



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia



---

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
Consejo Superior de la Judicatura  
**Coordinación Nacional del SIGCMA**

---

**INFORME DE GESTIÓN SIGCMA**

**AÑO 2016 AVANCE I/2017**

## ALTA DIRECCIÓN

Gloria Stella López Jaramillo  
Presidenta Consejo Superior de la Judicatura

Martha Lucia Olano de Noguera  
Vicepresidenta Consejo Superior de la Judicatura

Néstor Raúl Correa Henao  
Magistrado

Edgar Sanabria Melo  
Magistrado

José Agustín Suárez Alba  
Magistrado

Max Alejandro Flórez Rodríguez  
Magistrado

Celinea Oróstegui de Jimenez  
Directora Ejecutiva

## REPRESENTANTE ALTA DIRECCIÓN

Martha Lucia Olano de Noguera  
Magistrada Líder SIGCMA

## COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA

Luz Marina Veloza Jimenez  
Líder Comité SIGCMA

Paola Zuluaga Montaña  
Directora 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

Myriam Ávila de Ardila  
Directora Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” – Líder de Proceso

José Luis Gómez Sarmiento  
Director Unidad de Auditoría – Líder de Proceso

Carlos Devia Gutierrez  
Director Unidad de Seguridad – Líder de Proceso

Judith Morantes García  
Directora Unidad de Recursos Humanos – Líder de Proceso

Santiago Alba Herrera  
Director Unidad de Planeación – Líder de Proceso

Pedro Gómez Rodríguez  
Director Unidad de Asistencia Legal – Líder de Proceso

Elkin Correa León  
Director Unidad de Presupuesto – Líder de Proceso

Iván Darío Cely Barajas  
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

Diego Londoño Ayran  
Coordinador Nacional SIGCMA

Rafael Gómez Agudelo  
Coordinador Nacional Documentación

Álvaro Garzón Díaz  
Coordinador Nacional de Comunicaciones

María Isabel Torres Salazar  
Coordinadora Nacional Ambiental

Andrés Cadena Casas  
Coordinador Nacional de Competencias

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	3
INTRODUCCIÓN: .....	5
OBJETIVO .....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
Gestión de Recursos.....	7
Año 2016.....	7
CAPÍTULO 1 .....	7
1. GESTIÓN DE RECURSOS ASIGNADOS: .....	8
Resultados Plan del SIGCMA Año 2016 .....	13
Gestión de Recursos:.....	13
CAPÍTULO 2 .....	12
2. RESULTADOS PLAN DEL SIGCMA 2016 .....	13
2.1 FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL .....	14
2.2 GARANTIZAR LA OPERACIÓN DEL SIGCMA .....	15
2.3 INCORPORACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS Y METODOLOGÍAS CONTENIDAS EN LA ACTUALIZACIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD .....	15
2.4 GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA SIGCMA.....	16
CAPÍTULO 3 .....	18
Estado actual del SIGCMA.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3. ESTADO ACTUAL DEL SIGCMA:.....	20
3.1 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	20
3.2 CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS DEL SISTEMA .....	22
3.3 DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	26
3.3.1 Atención y Comportamiento de las QRSs .....	26
3.3.2 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS: .....	27
3.3.3 CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS:.....	33
3.3.4 RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS .....	36
3.3.5 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	36
3.3.6 LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	38
3.3.7 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS .....	39
3.3.8 EFICACIA EN LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	39

3.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	46
3.5 CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA.....	60
3.6 NECESIDADES DE RECURSOS .....	62

## INTRODUCCIÓN:

El Informe de Gestión del SIGCMA 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 medio ambiente.

En este sentido el documento muestra la gestión realizada durante el 2016 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.

**Es importante resaltar que se hace un avance al primer semestre del 2017.**

De esta forma la estructura dada al documento es la siguiente:

- En el **CAPÍTULO 1**: Se informa sobre la gestión realizada en los recursos asignados durante el 2016 al sistema integrado de gestión y control de la calidad y medio ambiente y los recursos asignados al 2017/I.
- En el **CAPÍTULO 2**: Se presenta los resultados del Plan SIGCMA 2016, el cual contiene los objetivos, estrategias y actividades desarrolladas durante la presente vigencia. Y un avance del 2017/I
- En el **CAPÍTULO 3**: Se hace un análisis de cada uno de los componentes que conforman el SIGCMA, en especial aquellos contemplados en los numerales 9.3.2 y 5.6 de las normas de calidad NTCISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009.

Líder Comité Nacional del SIGCMA

## OBJETIVO

El presente documento, hace referencia al Informe de Revisión para la Alta Dirección y se constituye en una herramienta de apoyo para la toma de decisiones del sistema de gestión de calidad del Consejo Superior de la Judicatura.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer a la organización el estado del sistema de gestión de calidad, terminado el año 2015.

- Retroalimentar a la Alta Dirección en los aspectos claves del sistema de gestión de calidad.
- Propiciar la mejora en la organización.
- Presentar un avance del estado del sistema al 2017/I.

# CAPÍTULO 1



## Gestión de Recursos Año 2016

## 1. GESTIÓN DE RECURSOS ASIGNADOS:

Para el año 2016 el sistema de gestión de calidad contó con recursos de inversión \$868.630.974 pesos distribuidos en los proyectos apalancados con recursos asignados a la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico, la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” y el BID.

En lo que respecta específicamente a los recursos de inversión asignados a la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico, para el 2016 el monto total inicial era de \$850.000.000. No obstante, dado el aplazamiento de recursos tan solo se contó con \$350.000.000 pesos. El cuadro siguiente muestra la situación descrita.

\$365.991.600 se asignaron recursos iniciales por \$850.000.000 pesos para el cumplimiento de la política de Calidad en la Justicia, no todos a través de recursos de inversión como pueden observarse en el cuadro que se muestra a continuación.

CODIGO BPIN	DISTRIBUCIÓN POR PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN CONTENIDOS EN LA LEY DE PRESUPUESTO	TOTAL ASIGNADO LEY DE PRESUPUESTO VIGENCIA 2016	APLAZAMIENTO INICIAL ACUERDO PSAA16-10487 (18/03/2016)	MODIFICACIÓN APLAZAMIENTO ACUERDO PSAA16-10545 (13/07/2016)	ASIGNACION LIBRE DE COMPROMISO VIGENCIA 2016
	PROGRAMA 410: INVESTIGACIÓN BÁSICA, APLICADA Y ESTUDIOS				
1114003810000	IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION INTEGRADO DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA A NIVEL NACIONAL	850.000.000	750.000.000	500.000.000	<b>350.000.000</b>

El resto de recursos, es decir el correspondiente a \$518.630.974 corresponden al apalancamiento de los temas relacionados con el sistema integrado de gestión y control de la calidad y medio ambiente por la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” y el BID.

El cuadro siguiente presenta un resumen del total de dineros asignados:

UNIDAD	CIFRAS EN PESOS
BID	\$ 365.991.600
UDAE	\$ 350.000.000
ESCUELA JUDICIAL	\$ 152.639.374
TOTAL	\$ 868.630.974

La ejecución de estos recursos fue del 98.83%, lo cual demuestra el compromiso y excelente planeación de los dineros asignados.

UNIDAD	MONTO ASIGNADO	MONTO EJECUTADO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
BID	\$ 365.991.600	\$365.991.600	100%
UDAE	\$ 350.000.000	\$337.703.540	96.49%
ESCUELA JUDICIAL	\$ 152.639.374	\$152.639.374	100%
TOTAL	\$ 868.630.974	\$856.334.514	98.83%

Estos dineros permitieron adelantar los siguientes programas:

UNIDAD	CIFRAS EN PESOS	PROGRAMAS ADELANTADOS
BID	\$ 365.991.600	Elaboración de especificaciones normativas disponibles en Direccionamiento Estratégico, Gestión de la Formación Judicial, Control Interno y Reparto.
UDAE	\$ 87.703.540	Mantenimiento y ampliación de la certificación en las normas de calidad NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2015. Realización de la auditoría en ambiental ISO 14001:2015.
	\$ 250.000.000	Capacitación en Diplomado HSEQ
ESCUELA JUDICIAL	\$ 152.639.374	Cursos de formación en fundamentos de calidad y medio ambiente en las ciudades de Ibagué, Medellín, Cali y Santa Marta.
		Conversatorio Nacional del SIGCMA
TOTAL	\$856.334.514	

Una información más detallada sobre las metas cumplidas en cada uno de los proyectos mencionados se presenta en el seguimiento del Plan del SIGCMA 2016 en el capítulo que se desarrolla a continuación.

En este sentido para el año 2017, tenemos:

Con fundamento en las políticas trazadas por el Consejo Superior de la Judicatura, el proyecto se priorizó en el Plan Sectorial de Desarrollo como *“Implementación de un Sistema de Gestión Integrado del Consejo Superior de la Judicatura a Nivel Nacional”*, el cual es coherente con las metas financieras definidas en el Marco de Gasto de Mediano Plazo –MGMP.

**Cuadro No. 1: Marco de Gasto de Mediano Plazo**  
**Proyecto: Implementación de un Sistema de Gestión Integrado del Consejo Superior de la Judicatura a Nivel Nacional**

POLITICA	ACTIVIDADES	2017	2018
CALIDAD DE LA JUSTICIA	IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA A NIVEL NACIONAL	750.000.000	700.000.000
	<b>TOTAL INVERSIONES 2017 - 2018</b>	<b>750.000.000</b>	<b>700.000.000</b>

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

La programación propuesta para la ejecución del componente de inversión del proyecto que se llevará a cabo durante el año 2017, tomando como fecha de inicio el arranque de la fase precontractual, es la siguiente:

**Tabla No. 1: Programación de los componentes de Inversión**  
**Proyecto: IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA A NIVEL NACIONAL**

COMPONENTES DE INVERSIÓN	Horizonte 2017	
	Fecha Inicio	Fecha Final
Realizar las auditorías externas de recertificación y ampliación en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y NTCGP 1000:2009	20 - abr	29 - dic
Realizar dos (2) Diplomados para el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente - SIGCMA.	10 - jul	29 - dic

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

Acorde con lo anterior se puede concluir que a la fecha:

- ✓ Mediante contrato 058/2017 se contrató con el ICONTEC el diseño de la Norma Técnica y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial, por un valor de \$ 600.000.000.
- ✓ Mediante contrato 057/2017 se contrató con el ICONTEC la recertificación de la Institución en las Normas NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2015.
- ✓ A la fecha el Consejo Superior de la Judicatura, mediante Acuerdo PCSJA17-10705 del 13 de julio de 2017 aprobó “Realizar la actividad de capacitación consistente en dos (2) Diplomados sobre el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente - SIGCMA, dirigidos a una población de 250 servidores judiciales, en las ciudades de Bogotá D.C., Medellín, Cartagena, Cali y Barranquilla; mediante una metodología presencial con componentes virtuales y una estructura curricular integrada y flexible en dos (2) Diplomado de 120 horas cada uno así: 1) **PRIMER DIPLOMADO EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS HSEQ** el cual debe incluir el manejo de las siguientes normas: NTC ISO 9000:2015; NTC ISO 9001:2015; NTC ISO 14001:2015; NTC ISO 26000, NTC ISO 31000 y NTC ISO 37001 El primer diplomado deberá conducir a la

certificación del diplomado, la certificación como Auditor HSEQ y la certificación como Auditor en Gestión Ambiental; 2) **SEGUNDO DIPLOMADO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.** El segundo Diplomado se desarrollará en las normas NTC ISO OSHAS 18001: Seguridad y Salud Laboral, NTC ISO 45001: Seguridad y Salud en el Trabajo, NTC ISO 37001 y el Decreto 1072 de 2015 y la RESOLUCION 11 de 2017 de MINTRABAJO. El segundo diplomado conducirá a la certificación del diplomado y a la certificación como Auditor en Seguridad y Salud en el Trabajo.” Ya fue aprobado por la Junta de Contratación las Condiciones Técnicas y se inicia la fase de publicación de la selección abreviada.

# CAPÍTULO 2



## 2. RESULTADOS PLAN DEL SIGCMA 2016

---

El Plan del SIGCMA 2016 trazó como objetivo principal *“Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente “SIGCMA”, para 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”*<sup>1</sup>.

Para tal efecto se establecieron los siguientes objetivos específicos:

Resultados Plan del SIGCMA  
Año 2016



Fortalecimiento de la  
Transparencia Institucional



Garantizar la Operación del  
SIGCMA



Incorporación de nuevas  
herramientas y metodologías  
contenidas en la actualización  
de las normas



Garantizar el Cumplimiento de  
la Política del SIGCMA

Cada uno de estos objetivos tiene un propósito fundamental, de forma tal que se generen las condiciones para el sostenimiento del SIGCMA, pero además que se propicie la mejora continua en la organización.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

## 2.1 FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Dada la naturaleza propia de la organización, y siendo un principio establecido en la norma de calidad NTCGP 1000:2009 la transparencia se constituye en piedra angular del modelo de gestión adoptado por el Consejo Superior de la Judicatura.

En este sentido se formularon quince (15) estrategias que pueden resumirse en las siguientes:

### ESTRATEGIAS

Desarrollo de Planes de Mejoramiento surtidos a partir de no conformidades.

Llevar a cabo la revisión del SIGCMA a partir de la auditoría interna.

Llevar a cabo la Revisión por parte de la Alta Dirección

Implementar el sistema de gestión de calidad en nuevas sedes.

Ajustar procesos y procedimientos a la luz de las normas Ley 1474 de 2011 y 1712 de 2012.

Sobre el particular vale la pena destacar que el cumplimiento de este objetivo fue del 100%, tal como se describe en forma detallada en el Informe de Seguimiento del Plan SIGCMA 2016 y del cual se adjunta archivo en medio magnético.

Otro aspecto de la mayor importancia corresponde a la asesoría y acompañamiento dado desde la Coordinación del SIGCMA a la implementación del sistema de gestión en otros despachos judiciales. En total se dieron 1.024 horas de asesoría a las nuevas dependencias que ingresaron al sistema.

## **2.2 GARANTIZAR LA OPERACIÓN DEL SIGCMA**

De la mayor importancia resulta garantizar que lo que a la fecha se tiene construido se mantenga. Por ello se definieron doce (12) estrategia orientadas todas ellas a preservar el sistema de gestión del Consejo Superior de la Judicatura y Despachos Judiciales certificados. Estas se pueden agrupar en las siguientes:

<b>ESTRATEGIAS</b>	Capacitar al personal en los fundamentos de las normas de calidad, control y medio ambiente.
	Entrenar al personal en el uso de las herramientas del SIGCMA
	Consolidar la Oficina de Prensa del SPA de Bogotá
	Elaborar publicaciones orientadas al desarrollo de la cultura organizacional
	Realizar la formación de auditores integrales en HSEQ.

El cumplimiento de este objetivo fue del 100%, destacándose la realización del diplomado en HSEQ con una participación de 134 servidores judiciales de los cuales finalizaron el curso un total de 127.

## **2.3 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:

---

**ESTRATEGIAS** Revisión y adecuación de los mecanismos de seguimiento y adecuación.

---

Revisión y adecuación de procedimientos y metodologías

---

Preparación de la organización para la actualización de las norma Elaborar publicaciones orientadas al desarrollo de la cultura organizaciona

---

De la mayor importancia resulta garantizar que lo que a la fecha se tiene construido se mantenga. Por ello se definieron doce (12) estrategia orientadas todas ellas a preservar el sistema de gestión del Consejo Superior de la Judicatura y Despachos Judiciales certificados. Estas se pueden agrupar en las siguientes:

## **2.4 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.

En este sentido se establecieron diecisiete (17) estrategias, las cuales se resumen a continuación.

---

**ESTRATEGIAS** Fortalecer el sistema de QRSs

---

Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios

---

Actualizar la lista de cheque que permita identificar los requisito de los usuarios.

---

Revisar y ajustar los trámites y protocolos establecidos para la prestación del servicio

---

Llevar a cabo jornadas de sensibilización en las sedes que así lo requieran.

---

Destacar las Seccionales, Despachos Judiciales, Unidades y procesos por las buenas prácticas.

---

Diseñar y aplicar lineamientos para la utilización adecuada de los recursos (papelería, tóner, insumos) entregados a la Entidad

---

Elaborar el Listado Maestro de Normatividad aplicada al medio ambiente

---

Elaborar, implementar y evaluar planes de mejoramiento para la aplicación de las normas medio ambientales que se estén incumpliendo

---

Sobre el particular se resalta el trabajo adelantado en las estrategias para la implementación del sistema de gestión ambiental. No obstante este objetivo no logró el 100% por la demora presentada en el inicio de las actividades descritas en el siguiente cuadro.

ESTRATEGIAS	CONSOLIDADO 2016			
	Cumplimiento meta	Cumplimiento Cronograma	Comportamiento Riesgos	Valoración de Cumplimiento del Anual
Identificar, valorar y tratar los riesgos asociados al medio ambiente	50%	50%	Materializado (Demora)	50%
Formular y aplicar indicadores para medir la gestión realizada sobre la mitigación de los impactos ambientales	50%	50%	Materializado (Demora)	50%
Aplicar lista de chequeo con el fin de identificar las normas medio ambientales que se estén incumpliendo	90%	90%	Materializado (Demora)	90%
Elaborar, implementar y evaluar planes de mejoramiento para la aplicación de las normas medio ambientales que se estén incumpliendo	50%	50%	Materializado (Demora)	50%
<b>PROMEDIOS DE CUMPLIMIENTO:</b>	91%	91%		91%

De esta forma el cumplimiento del plan alcanzó el 97.75% 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:

# CAPÍTULO 3

Mantenimiento en la certificación del sistema de gestión de calidad en la totalidad de las 341 dependencias contempladas en el alcance.

Reincorporación de los sistemas de gestión de calidad de los Despachos Judiciales y Centros de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Buga

Actualización en tiempo record del sistema de gestión de calidad en la nueva versión de la norma NTC ISO 9001:2015 en el Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Consejos Seccionales de la Judicatura, Direcciones Seccionales de Administración Judicial y Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia

Ampilación del sistema de gestión de calidad en la norma de calidad NTC ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009 en la Presidencia del Consejo de Estado, Sección Quinta del Consejo de Estado, Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia y Juzgados Administrativos de Ibagué, para un total de 29 nuevas dependencias judiciales

Realización de la auditoría en medio ambiente para las sedes del Palacio de Justicia, Calle 72 y carrera 8a con el fin de obtener la certificación en el mes de febrero de 2017



### **3. 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.

#### **3.1 ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

La Alta Dirección solicitó al Comité Nacional del SIGCMA incluir un proyecto de inversión para la elaboración de la norma técnica de gestión en la Rama Judicial, así como realizar las acciones que sean necesarias para que durante el 2016 se incorpore el sistema de gestión ambiental en el Consejo Superior de la Judicatura.

Sobre el particular, la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico, a través de la Coordinación Nacional del SIGCMA presentó ante el BID la necesidad identificada y que culminó con el diseño de las especificaciones normativas disponibles 88 a 91 a partir de las cuales se desarrollaron los temas siguientes:

- Direccionamiento Estratégico
- Gestión de la Formación Judicial
- Control Interno
- Reparto (Apoyo a la Gestión Judicial)

Completando de esta forma el grupo de temas necesarios para la elaboración de la norma técnica de gestión para la rama judicial con las anteriores especificaciones normativas disponibles construidas en:

- Notificaciones
- Gestión del Conocimiento Jurisprudencial
- Audiencias

Este resultado corresponde a la segunda de tres fases del proyecto, el cual se espera culminar en el 2017 con la elaboración de la norma técnica de gestión para la Rama Judicial y la guía técnica a partir de la cual se establezca el cómo se puede llevar a cabo la implementación de dichos requisitos.

La segunda acción está relacionada con el sistema de gestión ambiental.

Sobre el particular es importante señalar que se elaboró una oportunidad de mejora a partir de la cual se dio cumplimiento con la realización del diplomado en HSEQ.

Acorde con lo anterior, como se manifestó anteriormente se puede especificar que durante el 2017:

- ✓ Mediante Contrato 058/2017 se contrató con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC la elaboración de la Norma Técnica y la Guía Técnica de Calidad para la Rama Judicial y a la fecha se encuentra en fase de consulta pública.
- ✓ Mediante certificado SA-CER551-308 del 25/08/2017 se obtuvo la certificación del Sistema de Gestión Ambiental como se puede observar:





THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

# CERTIFICATE

ICONTEC as an IQNet Partner hereby states that the organization:

## SALA ADMINISTRATIVA DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

Carrera 8 No. 12B - 82 Bogotá D.C., Colombia  
Véase el alcance del sistema de gestión para cada una de las sedes diferentes a la sede principal cubiertas por la certificación en el anexo

for the following scope:

**Administración de Recursos y Dirección Estratégica de la Rama Judicial**  
**Resource Management and Strategic Direction of the Judicial Branch**

has implemented and maintains a

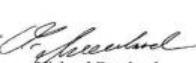
**Environmental Management System**

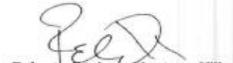
which fulfils the requirements of the following standard

**ISO 14001:2015**

Issued on: 2017 08 25

Registration Number: CO-SA-CER551308

   
**Michael Drechsel**  
President of IQNet

  
**Roberto Enrique Montoya Villa**  
Executive Director of ICONTEC



IQNet Partners\*:  
AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vincotte International Belgium AIPCER Portugal CCC Cyprus  
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany  
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland INTECO Costa Rica  
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MITEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland  
Quality Austria Austria RK Russia SIGE Mexico SII Israel SIQ Slovenia SIRM CAS International Malaysia  
SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia  
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.  
\* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

### 3.2 CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS DEL SISTEMA

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existen cuatro procedimientos que se aplican en buena parte por la organización: Procedimiento para la toma de decisiones de la Sala Administrativa, Procedimiento para la formulación del plan sectorial de desarrollo, procedimiento para la revisión por la Alta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarticulación con algunas actividades desarrolladas entre las Unidades encargadas de la Planeación.</li> <li>Falta el seguimiento desde la formulación de la planeación estratégica y falta orientar al</li> </ul>

<p>Dirección y Procedimiento para la formulación y seguimiento de planes y programas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité del SIGCMA es un mecanismo para mantenerse informado y tomar decisiones respecto a temas relacionados con la el Direccionamiento Estratégico de la organización.</li> <li>• Presentación del Plan del SIGCMA en el Comité Nacional del SIGCMA del 29 de marzo de 2017.</li> <li>• 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.</li> <li>• Haber elaborado el Contexto Institucional general, el cual fue aprobado por el Comité Nacional del SIGCMA</li> <li>• Aprobación del Plan SIOGCMA 2017 en el Comité del 01 de junio de 2017.</li> <li>• Aprobación del Contexto Institucional.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• La realización del IV 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.</li> </ul>	<p>personal para su estructuración, aplicación y seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faltan mecanismos para agilizar el seguimiento en la aplicación de los criterios durante el desarrollo de los proyectos de inversión.</li> <li>• Demora en la presentación de los planes operativos anuales.</li> <li>• Alta rotación en la asignación de los responsables de las funciones propias del proceso.</li> <li>• A nivel seccional no están claramente definidos los criterios de planeación.</li> <li>• Falta de mayor entrenamiento para el desarrollo de competencia del personal.</li> <li>• Falta documentar metodología de Balanced Score Card y articularlo con el aplicativo del SIGCMA.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforma a la justicia.</li> <li>• Inconvenientes en la selección para proyectos asociados al proceso de planeación por la falta de especialización de las firmas consultoras.</li> <li>• La alta rotación del personal a nivel nacional debido a las listas de elegibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar roles, responsabilidades y autoridades claras para dar mayor direccionamiento al proceso.</li> <li>• Fortalecer el modelo operativo y de gestión para la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.</li> <li>• Desdoblamiento del Contexto Institucional a todos los procesos del SIGCMA.</li> </ul>

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	Requiere actualización	
			Si	No
P-EPE-01 Procedimiento para la toma de decisiones de la Sala Administrativa	23/01/2008	0	Si	No
P-EPE-02 Procedimiento para la formulación del plan sectorial de desarrollo	21/08/2008	1	Si	No
P-EPE-03 Procedimiento para la formulación y seguimiento de planes y programas	21/08/2008	1	Si	No
P-EPE-04 Procedimiento para la gestión de la cooperación internacional	21/08/2008	0	Si	No
P-EPE-05 Procedimiento para la Revisión por la Dirección	23/03/2014	4	SI	

De estos procedimientos requieren ser actualizados los siguientes, de los cuales se relaciona la oportunidad de mejora:

### Procedimiento para la formulación del plan sectorial de desarrollo

Producto o servicio afectado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Sectorial de Desarrollo</li> <li>Informe de resultados Plan Sectorial de Desarrollo Cuatrienal</li> </ul>	
PASO	ACTIVIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
3	Revisión Sala Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dejar explícito en responsable el Presidente de la Sala Administrativa.</li> <li>Incluir punto de control (decisión) para indicar que pasa cuando no se está de acuerdo con algún apartado del informe de diagnóstico.</li> </ul>
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 de Sala Administrativa	Incluir punto de control (decisión) para indicar que pasa cuando hay o no hay aprobación por parte de la Sala Administrativa.
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear actividad y tener en cuenta lo descrito en el Acuerdo No. 2636 de 2004 artículos 13 y 14 y establecer los respectivos criterios.</li> <li>Considerar cambiar nombre del procedimiento por procedimiento para la formulación, seguimiento y evaluación del Plan Sectorial de Desarrollo</li> </ul>

### Procedimiento para la formulación y seguimiento de planes y programas

<b>Producto o servicio afectado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de seguimiento plan operativo trimestral</li> <li>Informe de seguimiento plan operativo anual</li> <li>Planes operativos actualizados</li> </ul>	
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>
2	Presentación para revisión y aprobación de la Sala Administrativa	Incluir punto de control (decisión) para indicar que pasa cuando hay o no hay aprobación por parte de la Sala Administrativa.
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.

### Procedimiento para la Revisión de la Alta Dirección

<b>Producto o servicio afectado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Sectorial de Desarrollo</li> <li>Informe de resultados Plan Sectorial de Desarrollo Cuatrienal</li> </ul>	
<b>PASO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>
Todos	Realizar ajustes para la versión 2015 de la norma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar aspectos relacionados con las Seccionales.</li> <li>Incluir punto de control (decisión) para indicar que pasa cuando no se está de acuerdo con algún apartado.</li> </ul>

### 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.

### Procedimientos que requieren eliminarse debido a que no aportan al objetivo del proceso.

No se evidenciaron procedimientos de este tipo.

### Procedimientos que requieren reubicarse debido a que no aportan al objetivo del proceso.

No se evidenciaron procedimientos de este tipo.

**La siguiente es la relación de mejoras concebidas:**

Procedimiento afectado	Oportunidad de mejora	Descripción detallada de la propuesta de mejora	Beneficio de la propuesta de mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>• P-EPE-01 Procedimiento para la toma de decisiones de la Sala Administrativa.</li> <li>• P-EPE-02 Procedimiento para la formulación del Plan Sectorial de Desarrollo.</li> <li>• P-EPE-03 Procedimiento para la formulación y seguimiento de planes y programas.</li> <li>• P-EPE-04 Procedimiento para la gestión de la cooperación internacional.</li> </ul>	<p>En el mapa de procesos no se identifican todas las entradas y salidas necesarias para la adecuada gestión del proceso de planeación estratégica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un análisis pormenorizado del proceso para determinar las entradas y salidas del mismo, se recomienda que lo realice un equipo interdisciplinario. Entrenamiento del personal en cuanto a la metodología de caracterización de procesos.</li> <li>• Enfocar una próxima auditoría en la evaluación de interacciones de las caracterizaciones, para evaluar la pertinencia y coherencia con el proceso.</li> <li>• Establecer una metodología para la actualización de procesos.</li> </ul>	<p>Comprender las interacciones del proceso.</p>

### 3.3 DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Sobre este aspecto se contemplaron las siguientes variables:

#### 3.3.1 Atención y Comportamiento de las QRSs

Durante el año 2016 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.

### 3.3.2 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS:

El 2016 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:

#### a. Administración de Carrera Judicial:

Indicadores	Resultado	Cumplimiento	Acción
Cobertura Carrera Jueces	85%	SI	No requiere
Cobertura Carrera Magistrados	84%	SI	

#### b. Administración de la Seguridad

Indicadores	Resultado	Cumplimiento	Acción
Decisiones efectivas traslados	100%	SI	No requiere
Cubrimiento de circuitos cerrados	78%	SI	

### c. Adquisición de Bienes y servicios

Indicadores	Resultado	Cumplimiento	Acción
Ejecución Plan de Adq	104%	SI	No requiere
Procesos contratación adjudicados	94%	SI	

### d. Comunicación Institucional

Indicadores	Resultado	Cumplimiento	Acción
Cumplimiento publicaciones	100%	SI	No requiere
Atención QRSs oportunamente	100%	SI	
Tiempo promedio atención QRSs	13 días	SI	

### e. Gestión de la Información Estadística

Indicadores	Resultado	Cumplimiento	Acción
Oportunidad en el reporte de la información Procesos contratación adjudicados	98%	SI	No requiere

## f. Gestión Salud Ocupacional

Indicadores	Resultado	Cumplimiento	Acción
Cumplimiento planes	100%	SI	No requiere
Severidad accidentalidad	0	SI	
Frecuencia accidentalidad	0	SI	

## g. Gestión Financiera y Presupuestal

Indicadores	Resultado	Cumplimiento	Acción
Ejecución Presupuestal	98%	SI	No requiere

## h. Gestión humana

Indicadores	Resultado	Cumplimiento	Acción
Eficacia en proyección de recursos de nomina	104%	no	Si requiere, a menos que justifique
Satisfacción de los usuarios	78%	no	Si requiere, a menos que justifique
Reclamos justificados	2.8%	SI	No requiere

## i. Gestión tecnológica

Indicadores	Resultado	Cumplimiento	Acción
Satisfacción de usuarios	97%	SI	No requiere
Nivel de atención de requerimientos	95%	SI	

## j. Mejoramiento del SIGCMA

Indicadores	Resultado	Cumplimiento	Acción
Cierre Oportuno de Acciones	79%	no	Si requiere, a menos que justifique
Calidad servicios	61%	no	Si requiere, a menos que justifique
Cumplimiento Objetivos	91%	SI	No requiere

## k. Modernización de la Gestión Judicial

Indicadores	Resultado	Cumplimiento	Acción
Casos atendidos por cada 100.000 habitantes	6.168	SI	No requiere

## I. Planeación Estratégica

Indicadores	Resultado	Cumplimiento	Acción
Cumplimiento PSD	54%	no	Si requiere, a menos que justifique
Divulgación PSD	100%	SI	No requiere

Conforme a lo observado, de los veinticinco indicadores de gestión que miden la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, cinco (5) generan incumplimiento, es decir que existe un cumplimiento del 80% de las metas establecidas.

Sobre el particular vale la pena observar las variables siguientes como las más relevantes en los resultados encontrados:

- Calidad del Servicio Prestado: Durante el 2016 se presentaron dos (2) situaciones que pudieron haber afectado ostensiblemente el resultado:
  - El paro judicial en algunos Despachos Judiciales, aspecto en el cual el Consejo Superior intentó dirimir el conflicto sin hacer parte del proceso.
  - La reforma a la justicia en la que desaparecía el Consejo Superior de la Judicatura.

Por esta razón, este resultado será objeto de monitoreo durante el 2017 sin que se tome acción correctiva alguna pues es claro que está siendo influenciado por las circunstancias actuales.

- Cumplimiento del Plan Sectorial de Desarrollo: Es quizá el segundo indicador más complejo de medir, luego de la satisfacción de los usuarios, pues su resultado se ve afectado por la provisión de recursos y las decisiones de aplazamientos o recortes que efectúa el gobierno central durante el año. En este sentido se adelantó la acción correctiva 10165 para efectos de

- Cierre Oportuno de Acciones: Este indicador refleja el relajamiento del personal por dos situaciones fundamentales:

- Provisión de los cargos en carrera judicial
- Expectativa por la Reforma a la justicia

- Satisfacción de usuarios de nómina: La rotación de personal y las dificultades con la operación del sistema KAPTUS ocasionaron un decrecimiento en este indicador que históricamente ha tenido un excelente resultado.

### 3.3.3 CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Durante el 2016 se presentaron un total de 32 productos y/o servicios no conformes. Estos se encuentran en los siguientes procesos:

No	No ACCI"N	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

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	ESTADO
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 FÍSICA	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

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	ESTADO
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

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	ESTADO
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.

### 3.3.4 RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

En el ciclo de auditorías internas de calidad del nivel central no presentaron no conformidades mayores o menores. Este resultado es ampliamente satisfactorio por cuanto el ejercicio se llevó a cabo aplicando los criterios de las normas de calidad NTCGP 1000:2009 y la actualización de la norma internacional NTCISO 9001:2015.

Respecto a la auditoría externa de calidad, se presentó en el nivel central tan solo una no conformidad menor en el proceso de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

Sobre el particular vale la pena señalar que la no conformidad detectada en el proceso de Seguridad y Salud Ocupacional tiene origen en el nivel seccional, específicamente en la Seccional de Caquetá.

### 3.3.5 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

En el nivel central se presentaron un total de siete (7) no conformidades durante el 2016, encontrándose abierta tan solo una a la fecha de revisión del sistema de gestión de calidad.

No	No ACCI'N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
1	9161	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	Autoevaluación	No Conformidad Real	Se evidencia dificultad para realizar un adecuado control y seguimiento a la gestión de los procesos de cobro coactivo de la Rama Judicial, por cuanto no cuenta con información veraz, oportuna, confiable y segura
2	9353	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Incumplimiento Indicadores	No Conformidad Real	La aplicación del indicador de medición de gestión en el primer semestre del 2015, evidencia una ejecución del 73 de la meta programada, el cual no cumplí con el nivel de referencia del indicador en los (2) Cursos realizados en el Programa de Formación para el desarrollo del Plan Nacional de Descongestión e Implementación de Jueces (zas) itinerantes que se dirigió a las y los servidores judiciales, logrando una Óptima utilización de los recursos presupuestales. De igual manera se evidencia que la no participación de (16) discentes a los cursos ejecutados, es la causa fundamental para el no cumplimiento del nivel de referencia y la meta programada.
3	9361	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Incumplimiento Indicadores	No Conformidad Real	Revisados los indicadores de gestión del primer semestre de 201, se evidencio que el programa Contencioso Administrativo tuvo una ejecución del 70 de lo programado, así como también la ausencia de 219 discentes de los 731 convocados inicialmente.
4	9364	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Incumplimiento Indicadores	No Conformidad Real	La aplicación del indicador de gestión en el primer semestre del 2015, evidencia una ejecución del 75 de la meta programada, el cual no cumplí con el nivel de referencia del indicador en los (9) Cursos realizados en el Programa de Formación en Disciplinario que se dirigió a las y los servidores judiciales. De igual manera se evidencia que la no participación (34) discentes a los cursos ejecutados, siendo la causa fundamental para el no cumplimiento del nivel de referencia y la meta programada.

No	No ACCI°N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
5	9778	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	Auditoria Interna de Calidad	No Conformidad Real	Se observa debilidad en el control de documentos. EVIDENCIA: En el Nivel Central no se encuentran actualizados los procedimientos de adquisición de bienes y servicios de conformidad con lo establecido en el Decreto 1510 de 2013 y las Seccionales de Antioquia, Boyacá, Caquetá, Huila, Magdalena, Norte de Santander, Quindío, Santander, Sucre y Bogotá, se detectó el uso de formatos desactualizados, falta de implementación en el sistema SIGOBius o falta de actualización de las Tablas de Retención Documental.
6	9779	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	Auditoria Interna de Calidad	No Conformidad Real	Se encuentran debilidades en el aseguramiento para el establecimiento adecuado de los procesos de comunicación para que estos sean eficaces, eficientes y efectivos. EVIDENCIA: En las Seccionales de Chocó, La Guajira y Nariño, no se encontraron los seguimientos a la Matriz de Comunicaciones dada a partir del Plan de Comunicaciones. Nacional
7	9780	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	Auditoria Interna de Calidad	No Conformidad Real	Se evidencia debilidad en la evaluación de las competencias del personal. EVIDENCIA: En las Seccionales de Antioquia, Cesar y Magdalena, se observan algunas capacitaciones o entrenamientos que no fueron evaluadas dentro del término establecido en el procedimiento de competencias.
8	9999	MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Autoevaluación	No Conformidad Real	Atentar contra la Infraestructura Física mediante artefactos explosivos o incendiarios, sabotaje pedreas, asonadas al interior o exterior de las edificaciones
Total Abiertas:			1		
Total Cerradas:			7		

### 3.3.6 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)).

### 3.3.7 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Conforme con la información suministrada por el proceso de Adquisición de Bines y Servicios, durante el 2016 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 satisfactoria.

Esta información puede ser consultada en el archivo de contratación de la Unidad Administrativa de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.

### 3.3.8 EFICACIA EN LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Durante el 2016 se elaboraron setenta (70) acciones preventivas con el fin de mitigar los riesgos de los procesos.

De este total, terminado el 2016 tan solo se encontraban abiertas seis (6) es decir menos del 6%.

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 ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
1	8888	PLANEACION ESTRATEGICA	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Riesgo Identificado: Paro Judicial
2	8930	AUDITORÍA INTERNA	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Resultados poco confiables registrados en la matriz de hallazgos y en las hojas de trabajo.
3	8939	MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÍSICA	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

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
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 y disciplinarias.
5	9044	ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Tardanza: Tardanza a la solicitud de traslado por razones de seguridad
6	9045	ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Incendio en las diferentes sedes de la Rama Judicial.
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.
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.
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 Cicutá, Pamplona y Arauca.
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.
11	9056	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Proveer cargos de carrera sin requisitos
12	9057	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	No ejecutar las actividades planteadas en la Matriz de Comunicaciones
13	9058	PLANEACION ESTRATEGICA	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Incumplimiento en el logro de los objetivos institucionales por la no ejecución de Planes Operativos
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.
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

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					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.
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
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.
18	9091	MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Afectación de la infraestructura física de la entidad con posibilidad de perdidas humanos.
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
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
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
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).
23	9111	GESTIÓN HUMANA	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	DEMORA (Tardanza en el cumplimiento de la liquidación de nómina y otras prestaciones).
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.)
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.
26	9124	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	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

No	No ACCI"N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					marcha de la nueva versión del SIERJU BI.
27	9140	GESTIÓN HUMANA	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	No registrar oportunamente las novedades que se generan en las diferentes plantas de personal.
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.
29	9205	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Incumplimiento de eventos o actividades académicas en la Seccional
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.
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.
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
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
34	9279	MODERNIZACI"N DE LA GESTIÓN JUDICIAL	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Tardanza en el cumplimiento de la entrega de un producto o estudio socio jurídico.
35	9284	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Inadecuada aplicación de normatividad vigente en materia de contratación estatal.
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
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.
38	9288	REORDENAMIENTO JUDICIAL	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Con la supresión de Despachos Judiciales en Descongestión, los procesos deben ser redistribuidos

No	No ACCI"N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
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.
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.
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.
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
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
44	9327	MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Tardanza en la construcción, adecuación o mantenimiento de la infraestructura física
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
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
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
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.
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
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.
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

No	No ACCI"N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					judiciales inscritos en la carrera judicial
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
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 usuarios judiciales
54	9454	PLANEACION ESTRATEGICA	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Equivocación en la Formulación del Plan Operativo de la Entidad
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.
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
57	9504	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Valoración Riesgos	Oportunidad de Mejora	Demora de los superiores funcionales para agotar las listas de elegibles
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.
59	9537	PLANEACION ESTRATEGICA	Valoración Riesgos	Oportunidad de Mejora	No cumplir con los objetivos y metas propuestas
60	9557	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Retraso en la actualización de inventarios a cargo de los servidores judiciales.
61	9601	AUDITORÍA INTERNA	Valoración Riesgos	No Conformidad Real	Equivocación o error en la presentación de la información por parte del auditor.
62	9615	PLANEACION ESTRATEGICA	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Incumplimiento en el diseño de implementación de los Juzgados de las especialidades Civil, Familia y

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					Laboral en el Sistema de Gestión de Calidad.
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
64	9662	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Tardanza en la ejecución de las actividades del proceso
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
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
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
68	9701	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Inadecuada aplicación de normatividad vigente en materia de contratación estatal
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
70	9705	ASISTENCIA LEGAL	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Incumplimiento de términos de vía gubernativa y derechos de petición
71	9706	MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Perdida de los elementos del almacén de la oficina de mantenimiento
72	9707	GESTIÓN TECNOL" GICA	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Virus Informático, Colapso de las Telecomunicaciones, Fallas de software.
73	9795	GESTIÓN HUMANA	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Falla en el software KatusHR en el manejo de módulo de nómina, bonificaciones, capacidad de

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					memoria al momento de correr el procesos de nómina genera
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
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.
76	9808	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Equivocación en el suministro de la información proporcionada al usuario
Total Abiertas:			6		
Total Cerradas:			70		

### 3.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se observan un total de sesenta (60) oportunidades de mejora tomadas en la entidad, diez (10) de las cuales se encuentran finalizado el año todavía abiertas.

Si bien el resultado es más que satisfactorio, se observa un número significativo de oportunidades de mejora que no resultan serlo, por lo que aquí hay una gran oportunidad para fortalecer el uso de esta herramienta.

Los resultados arrojados fueron los siguientes:

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
1	9002	ASISTENCIA LEGAL	Revisión del Sistema por parte de la Alta Dirección	Oportunidad de Mejora	Una (1) acción de gestión del proceso Asistencia Legal, a la fecha 16 de marzo de 2015, no ha sido cerrada
2	9007	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	Auditoría Interna de Calidad	Oportunidad de Mejora	En el momento de realizar la auditoría de calidad al Proceso de Gestión Financiera y Presupuestal no se encontró en el Listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad la Ley 1687 del 2013 y el Decreto 3036 de 2013. Dicha actualización de normatividad ya había sido solicitada vía correo electrónico al área de Calidad en la Sede

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					Central en el mes de octubre de 2013. Para la fecha de la auditoría se presentaron los correos como soportes, ya que, aún no había sido actualizado el requerimiento de actualización de normatividad. A la fecha ya se encuentra actualizado
3	9011	REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	La Secretaria de sala administrativa busca la efectividad en la información proporcionada a los usuarios que requieren realizar trámites en la URNA, con el propósito de evitar las consultas reiterativas que hacen estos usuarios pese a ofrecerle información personalizada y escrita.
4	9024	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Se identificó la necesidad de crear un formato interno para la radicación de Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS) de manera escrita, sobre los procesos que lidera la Sala Administrativa Seccional, dado que el aplicativo de Quejas, Reclamos y Sugerencias en la página web de la Rama Judicial no es accesible para la gran mayoría de los usuarios e impide que en tiempo real puedan radicar sus QRS.
5	9067	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	Organismos de Control	Oportunidad de Mejora	A raíz de la auditoría de la Contraloría General de la Nación, se evidencia que en la carpeta de Comités de calidad de 2014, existen dos actas de diferente sesión con el mismo consecutivo, y otra acta enmendada en el consecutivo.
6	9094	GESTIÓN TECNOL" GICA	Revisión del Sistema por parte de la Alta Direccion	Oportunidad de Mejora	Utilización de las herramientas tecnológicas para la elaboración de encuestas
7	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.
8	9123	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	La generación de los reportes estadísticos por parte de los despachos en el plazo estipulado no es suficiente medición para demostrar la eficacia del proceso

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					en la generación de información confiable de la seccional.
9	9150	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Se evidencio que el aplicativo de captura de información de hojas de vida no era lo suficientemente flexible y dinámico con el fin de obtener la información específica que se requería en determinado momento por parte de la Alta Dirección del CSJ.(Reportes)
10	9151	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Se evidencio que con la entrada en rigor del Acuerdo PSAA10281 del 2014, los formatos de evaluación de empleados y funcionarios quedaron desactualizados, en tal sentido se hace necesario diseñar los formatos de evaluación acordes con lo establecido en el respectivo acuerdo.
11	9152	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Se evidencio que no se cuenta en la UACJ con una herramienta informática que permitiera realizar el cálculo del factor eficiencia que se evalúa a funcionarios en el desarrollo de la evaluación establecida en el acuerdo PSAA1410281 de 2014.
12	9221	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	En la actualidad no se cuenta con una lista de chequeo de los aspectos a evaluar en la verificación de las evaluaciones del factor calidad de los magistrados de las salas administrativas y organización del trabajo de los magistrados de tribunal
13	9229	PLANEACION ESTRATEGICA	Incumplimiento Indicadores	Oportunidad de Mejora	En el proceso de planeación estratégica, mediante la Encuesta de Satisfacción aplicada por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura en el año 2014, para saber si los funcionarios conocían el Plan de Desarrollo Sectorial, se pudo constatar que el porcentaje alcanzado fue del 47.4, obtenido de una muestra de 78 funcionarios encuestados, de donde resulta que solo 37 conocían dicho plan. En el año 2015 se están realizando acciones de mejora a fin de lograr el objetivo de este indicador.

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
14	9240	AUDITORÍA INTERNA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Realizado el seguimiento al procedimiento sobre Auditoría de Control Interno, se detectaron cambios en el mismo con base en nuevas instrucciones enviadas a las Oficinas Seccionales de Auditoría para la realización de las diferentes auditorías, en procura de mejorar el procedimiento establecido.
15	9249	GESTIÓN TECNOL" GICA	Incumplimiento Indicadores	Oportunidad de Mejora	El resultado del indicador del factor de nivel de satisfacción de los usuarios informáticos del grupo de mantenimiento y soporte tecnológico arrojó un nivel por debajo del esperado en la encuesta realizada por la Empresa consultora en el mes de julio de 2014, no cumpliendo así con la meta planteada.
16	9271	GESTIÓN TECNOLÒGICA	Comisión Interinstitucional de la Rama Judicial	Oportunidad de Mejora	Brindar a los empleados judiciales de Antioquia una alternativa electrónica para realizar la votación de los Representantes al Consejo de Gobierno por Jueces y Magistrados y otro por los empleados Judiciales a nivel Nacional, garantizando la opción del voto manual para quien así lo desee.
17	9272	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Actualizar la documentación del proceso, la cual debe armonizarse a los frecuentes cambios normativos.
18	9322	GESTIÓN TECNOL" GICA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	La Dirección Seccional de Administración Judicial con el fin de realizar una acción de mejora, está trabajando por intermedio del Proceso de Gestión Tecnológica la implementación de una Página de Intranet Web, que permita mostrar a nivel de Distrito las actividades que se realizan dentro de las distintas oficinas adscritas, tales como invitaciones, capacitaciones, tips, comunicaciones internas, entre otras, facilitando así la comunicación y el acercamiento con los Despachos Judiciales del Distrito y la aplicabilidad de la política nacional de cero papel.
19	9350	REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Desarrollar el sistema de información web del Registro Nacional de Abogados y

No	No ACCI <sup>o</sup> N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					Auxiliares de la Justicia, mediante la adquisición de una herramienta de software parametrizable y adaptable que cubra las necesidades de la Rama Judicial, y todos nuestros servicios.
20	9366	MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Dentro del Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial otorgado en el Acuerdo PSSA1410160, se enfoca el mejoramiento del desempeño ambiental de la Rama Judicial, por lo tanto el proceso de INFRAESTRUCTURA FÍSICA, elaborar unos lineamientos enfocados con criterios ambientales, programas de consumo de papel, gestión de emisiones atmosféricas, ahorro y uso eficiente del agua, ahorro y uso eficiente de la energía, gestión integral de residuos peligrosos los cuales serán implementados y aplicados a nivel nacional.
21	9367	ASISTENCIA LEGAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Reestructuración en la asignación de funciones y tareas a realizar dentro del área de Asistencia legal
22	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.
23	9381	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Incumplimiento Indicadores	Oportunidad de Mejora	Una vez hecha la medición del indicador de Gestión Académica año 2014, arroja en el primer semestre un 60.65 de una meta establecida del 100 y en el segundo semestre 31.91 de la meta establecida de un 80, es decir, que de acuerdo a esta medición, se puede concluir, que el número de participantes ha venido disminuyendo considerablemente.
24	9388	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Teniendo en cuenta la autoevaluación que se ha realizado en el desarrollo del proceso de seguridad y salud ocupacional, se requiere crear una herramienta que facilite el seguimiento de las actividades reporte e investigación de Accidentes de Trabajo.
25	9389	GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Teniendo en cuenta la autoevaluación que se ha realizado en el desarrollo del

No	No ACCI"N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					proceso de seguridad y salud ocupacional, se requiere crear una herramienta que facilite el seguimiento de las actividades reporte e investigación de Accidentes de Trabajo.
26	9392	GESTIÓN PARA LA INTEGRACI" N DE LISTAS PARA ALTAS CORTES	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Revisando la caracterización y el procedimiento del Proceso Estratégico de Integración de Listas de Altas Cortes se ha evidenciado que contienen la misma información y en tal sentido, la caracterización, de acuerdo con los elementos telúricos debe tener un enfoque diferente al procedimiento, razón por la cual se hace necesario revisarlos y hacer los ajustes pertinentes.
27	9393	GESTIÓN PARA LA INTEGRACI" N DE LISTAS PARA ALTAS CORTES	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Realizar un análisis comparado de la caracterización y el procedimiento estratégico del Proceso GESTIÓN PARA LA INTEGRACI" N DE LISTAS DE ALTAS CORTES.
28	9417	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Facilitar a los usuarios judiciales que demanden los servicios de asesoría en el COUJ formatos prácticos que permitan consolidar la información necesaria en el proceso.
29	9418	MEJORAMIENTO INFRAESTRUCTURA FÍSICA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	SE ASIGNAN LOS RECURSOS DE INVERSIÓN CON DESTINACI" N ESPECIFICA, SIN CONOCER LAS PRIORIDADES DE LA SECCIONAL.
30	9419	GESTIÓN HUMANA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Con base en la autoevaluación en el desarrollo del procedimiento, se ve necesario contar con una herramienta ofimática, que facilite el control y el seguimiento de las actividades propias del mismo.
31	9420	GESTIÓN HUMANA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Con base en la autoevaluación en el desarrollo del Procedimiento se ve necesario contar con una herramienta ofimática que facilite el seguimiento y el control de las actividades propias de dicho proceso.
32	9425	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	De acuerdo a las necesidades planteadas por el procedimiento de calidad de Difusión y Divulgación y como una implementación de estrategia de comunicación asertiva y efectiva

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					para publicar información relacionada con la planeación o el desarrollo de eventos académicos a nivel nacional e internacional, convenios institucionales, convocatorias para inscripción y demás información de interés relacionada con la Escuela Judicial se hace indispensable la implementación de la redes sociales (Facebook y Twitter ) como herramientas para la difusión y divulgación de todos estos contenidos.
33	9427	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Se diseñó una matriz de identificación de necesidades, con el fin de hacer más -gil, comprensible y entendible el diligenciamiento por parte de los servidores judiciales de las diferentes especialidades, con le referida matriz se pretende conocer las necesidades de formación respecto de las temáticas, los problemas en la práctica judicial y los módulos de formación que se requieren. Una vez allegadas las matrices, su contenidos son trasladados a los formatos de identificación de necesidades en el -rea del saber, saber hacer y saber ser, para de manera posterior iniciar con el diseño del Plan de Formación de la Rama Judicial. Igualmente, se creó un correo electrónico para que las matrices sean diligenciadas por los empleados y funcionarios en línea.
34	9429	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Auditoria Interna de Calidad	Oportunidad de Mejora	Aplicación del acuerdo PSAA1410161.
35	9433	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Construcción de una herramienta en Excel para el seguimiento del Procedimiento para realizar la Coordinación Logística, los avances y cumplimiento de las metas y políticas para la ejecución de los planes de estudio y programas de formación Judicial en ejecución del Plan de Inversiones del Proyecto Capacitación, Formación de Funcionarios (as) y Empleados

No	No ACCI <sup>o</sup> N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					(as) Judiciales y del Personal Administrativo.
36	9434	GESTIÓN HUMANA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	De acuerdo con la auto evaluación al desarrollo del procedimiento para resolver recursos laborales, se ve necesario contar con una herramienta que facilite el seguimiento de las actividades del dicho procedimiento.
37	9435	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Proyección Social: Teniendo en cuenta que la Ley 30 de 1992 establece que la educación es un servicio inherente a la misión social del Estado y aunque la EJRLB no es una de las Instituciones señaladas en dicha preceptiva, es preciso indicar que no le debe ser ajena la función social como Unidad encargada de la formación de servidores públicos. La tendencia globalización es una de las consecuencias de la revolución producida por las tecnologías de la información y las comunicaciones el alto ritmo de progreso científico y tecnológico, y la relación cada vez más estrecha entre conocimiento y desarrollo. Las líneas de proyección social, enfocadas al acceso y mejoramiento de administración de justicia son las siguientes: 1. Desconcentración de servicios de la Administración de Justicia 2. Formación dirigida a Auxiliares de la Justicia y Abogados litigantes 3. Formación dirigida a Periodistas: Diplomado en derecho penal 4. Universidades Nacionales: Universidad Externado de Colombia (Construcción de cuatro módulos de aprendizaje auto dirigido para el Programa de Formación en Contencioso Administrativo: Nuevas Tendencias en la Dirección Judicial del Proceso, Práctica de Pruebas en la Oralidad, Técnicas de Juicio Oral y Técnicas de Conciliación) y convenio con la Universidad Nacional Abierta y a

No	No ACCI <sup>o</sup> N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					Distancia UNAD para el programa de Servidor Judicial Digital 2.0 5. Mecanismos alternativos de solución de conflictos: Realización del Primer Seminario Internacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos: Cámara de Comercio de Bogotá., ASOBANCARIA, Centro de Conciliación de la Procuraduría General de la Nación, ICBF 6. Alianzas con Intervinientes en la Administración de Justicia: Fiscalía General de la Nación, Ministerio Público, ICBF, Medicina Legal, Superintendencias, Ministerios, Organismos de control, Unidades de Víctimas, Unidad de Restitución de tierras, Ministerio de Justicia y del Derecho, INVIMA 7. Visibilidad internacional de la EJRLB: Primer Seminario Internacional de Justicia Brasil, Colombia y Perú (Leticia, julio de 2014), Convenio con la Universidad de Bolonia (Italia).
38	9441	PLANEACION ESTRATEGICA	Auditoria Interna de Calidad	Oportunidad de Mejora	Socialización y sensibilización sobre el contenido del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial para el cuatrienio 2015-2018 a los funcionarios judiciales en la Seccional Cúcuta, utilizando los mecanismos institucionales y los definidos en la Matriz de Comunicaciones de la Seccional.
39	9453	GESTIÓN DOCUMENTAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	El compromiso con el control de documentos y registros en el SIGCMA requiere de una adecuada metodología que garantice la disponibilidad, organización y agilidad en la consulta de las evidencias generadas en el desarrollo de la actividad propia de los procesos.
40	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.

No	No ACCI <sup>o</sup> N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
41	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
42	9488	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Revisión del Sistema por parte de la Alta Dirección	Oportunidad de Mejora	Desconocimiento del procedimiento de las QRS
43	9490	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	Auditoria Interna de Calidad	Oportunidad de Mejora	No llevar a cabo las recomendaciones de mejora dadas por la auditoria interna de calidad.
44	9504	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Valoración Riesgos	Oportunidad de Mejora	Demora de los superiores funcionales para agotar las listas de elegibles
45	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.
46	9516	GESTIÓN HUMANA	Revisión del Sistema por parte de la Alta Dirección	Oportunidad de Mejora	De conformidad con las recomendaciones dadas en el marco del informe de revisión de la alta Dirección, se implementa acción de mejora que apunta al seguimiento del plan de competencias
47	9527	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Incumplimiento Indicadores	Oportunidad de Mejora	Los superiores jerárquicos (Magistrados y Jueces) no cumplen oportunamente con la calificación de los empleados de carrera, o no envían cumplidamente los formularios para control y seguimiento de la Sala Seccional.
48	9531	GESTIÓN HUMANA	Auditoria Interna de Calidad	Oportunidad de Mejora	Aplicación de los formularios (encuestas) de Google DRIVE para diligenciar formatos FAGH20 FORMATO DIAGNOSTICO DE COMPETENCIAS, FAGH14 FORMATO EVALUACI <sup>o</sup> N DE LAS ACCIONES TOMADAS EN EL DESARROLLO INTERNO DE COMPETENCIAS37 y FAGHTemporal265 FORMATO PARA EVALUCION DE LA EFECTIVIDAD DE LA

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					CAPACITACION3 del PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LOS SERVIDORES JUDICIALES de la Seccional Cúcuta.
49	9537	PLANEACION ESTRATEGICA	Valoración Riesgos	Oportunidad de Mejora	No cumplir con los objetivos y metas propuestas
50	9542	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Auditoria Interna de Calidad	Oportunidad de Mejora	Se detectó que los usuarios no utilizan el Link de QRS de la web de la Rama Judicial para interponer sus quejas, desde la implementación del sistema, solo se ha recibido una queja por este medio, por ello se consideró desde el Comité la elaboración de un protocolo en cual se da a conocer los distintos canales y el procedimiento para la presentación de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
51	9545	GESTIÓN DOCUMENTAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Teniendo en cuenta que el Consejo Superior para el cumplimiento de sus funciones a nivel nacional, delega a nivel seccional estas responsabilidades en cabeza de las Salas Administrativas de los Consejos Seccionales de la Judicatura y de las Direcciones Seccionales de Administración Judicial, se hace necesario unificar y estandarizar los instrumentos con los que a este nivel se da cumplimiento a las políticas de archivo y Gestion documental conforme a la normatividad expedida en tal sentido, valga señalar entre otros el Acuerdo PSAA1410137, que establece la política de Gestión Documental de la Rama Judicial. En tal sentido y teniendo en cuenta que mediante Acuerdo PSAA1510348 se aprobó el traslado del proyecto Archivo Judicial al CENDOJ para la vigencia 2015, se definieron como actividades a ejecutar mediante los recursos de este proyecto, la Creación y actualización de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración

No	No ACCI <sup>o</sup> N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
					Documental del Consejo Superior de la Judicatura y sus dependencias.
52	9546	GESTIÓN DOCUMENTAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Teniendo en cuenta que el Software de Calidad debido a la falta de actualización ha generado dificultades para gestionar los diferentes documentos que es necesario actualizar y publicar a través del módulo de documentos, ha surgido la necesidad de que los documentos se aprueben y se manejen en soporte físico, y en algunos casos en que por ejemplo un formato deba ser utilizado a nivel nacional, se sugiere la publicación del mismo en los espacios que a través de la página tiene establecidos la Unidad o despacho líder del proceso.
53	9564	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	La Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué en su propósito de fortalecer el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial y aumentar la efectividad en los criterios ambientales en los bienes y servicios, establece una oportunidad de mejora mediante la incorporación de más proveedores y clientes externos de la Entidad, en los criterios y buenas prácticas ambientales. De esta forma, la Entidad fortalece el principio establecido en el Art. 1 de la Ley 99 de 1993, que dispone que la acción para la protección y recuperación ambiental del país, es una tarea conjunta y coordinada entre el Estado, la comunidad, organizaciones no gubernamentales y sector privado.
54	9620	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Valoración Riesgos	Oportunidad de Mejora	Desactualización del Registro de vacantes de servidores judiciales inscritos en la carrera judicial
55	9642	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Los resultados de la percepción del usuario externo, de acuerdo con la encuesta realizada en el nivel central, no refleja la calidad del servicio prestado por la Seccional de Bolívar.

No	No ACCI <sup>o</sup> N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
56	9643	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Dentro del proceso de consolidación de las evaluaciones de los empleados de carrera, se logró detectar errores o deficiencias en la información en el diligenciamiento de los formularios de calificación.
57	9663	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	PQRS	Oportunidad de Mejora	Incumplimiento: No difundir la información de la Gestión administrativa y de Calidad Oportunamente debido la no disponibilidad de los medios de comunicación o de los sistemas de información adecuados.
58	9760	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	El proceso Registro Nacional de Abogados no ha registrado producto no conforme en el sub proceso de Auxiliares de la Justicia
59	9859	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	Auditoria Externa de Calidad	Oportunidad de Mejora	Es adecuado revisar e incrementar las metas de los indicadores. Particularmente se evidencia que en la medición de la satisfacción de los usuarios, la meta es muy baja.
60	9860	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	Auditoria Externa de Calidad	Oportunidad de Mejora	Ajustar el mecanismo de Encuesta de Satisfacción en el sentido de dirigirla a aquellas personas que reciben o han recibido un servicio por parte de la Entidad, a fin de reducir el alto porcentaje de No aplica que se presenta en la consulta del 2014.
61	9863	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	Revisión del Sistema por parte de la Alta Dirección	Oportunidad de Mejora	Frente a la Gestión de cobro coactivo se recomienda hacer una revisión de buenas prácticas tomadas de otras Seccionales o Entidades similares, con el fin de implementar medidas efectivas y eficientes de seguimiento a los deudores, principalmente para la etapa de persuasión.
62	9864	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Revisión del Sistema por parte de la Alta Dirección	Oportunidad de Mejora	Se observa pertinente ejecutar acciones que permitan optimizar el procedimiento seguido para dar de baja elementos, especialmente en los municipios de Cundinamarca
63	9882	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Revisión del Sistema por parte de la Alta Dirección	Oportunidad de Mejora	ImplementaciUn del Portal WEB de Noticias Seccional Don Justo BoletIn (www.donjustoboletin.com) y grupos de noticias de WhatsApp y Twitter.

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
64	9909	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Mejoramiento en el diseño y la estructura de información de la página web y optimización de servicios ofrecidos a los usuarios desde el portal web.
65	9910	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Mejorar la Gestión de los contratos de la Seccional en cuanto a vencimiento de los plazos y disponibilidad de recursos de los mismos.
66	9912	GESTIÓN DOCUMENTAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Mejorar el seguimiento y medición que se requiere para tener un archivo unificado de los Planes Operativos de la sala Administrativa y la Dirección Seccional.
67	9923	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Analizado el nuevo procedimiento para atender, quejas, reclamos y sugerencias, se evidencia la falta de envío de la encuesta de medición de satisfacción del cliente, cuando las mismas son tramitadas a través de mesas de entrada de correspondencia.
68	9936	REORDENAMIENTO JUDICIAL	Revisión del Sistema por parte de la Alta Dirección	Oportunidad de Mejora	Incluir en el Plan Operativo las acciones realizadas en cuanto a la implementación del sistema Oral, y las medidas de Descongestión judicial.
69	9937	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Revisión del Sistema por parte de la Alta Dirección	Oportunidad de Mejora	En la encuesta de satisfacción del cliente del año 2014 realizada a los Despachos Judiciales de Bogotá, muestra una percepción positiva solamente en un porcentaje de 51 en el proceso de Formación Judicial, resultado que aún no se adecua a lo esperado
70	9981	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Se han venido cumpliendo con las metas fijadas en la planificación de la Matriz de comunicaciones, sin embargo se observa la necesidad de implementar controles que permitan garantizar que el 100 de las actividades proyectadas para el año se cumplan. En ese sentido es de anotar que en el año 2014 se ejecuta el 85 de las actividades, mientras en 2013 el 94
71	10955	MEJORAMIENTO DEL SIGCMA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Actualizar manual de calidad SIGCMA con las versiones actuales fundamentadas en la ISO 9001:2015 y 14001:2015.

No	No ACCI" N	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
72	11280	MEJORAMIENTO DEL SIGCMA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Fue asignada la tarea Actualización de los documentos de caracterización y procedimientos de cada uno de los procesos de nivel central conforme a la Norma NTC ISO 9001:2015.
73	1304	MEJORAMIENTO DEL SIGCMA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Fue asignada la tarea Implementación de la matriz de indicadores por medio de los procesos de nivel central y de los procesos de cada una de las seccionales. de la acción de mejora
74	1304	MEJORAMIENTO DEL SIGCMA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Fue asignada la tarea Divulgación de la matriz de indicadores en el IV conversatorio de calidad a todos los servidores judiciales de la acción de mejora
75	11303	MEJORAMIENTO DEL SIGCMA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	Fue asignada la tarea 1.Capacitación del numeral 6.1 Planificación de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades de la norma ISO 9001:2015 para los servidores judiciales por medio del conversatorio de calidad de la acción de mejora
76	1303	MEJORAMIENTO DEL SIGCMA	Autoevaluación	Oportunidad de Mejora	.Actualización de los mapas de proceso teniendo en cuenta el numeral de la norma 6.1 de la norma ISO 9001:2015, la Ley 1474 anticorrupción, la Ley 1778 anti soborno y la ISO 37001, tanto los procesos de nivel central como de cada una de los procesos de las seccionales.
Total Abiertas:			16		
Total Cerradas:			60		

### 3.5 CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA

Se han observado fundamentalmente los siguientes aspectos que pueden llegar a afectar el sistema de gestión de calidad:

- a. 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 2017 se elaboró el Contexto de la Organización, como se puede evidenciar en el DOCUMENTO PARA LA ELABORACIÓN 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.

Acorde con lo anterior se establecen las siguientes estrategias para el Plan de Transición de la Norma NTC ISO 9001:2015, articulado al Plan SIGCMA 2017:

ESTRATEGIAS PARA CAPACITAR Y FORTALECER LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO		
No.	ESTRATEGIA	RESPONSABLE
1.	Realizar un Diplomado en HSEQ	COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA
2.	Formar Auditores HSEQ 2015	
3.	Diseño e implementación del Aula SIGCMA EN LINEA como estrategia de formación en Normas NTC ISO 9001:2015 y mecanismo de comunicación con las partes interesadas internas.	
4.	Actualización de las caracterizaciones, procesos y procedimientos a la versión NTC ISO 9001:2015 y socialización a través del Aula Virtual	
5.	Contratación de la Norma y la Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial, bajo la lógica de las Estructuras de Alto Nivel.	
6.	Diseño e implementación del Plan Padrinos para Paloquemao: Formación in situ a los juzgados en Norma NTC ISO 9001:2015 y el contexto Institucional.	
7.	Contratación para proceso de capacitación, así: <b>PRIMER DIPLOMADO EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS HSEQ</b> el cual debe incluir el manejo de las siguientes normas: NTC ISO 9000:2015; NTC ISO 14001:2015; NTC ISO 26000, NTC ISO 31000 y NTC ISO 37001 El primer diplomado deberá conducir a la certificación del diplomado, la certificación como Auditor HSEQ y la certificación como Auditor en Gestión Ambiental; <b>SEGUNDO DIPLOMADO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.</b> El segundo Diplomado se desarrollará en las normas NTC ISO OSHAS 18001:	

	Seguridad y Salud Laboral, NTC ISO 45001: Seguridad y Salud en el Trabajo, NTC ISO 37001 y el Decreto 1072 de 2015 y la RESOLUCION 11 de 2017 de MINTRABAJO. El segundo diplomado conducir a la certificación del diplomado y a la certificación como Auditor en Seguridad y Salud en el Trabajo.	
8.	Acompañamiento a los Consejos Seccionales para hacer capacitación en la norma NTC ISO 9001:2015.	
9.	Evaluación de las acciones y redimensionamiento del Plan de Transición NTC ISO 2015.	

b. 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.

c. Reforma a la Justicia.

Este aspecto genera la mayor incertidumbre, no obstante para el 2017 se tiene prevista la revisión de la estructura organizacional de acuerdo al nuevo modelo adoptado.

### 3.6 NECESIDADES DE RECURSOS

Para el 2017 la situación es deficitaria. Sin embargo, de acuerdo con el primer ejercicio realizado por las Unidades que aportan recursos para el sostenimiento del sistema de gestión de calidad, las proyecciones son las siguientes:

- Recursos para la certificación: \$150.000.000 pesos.
- Recursos para la norma de gestión: \$600.000.000 pesos
- Recursos para software de gestión \$600.000.000 pesos

Así mismo se proyectan recursos por \$600.000.00 pesos para la actualización de los manuales de funciones de la rama judicial, aspecto que permite fortalecer el cumplimiento de los requisitos establecidos en la actualización de la norma NTCISO 9001:2015.