanismos de seguimiento que soporten este indicador.

Ahora bien, para el primer trimestre del año 2020 el segundo indicador que tienen como objetivo seguir las visitas que recibe la página de la corte en diferentes enlaces tales como: visitas trimestrales relacionadas con el mismo



trimestre del año anterior, número de visitas al enlace de consulta jurisprudencial con relación al total de las visitas de la corte, por visitas de texto completo, procesos en línea, entre otros, no es claro si la meta esperada es con relación a que referente? y lo mismo para el punto de referencia los datos .

- ✓ Se sugiere definir claramente los ítems de meta y nivel de referencia en los indicadores de medición de los enlaces de visita que están en la página de la Corte y agregar los soportes que dan validez al indicador de nivel de satisfacción de usuario, porque se afirma que está basado en encuestas, pero estas no se evidencian en la documentación del SGC de la Sala Laboral.
- ✓ El proceso de gestión tecnológica evidenció con relación a los riesgos asociados dos matrices, una en la cual se muestra la zona de riesgo después de controles y otra en la cual está la zona de riesgo antes y después de controles por lo cual no hay claridad qué tipo de metodología está utilizando el proceso de GT.
- ✓ Se sugiere revisar la matriz de riesgos para que el proceso optimice los controles implementados para cada riesgo y de esta manera tengan la posibilidad de cambiar la posición del riesgo dentro de la matriz de 5x5 bien sea para minimizar el impacto o bajar la probabilidad.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

- ✓ Incluir en la presentación de la inducción general, las fuentes bibliográficas, de las cuales fue extraída la información, para así dar cumplimiento a la referenciación de derechos de autor.
- ✓ Revisar el alcance del proceso y ajustar la caracterización frente al objetivo definido para el mismo.
- ✓ Generar propuesta de cambio de indicadores de gestión, para que estos estén orientados a medir el desempeño y el cumplimiento del proceso.

GESTIÓN DE RECURSOS

- ✓ Profundizar en el análisis de los riesgos identificados en el proceso, en aras de generar acciones que mitiguen su impacto en caso de materializarse y considerar nuevos riesgos que se deben identificar y valorar por consecuencia de la pandemia por cov-19.
- ✓ Impulsar el uso de la herramienta de diagnóstico de necesidades de bienes e insumos por parte de todos los Despachos, para así fortalecer el ejercicio de dimensionamiento del plan de compras.
- ✓ Realizar inventarios cíclicos en la bodega, una vez sea posible, para así verificar el stock real por referencia y hacer los correspondientes ajustes.
- ✓ Dar continuidad a la aplicación del programa de mantenimiento preventivo y correctivo para el parque automotor y hacer seguimiento y aseguramiento a la reposición de los vehículos que se encuentren fuera de su vida útil.

TRÁMITES JUDICIALES

- ✓ El proceso de Trámite Judicial atiende de manera directa el trabajo colaborativo con el proceso de Administración Justicia de creación de carpetas digitales con documentos electrónicos de los procesos de conocimiento de la Sala en atención al uso de herramientas tecnológicas en su trámite como resultado del inicio de la transformación digital de la Sala que fue impulsada por la pandemia por Covid 19.

Se sugiere realizar los ajustes respectivos a la caracterización del proceso y procedimientos con el fin de incluir el uso de herramientas tecnológicas en la metodología de trabajo en la Sala dado que la transformación digital será una medida de carácter permanente.



- ✓ El proceso de Trámite Judicial presentó una plataforma 2020 robusta compuesta por diferentes estrategias que obedecen a un ejercicio coherente con su diagnóstico FODA. Sin embargo, al determinar las actividades que desarrollan las estrategia se evidenció debilidades en cuanto a la pertinencia, ejecución y seguimiento en el primer semestre de 2020.

Se sugiere revisar y fortalecer el seguimiento de la plataforma estratégica de 2020.

- ✓ El proceso de Trámite Judicial presentó una adecuada trazabilidad de los mecanismos de seguimiento y riesgos.
Se sugiere fortalecer el análisis en el seguimiento de los dos factores antes relacionados con el fin de poder establecer fuentes de oportunidades de mejora desde su evaluación.

MEJORAMIENTO Y EVALUACIÓN

- ✓ Se sugiere realizar mayor precisión en las variables que conforman el indicador definido “Calidad del servicio”.
- ✓ En todos los procesos es indispensable que se forme a los servidores judiciales en análisis de indicadores el cual constituye una gran debilidad detectada en todos los procesos.
- ✓ Debilidad en la comunicación de la Política de Calidad y los componentes del sistema en toda la Sala de Casación Laboral.
- ✓ Se sugiere plantear indicadores de impacto en el Sistema de Gestión de Calidad.

3.4 CONCLUSIONES

- ✓ Impulso del 40% de los en asuntos ordinarios que la Corporación impulsó y resolvió a partir del aislamiento preventivo obligatoria y hasta el 30 de junio de 2020 corresponden a la Sala de Casación Laboral.
- ✓ Vencer la resistencia al cambio
- ✓ Formación de los servidores en el uso de herramientas tecnológicas al alcance de todos a través de la licencia Microsoft Office 365.
- ✓ Continuidad de la prestación del servicio de Administración de Justicia
- ✓ Fortalecimiento de los canales de comunicación con los usuarios para garantizar la transparencia y publicidad de las decisiones adoptadas por los despachos judiciales.
- ✓ Aval de la Alta Dirección para que la transformación permanezca en el tiempo
- ✓ Articulación con el Consejo Superior de la Judicatura en la implementación de los planes desplegados para impulsar la transformación digital (Plan de Digitalización, aplicativo web de firma electrónica, Radicación de procesos, aplicativo de consulta de correos electrónicos de abogados SIRNA, aplicativo de radicación y reparato en línea)
- ✓ **Notificaciones por estado electrónico a través de la página web de la Corte con inserción de la providencia para consulta en línea**
 - Sala Permanente publicó 23 estados.
 - Salas de Descongestión publicaron 20 estad
- ✓ **Atención de usuarios:**



-Digitalización de expedientes: del seguimiento hecho a la digitalización en la Sala, se encontró que entre el 18 de mayo y el 17 de julio, fueron digitalizados **2096** expedientes: 1460 a cargo de los despachos y 636 en Secretaría.

-650 expedientes fueron enviados mediante link de OneDrive en atención a solicitudes de consulta realizadas vía correo electrónico, por los apoderados que requieren sustentar recursos en virtud de traslados que se han surtido a las partes interesadas.

-1001 peticiones tramitadas.

4. NOMBRES Y FIRMAS

AUDITADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA
--------	-------	-------

Luis Benedicto Herrera Díaz

Ivan Mauricio Lenis Gómez

Evelin Salen Ordoñez

Fernando Castillo Cadena

Yolanda Avendaño

Nestor Alejandro Pinzón

Asenteh Quintero Bernate

Germán Gomez


Oscar Andres Robayo

Fanny Esperanza Velasquez

Fanny Vargas

Alexandra Clavijo Fernández



AUDITOR LIDER		
NOMBRE	FIRMA	FECHA
Alexandra Clavijo Fernández		03 Y 04 DE AGOSTO 2020