

Las certificaciones nacionales e internacionales entregadas a la Sala, en estos momentos hacen entrar en línea de cuenta una reflexión sobre la siguiente paradoja: mientras que los organismos certificadores de calidad dan testimonio del positivo funcionamiento de la gestión de la Sala Administrativa, en el Congreso de la República avanza un proyecto de reforma a la justicia que la suprime, la acaba, la elimina.



Sistema Integrado de Gestión de Calidad

Por un servicio de justicia de calidad

4

CAPÍTULO

AVANCES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Sala Administrativa del CSJd, orientada al fortalecimiento permanente de la gestión judicial y administrativa continuó durante el 2011 la implementación del sistema integrado de gestión y control de la calidad, el cual se fundamenta en la norma internacional ISO 9001:2008, la norma pública NTCGP 1000:2009 y la aplicación del modelo estándar de control interno, conforme lo establece el Decreto 1599 de 2005.

De esta forma, se logró, no sólo el mantenimiento de la certificación de la totalidad de los procesos, sino la recertificación y ampliación del alcance del modelo de gestión diseñado y aplicado por la Entidad, la cual obtuvo la Sala Administrativa desde el 28 de

noviembre de 2008 y que hoy nuevamente es avalado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas "ICONTEC", por tres (3) años más, tal como se evidencia en los certificados GP59-1, CO-SC 5780-1 y SC5780-1.

En este sentido, vale la pena resaltar la mejora en los procesos de la organización entre 2008 y 2011, lo cual se demuestra con la disminución del 89% en hallazgos (no conformidades¹) desde la primera auditoría practicada por el certificador hasta la fecha actual. (Ver gráfico 4-1 y 4-2).

Así mismo, vale la pena resaltar el fortalecimiento del sistema con la ampliación de la cobertura dada a los procesos de la Sala Administrativa del CSJd en cada una de las seccionales que la componen incrementándose en un 700% entre 2008 y 2011.

La adopción de una estructura ha facilitado la toma de decisiones al interior de la organización y está basada en una política, objetivos, metas, procedimientos y controles, claramente definidos, los cuales se encuentran a disposición del público en general, ingresando a través del portal web de la rama judicial.

Este modelo, contiene los elementos de gestión necesarios para mejorar la gestión administrativa, orientada desde luego al fortalecimiento en la prestación del servicio a ciudadanía, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad, del aparato judicial.

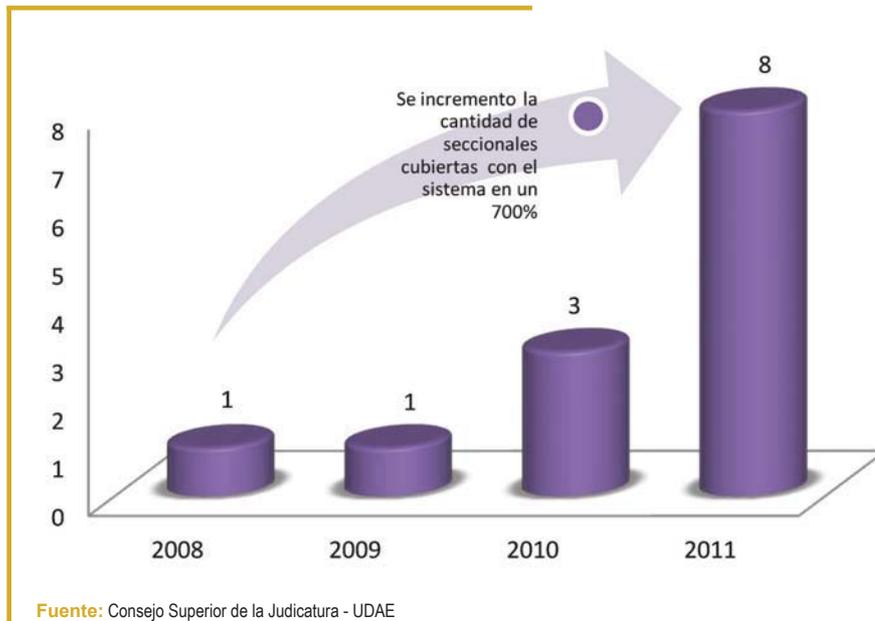
• • •
1 Situación encontrada que afecta uno o varios de los siguientes componentes:

1. Requisitos del Cliente
2. Requisitos legales
3. Requisitos de la Norma

GRÁFICO 4-1 Evolución de las no conformidades en certificación 2008-2011



GRÁFICO 4-2 Cantidad de seccionales certificadas 2008-2011



Para tal efecto, se establecieron propósitos claros, entre los que se relacionan el fortalecimiento de la gestión de la organización, a partir del mantenimiento y mejoramiento continuo de los mecanismos y herramientas propias del sistema integrado de gestión y control de la calidad; el desarrollo de competencias en el personal, a partir de la construcción y ejecución de un programa de capacitación y entrenamiento para la apropiación del sistema integrado de gestión y control de calidad; la optimización del sistema de comunicación institucional, con el nivel seccional, en aras de propiciar los mecanismos necesarios y suficien-

tes para la articulación del sistema integrado de gestión y control de la calidad; el diseño, automatización e implementación de herramientas de seguimiento y control para la Alta Dirección, a partir del modelo de tableros de mando Balanced Score Card: No obstante, vale la pena mencionar que el proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad no pudo llegar en forma satisfactoria a muchas de las sedes judiciales programadas, dada la escasez de recursos asignados durante el 2011.

De esta forma, de los recursos proyectados en el PSD, \$1.200.000.000 pesos, tan sólo se apropiaron \$222.576.458 pesos.

Esta situación obligó a replantear el alcance previsto para el fortalecimiento de los Centros de Servicios Judiciales de Bogotá y Buga, los Juzgados del Circuito de Barranquilla y cinco (5) de las seccionales inicialmente previstas.

En este sentido, la corporación ha utilizado estrategias de financiación alternas y convenios interadministrativos, los cuales han mitigado en algo el incumplimiento de los objetivos propuestos.

La Tabla 4-1 muestra la situación proyectada y ejecutada durante el 2011 y vigencias siguientes en el marco general de la planeación del mediano plazo para el tema de calidad.

TABLA 4-1 Recursos proyectados versus asignados en el Sistema Integrado de gestión de calidad SIGC

Inversiones UDAE 2011-2014 por rubro de inversión BPIN	Recursos	Vigencia			
		2011	2012	2013	2014
Inversión en Sistema Integrado de Gestión de Calidad SIGC	Proyectados	1.200.000.000	759.141.181	759.141.181	759.141.181
	Asignados	222.576.458	95.000.000		
Diferencia presupuestal (Superavit o Deficit)		-977.423.542	-664.141.181		
	Diferencia acumulada		-1.641.564.723		

Fuente: Consejo Superior de la Judicatura - UDAE

ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN Y EL CONTROL

La Sala Administrativa del CSJd, en armonía con los nuevos modelos de gestión y control, desarrolló durante el 2011 la técnica gerencial basada en el Balanced Score Card para la organización.

De esta forma, la organización cuenta con una herramienta que le permite hacer seguimiento en tiempo real y oportuno a los objetivos corporativos e institucionales consignados en el PSD de la Rama Judicial, los cuales para tal efecto se han dividido por niveles: El primer nivel y sin lugar a duda el de más importancia;

enfocado hacia el usuario y la comunidad.

El segundo nivel orientado al cumplimiento de los objetivos de los procesos, el cual se encuentra en sintonía con la identificación de las necesidades de la comunidad usuaria del aparato de justicia.



Siguiendo una política de mejora continua de los procesos, la gestión de la Sala Administrativa en la implementación del sistema integrado de gestión y control de la calidad, permitió la disminución de las no conformidades en las auditorías de certificación del 89% entre 2008 y 2011.



El tercero y cuarto nivel se encuentran direccionados a los temas centrales de la organización que permiten garantizar el logro de los niveles superiores.

Vale la pena observar en esta estructura cómo la variable presupuestal se convierte en uno de los factores claves de éxito para el cumplimiento de los objetivos.

El Gráfico 4-3 muestra la estructura de mando diseñada por la Sala Administrativa en aras de monitorear en forma oportuna el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización.

EL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL EN LOS DESPACHOS JUDICIALES

Es evidente que los modelos de gestión con enfoque en calidad y control que viene liderando la Sala Administrativa del CSJd en los despachos judiciales del país, resultan ser una excelente estrategia para la organización, toda vez que permite al juez gerenciar el proceso judicial con mayor eficiencia, eficacia y efectividad, concentrándose realmente en el proceso de administrar justicia.

Por ello, la Sala Administrativa propende por continuar con este programa, que aunque afectado por las restricciones presupuestales, ha tenido que acudir una y otra vez a apoyos externos para avanzar en el cumplimiento de este magno objetivo.

De esta forma, durante el 2011 se logró modelar el sistema de gestión para los Centros de Servicios de Paquema, Adolescentes y Especializados de Bogotá, Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio en

Buga y Juzgados Civiles del Circuito de Barranquilla.

Es importante resaltar el apoyo de organizaciones como la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional –USAID–, Protransparencia por Colombia y la Universidad del Norte.

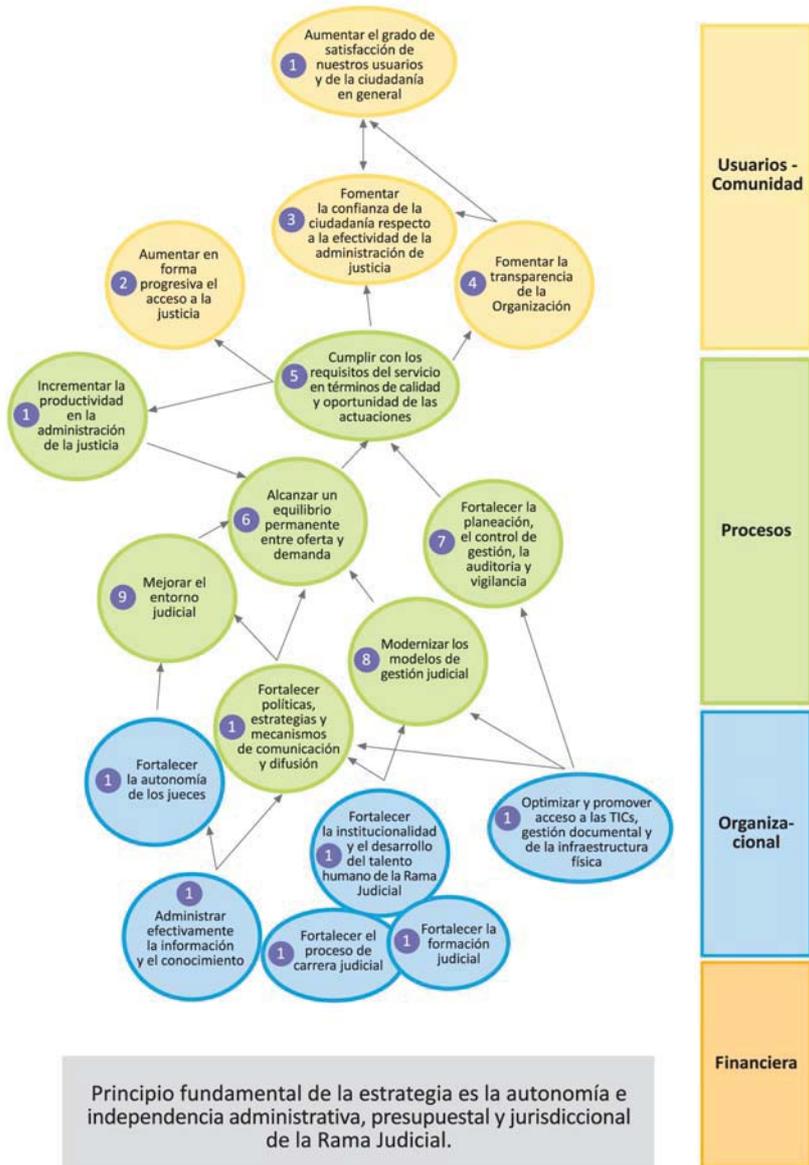
En este mismo sentido, sin duda alguna, el logro más significativo lo constituye la recertificación de los Juzgados de Itagüi y Envigado, proceso de mejoramiento que ha permitido el fortalecimiento de la gestión judicial y que son un claro ejemplo de lo que significa la aplicación de estos modelos para la Rama Judicial.

Véase cómo en la utilización de las herramientas siguientes, los despachos judiciales que incorporan mecanismos de calidad con enfoque en la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, generan controles oportunos a la gestión judicial.

La Sala Administrativa, identifica los principales riesgos del Sistema de Gestión de la Calidad. Los riesgos de mayor relevancia identificados son el incumplimiento de los objetivos de calidad, la insatisfacción del usuario, pérdida o deterioro de expedientes, incumplimiento de términos procesales, entrega indebida de depósitos judiciales, rotación, deterioro del sistema de gestión, congestión, corrupción, desmotivación y la modificación, revocatoria, nulidad de un proceso judicial o prosperidad de acciones de tutela por vía de hecho. Este mapa de riesgos, permite a la Sala Administrativa establecer acciones preventivas con el objeto de minimizar los riesgos, brindando seguimiento apropiado y control eficaz de la gestión.

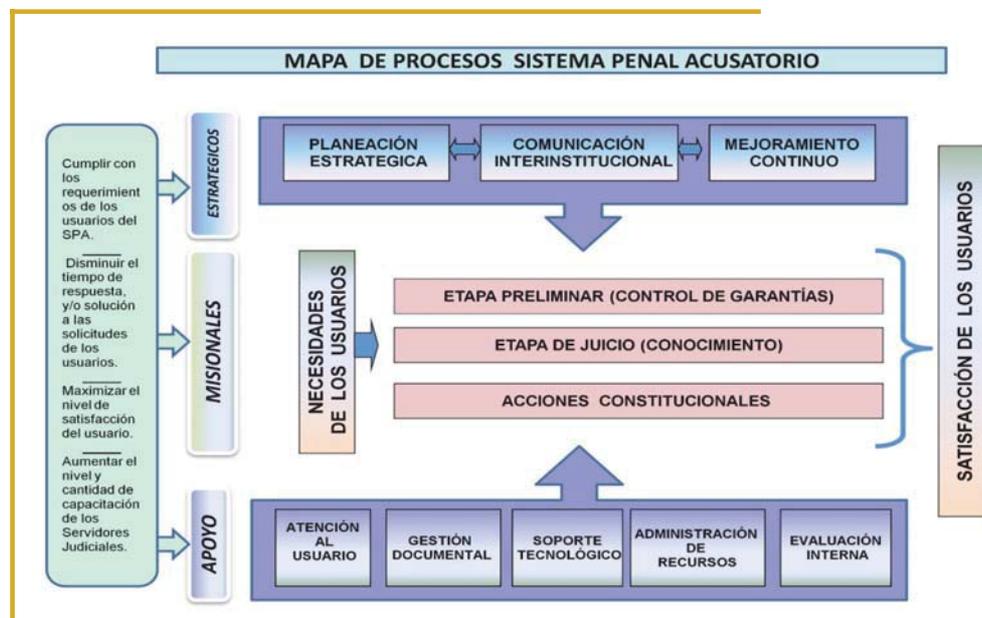
GRÁFICO 4-3 Estructura de mando de la Sala Administrativa del CSJd para el monitoreo en el cumplimiento de objetivos organizacionales

En 2014, la Rama Judicial será una organización cercana al ciudadano, visible y equitativa, eficaz en sus actuaciones, armónica con otras organizaciones del Estado, articulada en el contexto internacional, generando en la ciudadanía confianza en la justicia, mediante decisiones justas en derecho y socialmente comprensibles; con una política de género, calidad y protección a los derechos humanos afianzada, con servidores y servidoras judiciales incorporados por concurso de méritos, con acceso permanente debidamente formados y actualizados, motivados, calificados periódicamente en su desempeño, con espacios físicos adecuados para la gestión y uso eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones.



Fuente: Consejo Superior de la Judicatura - UDAE

GRÁFICO 4-4 MAPA DE PROCESOS SISTEMA PENAL ACUSATORIO



De igual forma el sistema de indicadores, permite medir la eficacia y eficiencia en los objetivos de cumplimiento de términos procesales, eficiencia, calidad y efectividad del servicio, utilización racional de los elementos, clima laboral propicio, atención e información eficaz y aplicación de mecanismos diferentes al proceso judicial. Todos estos objetivos y metas propuestos, fueron cumplidos a cabalidad por la Sala Administrativa y los despachos judiciales.

Adicionalmente en el 2011 se llevó a cabo la estandarización para los centros de servicios de la especialidad penal, como se aprecia en el Gráfico 4-4.

Todo lo anterior con el propósito de acercar la justicia al ciudadano que a ella accede; con niveles de eficacia, eficiencia, efectividad y economía, garantizando la visibilidad y transparen-

cia del proceso judicial, para lo cual es fundamental mantener y fortalecer la autonomía e independencia dada en la Constitución de 1991, seriamente amenazada en el proyecto de reforma constitucional en curso.

PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS

En el contexto de la problemática que normalmente existe en la maduración de los Sistemas de Control Interno, tanto o más complejos que el existente en la Rama Judicial, el proceso de auditoría interna, como elemento que hace parte del sub-sistema de control de evaluación, se ha visto afectado por el tránsito, en buena hora, de un modelo de gerencia del control interno basado en un enfoque tradicional organizacional y de gestión por dependencias, al modelo innovador de operación sistémica, por procesos administrativos,

cuya efectividad está evidenciada en la consecución de la certificación del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad, en las normas técnicas NTCGP1000:2009 e ISO 19011 y 9001: 2008, instrumento clave, de medición de la satisfacción del usuario de la justicia.

En consecuencia, la gestión del proceso de auditoría interna, durante la vigencia del año 2011, se centró en el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad (Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo de Estándar del Sistema de Control Interno - MECI), en donde se contempló como uno de los retos principales, la generación de una cultura organizacional orientada a la permanente aplicación de los principios de autocontrol y de autoevaluación. Así, el control total de la calidad y el monitoreo continuo del control interno, para ser aplicado en

toda su dimensión, requirió del diseño y preparación de herramientas ágiles de comunicación e integración de la función controladora, criterios que fundamentan las actividades evaluativas, de monitoreo y realimentación que se aplican en la actualidad, con resultados reflejados en el control total de la calidad de los procesos y procedimientos inherentes al desarrollo de las funciones de todos los cargos.

Bajo estos lineamientos, la Sala Administrativa del CSJd, ha estado siempre comprometida con la maduración y perfeccionamiento del Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2005, carta de navegación del Sistema de Control Interno de la Rama Judicial, adoptado mediante Acuerdo PSA08-3915 del 1° de febrero de 2007, para todo su modelo de gestión, en clara manifestación de su gerencia de calidad, impulsada mediante la definición de su política de calidad, adoptada oficialmente en el Acuerdo No. PSAA07-3926 de 2007, debidamente divulgado y socializado al interior de la organización.

La evidencia de la dinámica de funcionamiento del elemento retroalimentador, por excelencia, es decir, del Proceso de Auditoría Interna en la Rama Judicial (con excepción de la FGN), se ve reflejada en los resultados obtenidos con la aplicación del Plan Operativo de Auditoría para la vigencia fiscal 2011, donde se ejecutaron un total de 80 actividades, adelantadas en 1.834 dependencias a nivel nacional (1.586 en el sector jurisdiccional y 248 en el sector administrativo de la Rama Judicial), mediante presencias de auditoría y de asesoría y acompañamiento. El producto: la obtención de 117 planes de mejoramiento, resultado de la aplicación de la auditoría de con-

trol interno y acciones de gestión (preventivas, correctivas y de mejora), generadas en la ejecución del ciclo de auditoría interna de calidad, con logros resaltables y sustentables en temáticas contenidas en los Procesos Estratégicos (Planeación Estratégica, Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes, Comunicación Institucional, Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad); Misionales (Modernización de la Gestión Judicial, Reordenamiento Judicial, Mejoramiento de Infraestructura Física, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Gestión de la Información Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia; y, de Apoyo (Gestión Humana, Gestión Tecnológica, Administración de la Seguridad, Gestión de Información Estadística, Auditoría Interna, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Presupuestal, Asistencia Legal, Gestión Documental, Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional).

En conclusión, el método aplicado por la Auditoría Interna de la Sala Administrativa del CSJd, se ha direccionado a la consecución de los objetivos de la calidad, mediante la ejecución de acciones dirigidas al monitoreo permanente del Sistema de Control Interno, con soporte en la aplicación del esquema de administración del riesgo institucional y la interacción de los criterios de evaluación y autocontrol.

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

En la vigencia 2011, se impartió la formación y capacitación a los

empleados que integran el Sistema de Gestión de la Calidad y de acuerdo a las necesidades requeridas, los cursos y las actividades académicas se realizaron a nivel nacional para los 23 distritos Judiciales, desde la ciudad de Bogotá a través de videoconferencia, sobre el módulo del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad.

Igualmente se realizó el Conversatorio Nacional en la ciudad de Bogotá, cuyo número de población capacitada fue de 295 empleados del sistema.

Así mismo, se realizaron los Conversatorios Regionales del Sistema de Gestión de la Calidad con el Componente Encuentros Regionales de Comité de Calidad, con el objetivo de hacer el seguimiento y evaluación a los procesos a cargo de los diferentes Consejos Seccionales que ya han implementado el Sistema de Gestión de la Calidad, dirigida a los funcionarios de la Sala Administrativa del Consejo Superior, Directivos y Líderes del Proceso de la DEAJ, Magistrados de la Sala Administrativa de los Consejos Seccionales, Direcciones Seccionales de Administración Judicial y los Coordinadores de Calidad a nivel central y seccional.

De otra parte, se llevó a cabo la formación para los auditores internos de calidad, en actualización de la Norma NTCGP 1000:2009, realizado en la ciudad de Bogotá, con participación de 60 personas. Para un total de impactados en la formación del SGC de 415 discentes ✨