



VI CONVERSATORIO NACIONAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE -SIGCMA-

NORMA TÉCNICA 6226 Y ESTRUCTURAS DE ALTO NIVEL - PROSPECTIVA INTERNACIONAL

PETER SENGE decía que *"El aprendizaje en equipo es el proceso de alinear y desarrollar la capacidad del equipo para crear los resultados deseados por sus integrantes. Se construye sobre la disciplina del desarrollo de una visión compartida. También se construye con maestría personal."*

Permítanme iniciar estas palabras evocando lo que señala el Artículo 209 de la Constitución Política de 1991, cuando especifica que: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado (...)”

Teniendo en cuenta este horizonte y acorde con lo que plantea el Reglamento de las Normas Internacionales ISO en el sentido de que “Una Especificación Normativa Disponible es un “Documento que suministra reglas, directrices o características para las actividades o sus resultados” , hoy nos encontramos en el marco del VI Conversatorio Nacional del SIGCMA cuyo objetivo fundamental es trabajar en torno a la Norma y la Guía Técnica de la Rama Judicial, primera norma nacional e internacional del sector la cual se constituye en una de las mejores herramientas para fortalecer la gestión administrativa y judicial de nuestra Rama Judicial, pero al mismo tiempo, en derrotero de planeación, que nos permitirá controlar y hacer seguimiento a nuestras decisiones administrativas y judiciales, bajo el entendido de la mejora continua, principio fundamental de cualquier sistema de gestión de calidad, teniendo como marco que el capital más importante de la organización son nuestros servidores judiciales, quienes se constituyen en el pilar esencial de una organización moderna e inteligente, pero

profundamente humana, que busca como fin último servir de la mejor manera a los ciudadanos, dentro del marco de la Constitución y la ley.

Permítanme contarles que este año, gracias al esfuerzo de nuestros servidores judiciales, hemos logrado certificar todo el Consejo Superior de la Judicatura, así como más de 492 Despachos Judiciales de diferentes especialidades y avanzar en la certificación del Sistema de Gestión Ambiental, logro que nos plantea varios retos con el fin de contribuir en la sostenibilidad y generar mejor calidad de vida tanto a las partes interesadas internas como externas, algunos de ellos son:

- Generar y mantener una cultura permanente de la concientización ambiental;
- Tener pleno conocimiento de los asuntos ambientales que afectan de forma creciente la actuación de las funciones que cumple la Rama Judicial;
- Tener pleno conocimiento de los impactos ambientales que se generan producto de las actividades que desarrolla la Rama Judicial;
- Determinar los temas y/o aspectos ambientales que afectan los ingresos y los costos de la organización;
- Determinar las prácticas ambientales que desarrolla la organización en cada una de las dependencias judiciales y administrativas;
- Cumplir con la legislación ambiental que le aplica a la Rama Judicial;
- Lograr mayores niveles de eficiencia y efectividad desde la implantación e implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, fomentando las buenas prácticas e
- Implementar estrategias que coadyuven en el bienestar y calidad de vida de los usuarios internos y externos.

Desde ésta óptica es importante que tengamos presente que gracias al apoyo de la Alta Dirección y al compromiso indeclinable de los Presidentes del Consejo de Estado, la Sala de Casación Civil y Agraria y la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia y con el concurso activo de los servidores judiciales en aras de mantener y fortalecer el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio

Ambiente SIGCMA y de los sistemas específicos articulados al SIGGMA, logramos:

I. **NORMA TÉCNICA Y GUÍA TÉCNICA DE LA RAMA JUDICIAL:**

- + Desde el año 2016 venimos trabajando en la estandarización y normalización de los procesos, mediante la elaboración de la norma técnica de calidad y la guía técnica de calidad, con el objetivo de contar con herramientas que faciliten la gestión, de tal forma que la misma se adapte a las condiciones propias de la Rama Judicial y se convierta en el marco rector para:
- + optimizar los servicios judiciales;
- + incorporar nuevas y novedosas herramientas para la toma de decisiones;
- + agilizar la prestación del servicio a partir de la adopción de las buenas prácticas judiciales y administrativas;
- + implementar mecanismos para la prevención de riesgos asociados a la gestión, al control y el medio ambiente que puedan materializarse en un momento dado;
- + incrementar la satisfacción de los usuarios (partes interesadas internas y externas);
- + implementar herramientas de gestión para la identificación de puntos críticos y de posibles riesgos que puedan afectar el proceso judicial y de esta forma prevenirlos y/o mitigarlos a partir de la formulación de planes de mejora que orienten a la organización al cumplimiento de objetivos comunes, que permitan el incremento en la eficacia, eficiencia y efectividad de los

procesos y por ende la reducción de los costos asociados a la gestión, el control y el medio ambiente, la eficacia y eficiencia de la gestión, la formación y desarrollo de competencias de nuestros servidores judiciales, el acompañamiento in situ en las dependencias judiciales para el logro de la implementación e interiorización de los sistemas de gestión, el reconocimiento del trabajo en equipo como eje fundamental de los sistemas de gestión, otros beneficios.

Acorde con lo anterior mediante trabajo conjunto con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, creamos el Comité Técnico (T) 250 – Apoyo a la Gestión Judicial, cuyo objetivo era coadyuvar en la elaboración de la Norma Técnica y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial articulada a las Estructuras de Alto Nivel, pero con el lenguaje y el contexto específico de la Rama Judicial teniendo en cuenta el desarrollo de los sistemas de gestión en la Rama Judicial de Colombia, el cual se ha constituido en un referente para los países miembros de la Cumbre Iberoamericana. Para ello fue necesario:

- a) Convocar a los servidores judiciales y conformar equipos técnicos de trabajo. En estos equipos contamos con la activa participación de servidores judiciales de la Corte Constitucional, el Consejo de Estado, la Sala de Casación Civil y Agraria de la Corte Suprema de Justicia, una representación de los Presidentes de los Consejos Seccionales de la Judicatura, una representación de los Directores Seccionales de Administración Judicial, Jueces y Servidores Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de

Paloquemao, Jueces y Juezas Administrativos de Ibagué, Profesionales de las Unidades Misionales del Consejo Superior de la Judicatura y de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial-DEAJ y servidores judiciales de los Centros de Servicio, Oficinas de Apoyo, entre otros.

- b) Invitamos a la academia para que participara en el proceso de construcción de la norma y la guía técnica, así como a diferentes partes interesadas externas del sector público y privado,
- c) Una vez conformados los grupos de trabajo se elaboró una agenda que llevó consigo encuentros quincenales, cuyo objetivo fue el desarrollo de las unidades temáticas que concertadas, así como la socialización y la retroalimentación de los mismos;
- d) De manera simultánea a la implementación del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, hemos venido trabajando en el ámbito internacional mediante la participación en diferentes organismos, instituciones y variados escenarios de trabajo, en los que hemos logrado alcanzar liderazgo internacional en la estandarización de procesos y modelos de gestión, posicionado nuestro modelo de gestión de calidad como uno de los más exitosos en Iberoamérica.
- e) Desde el mes de junio del 2017 los grupos conformados hicieron un trabajo de revisión documental que incluyó el análisis y articulación de los sistemas de gestión y de las especificaciones normativas disponibles diseñadas con un enfoque basado en procesos, incorporando como ejes

transversales la equidad de género, la transparencia, la responsabilidad social y el medio ambiente en los procesos de:

- ✚ Notificación de providencias judiciales
- ✚ Realización de Audiencias
- ✚ Divulgación de la Jurisprudencia
- ✚ Direccionamiento Estratégico
- ✚ Gestión de la Formación Judicial
- ✚ Apoyo a la Gestión Judicial (Reparto)
- ✚ Control Interno.

- f) Posteriormente y después de pasar por varios procesos de revisión y decantación interna, se llevó a cabo la consulta pública el proyecto de norma y de guía técnica de calidad de la Rama Judicial, la cual se realizó conforme al Reglamento Técnico del ICONTEC del 01/09 al 01/11 del 2017 y se envió a 25 entidades y más de 100 personas través de la página web del ICONTEC y de la página WEB de la Rama Judicial a todos los servidores judiciales, con el fin de que se manifestaran e hicieran aportes para mejorar el documento e incorporar la razón de ser de la Rama Judicial, teniendo en cuenta, en la medida de lo posible las especificidades de cada una de las Especialidades y Jurisdicciones;
- g) Una vez surtido este trámite durante los meses de noviembre y diciembre se hicieron los ajustes pertinentes con base en las observaciones realizadas en el tiempo de consulta pública;
- h) El Consejo Técnico del ICONTEC los aprobó el 18/01/2018 y
- i) Finalmente fueron aprobadas por el Consejo Directivo del ICONTEC el 31/01/2018 constituyéndose en la primera norma

del sector justicia en Colombia, en Latinoamérica y en el mundo.

- j) Fueron codificadas por el ICONTEC así: NTC 6256 y GTC 286, entrando a formar parte de las publicaciones de normas técnicas colombianas, las cuales tienen una base internacional con fines de certificación.
- k) Es importante dejar constancia que la norma ha venido siendo socializada en el contexto nacional y fue presentada en el marco de la Cumbre Judicial Iberoamericana, el pasado mes de abril del 2018.

II. PLAN PADRINOS PARA EL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE PALOQUEMAO:

Desde el año 2018 hemos venido implementando el Plan Padrinos para Paloquemao, cuyo objetivo es formar *in situ* a los servidores judiciales en la Norma ISO 9001:2015, socializar el Contexto de la Organización y sobre todo fomentar las buenas prácticas de los Despachos Judiciales, obteniendo grandes resultados, pero lo más importante y quiero resaltarlo de manera especial, es la disposición y el compromiso de Jueces (zas) y servidores judiciales, para recibir a los formadores y junto con ellos generar estrategias de aprendizaje tendientes al mantenimiento y fortalecimiento del sistema. En este contexto es necesario resaltar que:

- a) A la fecha hemos realizados dos jornadas del Plan Padrinos: 2017-2018, cada uno de ellos se ha realizado en un periodo de tres meses continuos;
- b) Para el desarrollo de este proyecto hemos tenido la colaboración de servidores judiciales expertos en sistemas de gestión de calidad de la Sala de Casación Civil y Agraria de la Corte Suprema

de Justicia y de las Unidades Misionales del Consejo Superior de la Judicatura y de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial-DEAJ; bajo el liderazgo de la Coordinación Nacional del SIGCMA y el Juez Coordinador del Sistema Penal Acusatorio de Paloquemao y su equipo de trabajo;

- c) Para llevar a cabo este proceso fue necesario diseñar una estrategia pedagógica multimedial con el fin de que fuera de fácil acceso y manejo para los servidores judiciales, máxime teniendo en cuenta el poco tiempo del que disponen para ello;
- d) En el mismo sentido la Coordinación Nacional del SIGCMA ha realizado tres talleres con los formadores a fin de lograr el objetivo propuesto y en el mismo sentido jornadas de retroalimentación del proceso realizado;

En este contexto hemos impactado:

AÑO	JUZGADOS DE CIRCUITO	JUZGADOS MUNICIPALES DE CONOCIMIENTO	JUZGADOS MUNICIPALES DE GARANTÍAS	TOTAL POR AÑO
2017	56	38	76	170
2018	56	39	81	176
CENTRO DE SERVICIOS	GRUPOS CAPACITADOS			20

III. PROCESO DE FORMACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN:

Con el fin de capacitar a nuestros servidores judiciales, desarrollar y fortalecer las competencias de los mismos en:

- a) Sistemas de Gestión de Calidad;
- b) Sistema de Gestión Ambiental;
- c) Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo;
- d) Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG;

con tres ejes transversales:

- 1) Normas Anticorrupción y anti soborno: ISO 37001;
- 2) Gestión del Conocimiento;
- 3) Gestión del Cambio;

Hemos logrado impactar entre el 2017b y 2018 a 674 servidores judiciales de carrera, así:

SEDES DIPLOMADO HSEQ Y GESTIÓN AMBIENTAL	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
NIVEL CENTRAL	250
BUCARAMANGA	31
VALLEDUPAR	25
CARTAGENA	28
CALI	30
MEDELLIN	50
BARRANQUILLA	45

SPA - PALOQUEMAO	15
Manizales	25
Armenia	25
Tolima	25
Norte de Santander	25
Boyacá	25
TOTAL	674

Sin embargo, valga la pena resaltar, que como política en este proceso de formación ingresaron por primera vez los Despachos Judiciales que vienen implementando el SIGCMA con fines de certificación y sostenibilidad del Sistema.

IV. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD:

4.1. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA:

Con el fin de mantener el sistema y los sistemas de gestión articulados al SIGCMA:

- ✚ Se presentó el Plan Auditorias para el Ciclo 2018 el 25 de junio al Comité de Profesionales del SIGCMA;
- ✚ El Comité Nacional del SIGCMA lo aprobó el 27 de junio;
- ✚ Para llevar a cabo el mismo se seleccionamos a los mejores auditores internos con los que cuenta la organización, es decir, a aquellos que cuentan con el conocimiento, la experticia y sobre todo que conocen nuestro contexto Institucional. Sin temor a duda

podría decir que hemos seleccionado a los mejores y nos acompañan realizando este proceso auditores de la Sala de Casación Civil y Agraria de la Corte Suprema de Justicia, de las Unidades Misionales del Consejo Superior de la Judicatura, de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial-DEAJ; del Sistema Penal Acusatorio de Paloquemao; de los Juzgados de Envigado e Itagüí;

✚ Hoy, bajo el liderazgo de la Coordinación Nacional del SIGCMA a la fecha se ha auditado:

- a) la Sala de Casación Civil y Agraria de la Corte Suprema de Justicia;
- b) 16 Consejos y Direcciones Seccionales de la Judicatura correspondientes al 70% del total de los mismos;
- c) el 100% de los Despachos Judiciales certificados de los Distritos Judiciales de:
 - ✓ Antioquia: Despachos Judiciales de Envigado e Itagüí, especialidades Civil, Laboral, Penal, Familia;
 - ✓ Atlántico; Jurisdicción Civil de Barranquilla;
 - ✓ Bolívar: Tribunal Administrativo de Bolívar, Juzgados Administrativos, Tribunal y Juzgados de Tierras de Bolívar y Zona de Consolidación del Carmen de Bolívar;
 - ✓ Santander: Sistema Penal Acusatorio;
 - ✓ Tolima: Juzgados Administrativos de Ibagué y despachos Judiciales de Chaparral;
 - ✓ Valle del Cauca: Tribunal y Juzgados del Sistema Penal Acusatorio; entre otros.

En el desarrollo de este proceso debo resaltar que por primera vez y teniendo en cuenta los procesos de capacitación que se han llevado

a cabo como Auditores HSEQ hemos implementado como estrategias:

- 1) Implementar acorde con las Normas ISO la figura de Auditor Líder y Equipo Auditor;
- 2) Los servidores judiciales que realizaron el Diplomado y se certificaron como Auditores HSEQ iniciaron como auditores observadores, ello con el fin de ir formando cuadros de relevos;
- 3) Los mejores auditores certificados; Jueces y Servidores Judiciales de Antioquia y Santander hoy nos colaboran en la auditoria de Paloquemao y del Consejo de Estado;

4.1. SISTEMAS IMPLEMENTADOS:

Durante el 2017 y 2018 con el Liderazgo de la Coordinación Nacional del SIGCMA logramos la certificación de:

4.1.1. JURISDICCION DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO:

Teniendo presente que desde el año 2017 los Presidentes de los Tribunales Administrativos de los Distritos Judiciales de Atlántico y Santander han venido trabajando en la implementación e implantación del SIGGMA con fines de certificación, se realizaron auditorias rigurosas:

- a) Tribunal Administrativo del Atlántico: Despachos de Magistrados y Secretaria General, así como a los Juzgados Administrativos del Atlántico;
- b) Tribunal Administrativo de Santander, Secretaria del Tribunal; los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja.

Es necesario especificar que ellos cuentan hoy, con una plataforma estratégica UNIFICADA y esto ha sido posible gracias al concurso y

Liderazgo de los Presidentes de los Tribunales y al concurso de las Salas Plenas de los mismos, de los Funcionarios Judiciales de los Juzgados de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo y de los servidores judiciales de los dos distritos quienes han venido trabajando desde hace un año con la Coordinación Nacional del SIGCMA;

4.2.1. Todos los despachos judiciales del Distrito Judicial de San Andrés Islas y Providencia;

4.2.2. El Centro de Servicios Civil Familia y la Oficina de Ejecución Civil Municipal del Distrito Judicial de Manizales;

Y finalmente quiero contarles que gracias al excelente trabajo que ha venido realizando el Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda y evaluadas las condiciones técnicas y requisitos de la norma ISO 14001:2015 por parte de expertos Auditores en Sistemas de Gestión Ambiental, logramos la certificación del Palacio de Justicia y Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira y de la misma forma, nuestro Palacio de Justicia de Bogotá “Alfonso Gómez Echandía” trabajo que hemos venido realizando en armonía con la Sala de Casación Civil y Agraria de la Corte Suprema de Justicia.

No me resta más que agradecerle a los profesionales y miembros de los Comités Internacionales del ICONTEC por su presencia en el marco de este evento y por consiguiente a todos los servidores judiciales por su compromiso y liderazgo con el SIGGMA, pues como decía John Ruskin **La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia.**

Muchas Gracias!!!

MMON/SIGCMA/WES