

INFORME ALTA DIRECCIÓN

Seccional Risaralda



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

DIRECCION SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL PEREIRA-RISARALDA

AÑO 2017

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDA Y MEDIO AMBIENTE –SIGCMA

COMITÉ SECCIONAL DE CALIDAD

Dr. JAIME ROBLEDO TORO
Presidente

Dra. BEATRIZ EUGENIA ÁNGEL VÉLEZ
Magistrada

Dr. LUCAS IGNACIO ARBELÁEZ CIFUENTES
Director seccional Administración Judicial

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	5
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. PLAN SIGCMA 2017	5
3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	8
3.1 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS:.....	8
3.2 DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE.....	10
3.3 DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	18
3.4 DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	18
3.5 EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS;	26
4. EFICACIA EN LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	27
5. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	32
6. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA.....	34
7. NECESIDADES DE RECURSOS	35

INFORME ALTA DIRECCIÓN

Seccional Risaralda

El Comité del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad, presenta a los Honorables Magistrados Representantes del SIGCMA el Informe de Revisión para la Alta Dirección correspondiente a la vigencia 2017, 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 el Medio Ambiente.

Este informe está diseñado para generar valor agregado en los conocimientos individuales de los funcionarios y las funcionarias del CSJ - y tiene como propósito fundamental enterar a la organización del estado actual del sistema integrado de gestión y control de la calidad y el Medio Ambiente

El Informe de Gestión del SIGCMA, constituye 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 el medio ambiente.

En este sentido el documento muestra la gestión realizada durante el 2017 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.

El documento presentado se encuentra estructurado de la siguiente forma:

- Se presentan los resultados y seguimiento del Plan SIGCMA 2017, el cual contiene los objetivos, estrategias y actividades desarrolladas durante la presente vigencia, con base en el plan operativo anual.
- Se hace un análisis de cada uno de los componentes que conforman el SIGCMA, en especial aquellos contemplados en los numerales 5.1, 5.3 y 9.3 de las normas NTC-ISO-9001:2015 y NTC-ISO-14001:2015.

1. OBJETIVO

Constituir y consolidar una herramienta de apoyo para la Alta Dirección, para la toma de decisiones del sistema integrado de gestión y control de la calidad y el Medio Ambiente “SIGCMA” del Consejo Superior de la Judicatura – Seccional Risaralda.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer a la organización el estado del sistema integrado de gestión y control de la calidad y el medio ambiente para la vigencia del año 2017, en la seccional Risaralda.
- Facilitar y coadyuvar en la toma de decisiones más pertinente, de acuerdo a las necesidades del Consejo Superior de la Judicatura y de la Dirección Administrativa de justicia, Seccional Risaralda; y de su sistema integrado de gestión y control de la calidad y el medio ambiente.
- Retroalimentar a la Alta Dirección en los aspectos claves del sistema integrado de gestión y control de la calidad y el medio ambiente.
- Dar a conocer a las partes interesadas, la gestión ejecutada durante la vigencia 2017 de acuerdo con el Plan Operativo de la seccional Risaralda y según los lineamientos establecidos en el sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente.
- Tomar las acciones necesarias para propiciar la mejora en la organización, a partir del seguimiento al cumplimiento de las actividades contenidas en el plan operativo 2017, a las propuestas en el informe de la Alta dirección 2016 y a los resultados de las auditorias.

2. PLAN SIGCMA 2017

El Plan del SIGCMA 2017 trazó como objetivo principal “Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente “SIGCMA”, con el fin de avanzar hacia un enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran”.

Para tal efecto se establecieron los siguientes **objetivos específicos**:

- Fortalecer la transparencia institucional.
- Garantizar la operación del SIGCMA.
- Incorporar 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.

OBJETIVO	GENERALIDAD	ESTRATEGÍA
FORTALECER LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	Dada la naturaleza propia de la organización, y siendo un principio establecido en la norma NTC-ISO 37001 Sistemas de Gestión Anti soborno y bajo el amparo de las leyes 1712 DE 2014 y 1474 de 2011, la transparencia se constituye en la piedra angular del modelo de gestión adoptado por el Consejo Superior de la Judicatura.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar Planes de Mejoramiento, surtidos a partir de los hallazgos encontrados - Llevar a cabo la revisión del SIGCMA a partir de la auditoría interna - Llevar a cabo la Revisión por parte de la Alta Dirección
GARANTIZAR LA OPERACIÓN DEL SIGCMA	Es muy importante garantizar que lo que se ha construido a la fecha, se mantenga. Por ello se definen estrategias orientadas a preservar el sistema integrado de gestión y control de la calidad y el medio ambiente, para el Consejo Superior de la Judicatura – Seccional Risaralda.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar al personal en los fundamentos de las normas de gestión de la calidad y gestión del medio ambiente - Entrenar al personal en el uso de las herramientas del SIGCMA - Publicar aspectos de importancia, con relación al desarrollo de la cultura organizacional y el funcionamiento del sistema integrado.
INCORPORAR NUEVAS HERRAMIENTAS Y METODOLOGÍAS CONTENIDAS EN LA ACTUALIZACIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD	<p>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.</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar y ajustar los mecanismos de seguimiento y control - Revisar, actualizar y adecuar procedimientos y metodologías - Preparar la organización para la actualización de las normas y de las estructuras de alto nivel. - Capacitar al personal en la actualización de las normas, según las nuevas y vigentes versiones. - Publicar a nivel institucional, todos aquellos aspectos con relación al desarrollo de la cultura organizacional y la implantación del sistema, según la última actualización de las normas.
GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO	En el Acuerdo PSAA14-10161 "Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer seguimiento a las encuestas de satisfacción a los usuarios, realizadas por el nivel central

OBJETIVO	GENERALIDAD	ESTRATEGÍA
DE LA POLÍTICA SIGCMA	<p>Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA -"</p> <p>Establece los objetivos del SIGCMA a partir de los cuales se da cumplimiento a la política establecida para la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar y hacer seguimiento al cumplimiento de la lista de chequeo que permita identificar los requisitos de los usuarios, según lineamientos del nivel central - Revisar y ajustar los trámites y protocolos establecidos para la prestación del servicio, de acuerdo con los lineamientos del nivel central. - Desarrollar actividades que propendan al cumplimiento del acuerdo PSAA14-10160 "Por el cual se adopta el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial" garantizando la adecuada utilización de los recursos (papelería, tóner, insumos, servicios públicos, etc.) facilitados por la entidad. - Revisar y actualizar Normatividad vigente y requisitos legales aplicables, en materia del gestión de la calidad y gestión del medio ambiente



3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Se realiza seguimiento al desempeño de los diferentes procesos que conforman la organización, así como a las principales variables que afectan el sistema integrado de Gestión y control de la calidad y el medio ambiente, se presenta a continuación la medición de los principales indicadores de la Rama Judicial seccional Risaralda.

3.1 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS:

El 2017 presentó un buen comportamiento en el desempeño de los procesos de la organización.

A continuación se presentan e ilustran los resultados y comportamientos de los indicadores de gestión de cada uno de los procesos del Consejo Seccional de la Judicatura y de la Dirección seccional de la Judicatura, enmarcadas en los lineamientos establecidos en los procesos y las diferentes caracterizaciones contenidas en los mismos.

PROCESO	LINEA	RESPONSABLE
<u>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</u>	ESTRATEGICO	Jaime Robledo Toro Beatriz Eugenia Ángel Vélez Lucas Ignacio Arbeláez Cifuentes
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	ESTRATEGICO	Jaime Robledo Toro Carlos Andrés Chavarro Cárdenas
GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	MISIONAL	Jaime Robledo Toro
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL	MISIONAL	Jaime Robledo Toro
REORDENAMIENTO JUDICIAL	MISIONAL	Beatriz Eugenia Ángel Vélez
REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA	MISIONAL	Beatriz Eugenia Ángel Vélez
MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA	MISIONAL	Lucas Ignacio Arbeláez Cifuentes Iván Maturana Córdoba

PROCESO	LINEA	RESPONSABLE
GESTIÓN DOCUMENTAL	APOYO	Mario Vanegas
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	APOYO	Gregorio
GESTIÓN TECNOLÓGICA	APOYO	Carlos Andrés Chavarro Cárdenas
ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD	APOYO	
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	APOYO	Beatriz Eugenia Ángel Vélez
GESTIÓN HUMANA	APOYO	Margarita Silva Hidalgo
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	APOYO	Iván Maturana Córdoba
GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	APOYO	Iván Maturana Córdoba
ASISTENCIA LEGAL	APOYO	Diana Vanessa Villa Franco
MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE	EVALUACIÓN Y MEJORA	Jaime Robledo Toro Beatriz Eugenia Ángel Vélez Lucas Ignacio Arbeláez Cifuentes

3.2 DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

El Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva Seccional Pereira, determinan que los objetivos del sistema integrado de gestión, planteados en el Acuerdo PSAA14-10161, por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el medio Ambiente, establece el norte a seguir en la institución en la consecución de los mismos, pilar fundamental para el cumplimiento de la política del SIGCMA, y serán la base para el seguimiento de los principales indicadores de medición en la organización.

I. SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL

OBJETIVOS SIGCMA	SEGUIMIENTO	ACCIONES TOMADAS
Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de la misma	Semestral	Seguimiento a encuestas de satisfacción Revisión y actualización constante de la normatividad legal vigente
Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran	Semestral	Reconocimiento del contexto de la organización. Compromiso con el sistema integrado de Gestión y control de la calidad y gestión ambiental. Capacitación al personal en SIGCMA
Cumplir con los requisitos de los usuarios de conformidad con la constitución y la Ley	Semestral	Revisión y actualización de la normatividad legal vigente en materia de derechos de los usuarios
Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos	Semestral	Encuestas de satisfacción de los usuarios Planes de formación para el personal de la institución
Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	Mensual	Formación y actualización en materia de sistemas de gestión. Seguimiento a los indicadores y socialización de los mismos con los líderes de los procesos Divulgación y sensibilización constante en la ejecución de las buenas prácticas, indicadores y resultados.
Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.	Semestral	Seguimiento al plan de desarrollo territorial, ejecución y rendición de cuentas

OBJETIVOS SIGCMA	SEGUIMIENTO	ACCIONES TOMADAS
Mejorar continuamente el sistema integrado de Gestión y control de la calidad y del Medio Ambiente "SIGCMA".	Trimestral	Revisión constante y actualización en materia de normatividad Implementación de las directrices relacionadas con el SIGCMA Divulgación y empoderamiento en el uso de buenas prácticas.
Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización	Semestral	Planes de formación Asistencia a eventos y capacitaciones
Reconocer la importancia del talento humano y de la Gestión del conocimiento en la administración de justicia	Mensual	Desarrollo de Planes de bienestar Laboral Crear un ambiente sano y ameno de trabajo Formación y capacitación Empoderamiento
Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos	Mensual	Capacitación y formación del personal Compras verdes: Papelería, contratos con el personal de aseo y vigilancia, mantenimiento de vehículos Formación y sensibilización en las buenas prácticas para minimizar impactos ambientales.
Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.	Mensual	Actividades de sensibilización, seguimiento a indicadores ambientales. Reducción en consumo de papel, agua, energía eléctrica. Reciclaje de papel, elementos sólidos, residuos peligrosos.
Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.	Mensual	Revisión y actualización de la normatividad vigente en materia de gestión ambiental y prevención de riesgos e impactos ambientales.

II. ATENCIÓN Y COMPORTAMIENTO DE LAS QRSS

RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE (Medición de la percepción de la satisfacción del cliente)

PROCESO	NÚMERO DE QUEJAS	NÚMERO DE RECLAMOS	NÚMERO DE SUGERENCIAS	ATENDIDAS A TIEMPO	ATENDIDAS FUERA DE TIEMPO
Jueces - Vigilancia Judicial	1	0	0	0	1
Carrera Judicial – Concursos	2	0	0	0	2
Otros	3	0	0	3	0

El total de QRS recibidas por la seccional con corte al 31 de diciembre de 2017 fue de 6, distribuidas en 2 quejas, 2 reclamos y 2 sugerencias. Del total de QRS tramitadas, fueron atendidas en el tiempo establecido 3 de ellas.

III. RESULTADOS DE AUDITORIAS

Las Auditorías 2017, tanto las Internas programadas desde el nivel central de la Rama Judicial, así como las Externas de ICONTEC, se aplicaron en los procesos determinados por la Entidad, con el objetivo de: “Verificar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión y Control de la Calidad de la Organización”; dentro del alcance del SIGMA, correspondiente a las Altas Cortes, Nivel Central y Seccional del Consejo Superior de la Judicatura y los Despachos Certificados del País.

Como Justificación de éste proceso, “se opta por una Auditoria de muestreo con el fin de implementar, mantener y sostener el Sistema de Gestión de Calidad tanto de las Altas Cortes como del Consejo Superior y Despachos Judiciales certificados del país; además en el nivel central y seccional se tuvo en cuenta los procesos que presentaron no conformidades o algún tipo de observación por el ente certificador, al igual las seccionales que no fueron auditadas el año pasado.”

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Corresponden a los procesos que guían a la organización. En esencia, están bajo la responsabilidad de los Líderes de Proceso de los Directores de las Unidades del Consejo Superior de la Judicatura. Como se muestra en el anterior cuadro, estos son: Planeación Estratégica, Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes, y Comunicación Institucional

PROCESOS MISIONALES: Corresponden a los procesos que responden por la razón de ser o la misión de la organización. En esencia, están bajo la responsabilidad de los Líderes de Proceso de los Directores de las Unidades de la del Consejo Superior de la Judicatura, excepto el proceso de Mejoramiento de la Infraestructura Física. Como se muestra en el anterior cuadro, estos son: Modernización de la Gestión Judicial, Reordenamiento Judicial, Mejoramiento Infraestructura Física, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Gestión de la Información Judicial, y Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia.

PROCESOS DE APOYO: Corresponden a los procesos que soportan el cumplimiento de la misión de la organización. En esencia, están bajo la responsabilidad de los Líderes de Proceso de los Directores de las Unidades de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, excepto los procesos de Gestión Documental, Gestión de la Información Estadística y Administración de la Seguridad. Estos procesos son: Gestión Humana, Gestión Tecnológica, Administración de la Seguridad, Gestión de Información Estadística,

Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Financiera y Presupuestal, Asistencia Legal, Gestión Documental, Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

PROCESOS DE EVALUACIÓN: Corresponden a los procesos que evalúan el cumplimiento y la mejora de los requisitos de las normas de calidad, control y medio ambiente. En esencia, están bajo la responsabilidad de los Líderes de Proceso de las Unidades del Consejo Superior de la Judicatura y de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. Estos procesos son: Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y el Medio Ambiente, y Auditoría Interna.

Los resultados obtenidos en el proceso de Auditoria interna y externa 2017 se reflejan a continuación:

- Las auditorías externas de calidad se realizaron con base en los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del DAFP.
- Previo a la realización de las auditorías externas el Coordinador Nacional del SIGCMA realizó dos (2) Talleres con todos los auditores internos con el fin de que se aplicaran los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015.
- Se auditaron todas las Dependencias Judiciales del País.
- Por primea vez fueron auditados 144 Juzgados de Paloquemao y CONVIDA.
- En relación con las Auditorías Externas realizadas por el ICONTEC, como quiera que el proceso era de recertificación se auditaron todas las Dependencias Judiciales a nivel nacional. El resultado de las Auditorias se muestra a continuación.
- En el nivel central se presentaron un total de siete (7) no conformidades durante el 2017, encontrándose abierta tan solo una a la fecha de revisión del sistema de gestión de calidad.

RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS	
FECHA	22-Ago-2017
ALCANCE	Sedes administrativas que actualmente se encuentran certificadas en las normas de calidad NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2015.
PROCESOS AUDITADOS:	Planeación Estratégica, Reordenamiento Judicial, Gestión Humana, Adquisición de Bienes y Servicios, Mejoramiento del SIGCMA, Mejoramiento de la Infraestructura Física

HALLAZGOS (OPORTUNIDADES DE MEJORA)	Mejorar los tiempos para la implementación del Programa de Bienestar Social dentro de la vigencia fiscal
	Extender las buenas prácticas ambientales a las demás sedes judiciales. (Adicional a la sedes Palacio de Justicia y Dirección Seccional).

RESULTADO DE AUDITORIAS EXTERNAS	
FECHA	2 – 13 de octubre de 2017
ALCANCE	Auditoria de Certificación bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 ISO-GP1000:2009, en LA RAMA JUDICIAL- CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA. Requisitos no aplicables/Exclusiones 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - ISO 9001.2015 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición - NTCGP 1000:2009
PROCESOS AUDITADOS	Administración de la Carrera, Gestión de la Formación, Gestión del Conocimiento, Gestión de la Infraestructura Física y Tecnológica, Reordenamiento y Modernización de la Gestión Judicial y Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia.
HALLAZGOS NC	El informe de auditoría interna no suministra información relacionada con la conformidad con los requisitos y la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad
	No han sido eficaces las acciones tomadas para dar tratamiento al reordenamiento /descongestión en los despachos judiciales.

LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS;

AUDITORIAS INTERNAS		
HALLAZGOS	CAUSAS	ACCIONES CORRECTIVAS
Mejorar los tiempos para la implementación del Programa de Bienestar Social dentro de la vigencia fiscal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de seguimiento 2. Falta de asignación de Responsabilidades 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un programa de bienestar. 2. Realizar seguimientos periódicos al programa de bienestar
Extender las buenas prácticas ambientales a las demás sedes judiciales. (Adicional a la sedes	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se ha asignado el recurso para capacitación y formación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un programa de capacitación y formación en Sistemas Integrados de Gestión.

Palacio de Justicia y Dirección Seccional).	2. Falta un plan de formación relacionado con el SIGCMA	
---	---	--

AUDITORIAS EXTERNAS		
HALLAZGOS	CAUSAS	ACCIONES CORRECTIVAS
El informe de auditoría interna no suministra información relacionada con la conformidad con los requisitos y la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad	En el informe de auditoría interna, falta incluir información relacionada con la conformidad con los requisitos y la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad	<p>Nivel Seccional Solicitar al nivel Central , equipo de auditoría interna, la inclusión de la conformidad del sistema con los requisitos de la norma ISO9001:2015</p> <p>Hacer seguimiento a la corrección</p> <p>Nivel Central Realización de estudios previos del proyecto Diplomado en Formación de auditores HSEQ.</p> <p>Envío de etapa precontractual a la Dirección Ejecutiva de Administración para realización de la contratación</p> <p>Ejecución del contrato Diplomado en Formación de auditores HSEQ</p> <p>Evaluar la eficacia de la acción tomada</p>
No han sido eficaces las acciones tomadas para dar tratamiento al reordenamiento /descongestión en los despachos judiciales.	<ol style="list-style-type: none"> Las actividades planificadas no son eficaces y no eliminan la no conformidad. Falta de recursos para la creación de cargos de descongestión. Falta de sustentación en la solicitud de propuestas de reordenamiento por parte de las seccionales. 	<ol style="list-style-type: none"> Creación documento por parte de la UDAE del Análisis Técnico Estándar herramienta para la toma de decisiones en la creación de cargos o despachos judiciales para apoyar la descongestión en aquellos distritos que así lo requieran. Elaboración de la metodología de la matriz de prioridades para evaluar el desempeño y nivel de congestión de los Despachos judiciales. Elaboración de una guía para documentar la metodología del Análisis Técnico Estándar herramienta para la toma de Decisiones en la creación de cargos o despachos judiciales. Evaluar la eficacia de la acción tomada

IV. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN;

Los resultados del seguimiento y medición, se pueden observar 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 el numeral 3 del presente Informe. Adicional a ello, se presentan a continuación los resultados de seguimiento y medición, tras el tratamiento de los hallazgos detectados durante la ejecución de las auditorías

AUDITORIAS INTERNAS				
HALLAZGOS	ACCIONES EJECUTADAS	RESULTADO	MEDICIÓN	RESPONSABLE
Mejorar los tiempos para la implementación del Programa de Bienestar Social dentro de la vigencia fiscal	<p>Se realizan actividades de bienestar, Yoga, torneos en deporte.</p> <p>Se desarrolla el programa de bienestar social "Servidores Judiciales más felices"</p>	<p>Planificación y control de programa de bienestar, mejorando tiempos de implementación</p> <p>Se incrementó en un 23%, los servidores judiciales que hacen actividad física.</p> <p>Reducción del 48% en el porcentaje de servidores judiciales que presentan sobrepeso y obesidad.</p> <p>Reducción del 13%, en el porcentaje de servidores judiciales que finalizan la jornada laboral con un estado de ánimo bajo</p> <p>Incremento en 27%, en el porcentaje de servidores judiciales de la Rama Judicial Risaralda que realizan actividades lúdico-recreativas y culturales al terminar la jornada laboral</p>	Trimestral	<p>Gestión Humana</p> <p>Alexander Castro</p> <p>Alta Dirección</p>
Extender las buenas prácticas ambientales a las demás sedes judiciales. (Adicional a la sedes Palacio de Justicia y Dirección Seccional).	Se imparte curso SENA, certificado a 30 personas en Normas ISO 9001:2015, Auditorías Internas bajo ISO 19011:2015, haciendo énfasis en los procesos de la Rama Judicial y en el sistema Integrado de Gestión y control de la calidad y gestión Ambiental	<p>Sensibilización tanto en la Dirección Administrativa como en el Consejo Superior de la Judicatura en cuanto al Sistema integrado de gestión de la calidad y gestión ambiental</p> <p>Mejora en el desempeño del Sistema de Gestión</p> <p>Personal capacitado y comprometido con el SIGMA</p>	Trimestral	<p>Gestión Humana</p> <p>Alexander Castro</p> <p>Alta Dirección</p>

		Buen desempeño de los indicadores ambientales.		
--	--	--	--	--

AUDITORIAS EXTERNA				
HALLAZGOS	ACCIONES EJECUTADAS	RESULTADO	MEDICIÓN	RESPONSABLE
El informe de auditoría interna no suministra información relacionada con la conformidad con los requisitos y la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad	<p>Nivel Seccional Solicitar al nivel Central , equipo de auditoría interna, la inclusión de la conformidad del sistema con los requisitos de la norma ISO9001:2015</p> <p>Hacer seguimiento a la corrección</p> <p>Nivel Central Realización de estudios previos del proyecto Diplomado en Formación de auditores HSEQ.</p> <p>Envío de etapa precontractual a la Dirección Ejecutiva de Administración para realización de la contratación</p> <p>Ejecución del contrato Diplomado en Formación de auditores HSEQ</p> <p>Evaluar la eficacia de la acción tomada</p>	<p>Corrección del informe de auditoría interna 2017.</p> <p>Inclusión de información del cumplimiento del sistema, con relación al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO9001:2015</p> <p>Formación y capacitación del equipo auditor</p>	Única a 31 de diciembre de 2017	Alta Dirección
No han sido eficaces las acciones tomadas para dar tratamiento al reordenamiento /descongestión en los despachos judiciales.	<p>Se implementa metodología para la toma de decisiones en la creación de cargos o despachos judiciales.</p> <p>Se desarrolla matriz de Prioridades en las medidas de reordenamiento.</p> <p>Se diseña Guía de medidas de Reordenamiento</p> <p>Se realiza evaluación de eficacia de la acción.</p>	Disminución en la congestión de los despachos judiciales	Mensual	Reordenamiento Judicial

3.3 DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.4 DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

En relación con los parámetros establecidos en los Acuerdos PSAA14-10160 “Por el cual se adopta el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial” y el PSAA14-10161 “Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA -”; la alta dirección ha realizado seguimientos periódicos, ha realizado mediciones y ha establecido metas con el fin de analizar el comportamiento de las variables que intervienen en los diferentes programas ambientales establecidos en el acuerdo ya mencionado.

3.4.1 Indicadores

A continuación se presenta cuadro resumen con los indicadores planteados así como el seguimiento de los mismos para la vigencia 2017 en la seccional Pereira, con el fin de hacer seguimiento a los programas ambientales.

OBJETIVO	INDICADOR	MÉTODO	RESULTADO	META	CUMPLE	ACCIÓN
Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad.	Disminución y/o uso eficiente del recurso hídrico.	m ³ por recibo de agua / No. empleados en el periodo	Palacio de Justicia: CPC 1,23 m ³ Dirección Seccional Pereira: CPC 0,40m ³	Palacio de Justicia: CPC <1,58 Dirección Seccional Pereira: CPC<0,30	SI NO	- Capacitaciones y sensibilizaciones temáticas del ahorro y uso eficiente del agua. - Comunicar constantemente el consumo de agua y realizar el debido análisis. -Promover el ahorro y uso eficiente por medio de publicidad. -Programar curso de NTC 14001:2015. -Socialización del acuerdo PSAA14- 10160 y específicamente el programa de ahorro y uso eficiente de la energía.
Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad.	Disminución y/o uso eficiente de energía.	Kwh por recibo de energía/ No. empleados en el periodo	Palacio de Justicia: CPC 79,08 Kwh Dirección Seccional Pereira: CPC 35,57 Kwh	Palacio de Justicia: CPC<81,25 Dirección Seccional Pereira: CPC<28,58	SI NO	-Capacitaciones y sensibilizaciones temáticas del ahorro y uso eficiente de energía. -Comunicar constantemente el consumo de energía y realizar el debido análisis. -Promover el ahorro y uso eficiente por medio de

OBJETIVO	INDICADOR	MÉTODO	RESULTADO	META	CUMPLE	ACCIÓN
						<p>publicidad.</p> <p>-Programar curso de NTC 14001:2015.</p> <p>-Socialización del acuerdo PSAA14- 10160 y específicamente el programa de ahorro y uso eficiente de la energía.</p>
Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad.	Consumo de papel.	No. de resmas solicitadas en el periodo anterior- No de resmas solicitadas en el periodo	271 resmas lo cual representa la disminución del 4%	380 Distrito Judicial Pereira	NO	<p>-Socializar y dar cumplimiento al Acuerdo PSAA14-10160, específicamente al programa de control del consumo de papel.</p> <p>-Promover el uso de herramientas tecnológicas para las comunicaciones.</p> <p>-Capacitaciones y sensibilizaciones.</p> <p>-Usar los medios de comunicaciones como tv e infonet para promover buenas prácticas.</p>
Gestionar de manera racional los residuos sólidos.	Cantidad de Residuos sólidos aprovechables	No. de actividades pertinentes emprendidas durante el trimestre	6	4	SI	<p>-Incentivar y promover la entrega de residuos aprovechables generados en los diferentes despachos y oficinas del Distrito.</p> <p>-Continuar los recorridos de recolecta periódicamente y tener los debidos registros.</p>
Gestionar de manera racional los residuos sólidos.	Separación de residuos sólidos aprovechables en la fuente.	Residuos aprovechables de los puntos ecológicos/ Total de residuos de los puntos ecológicos * 100	3,06%	≥5%	NO	<p>-Diseñar un programa de reciclaje que promueva e incentive a los servidores judiciales la separación en la fuente y la debida entrega de residuos aprovechables.</p> <p>-Realizar seguimiento a los despachos y oficinas para asegurar el debido retorno de los residuos aprovechables</p> <p>-Promover por medio de publicidad en tv, ascensores e infonet la separación en la fuente con apoyo de gestión tecnológica.</p>
Gestionar de manera	Indicador de formación y/o	No. de funcionarios				-Realizar (1) capacitación acerca de residuos sólidos

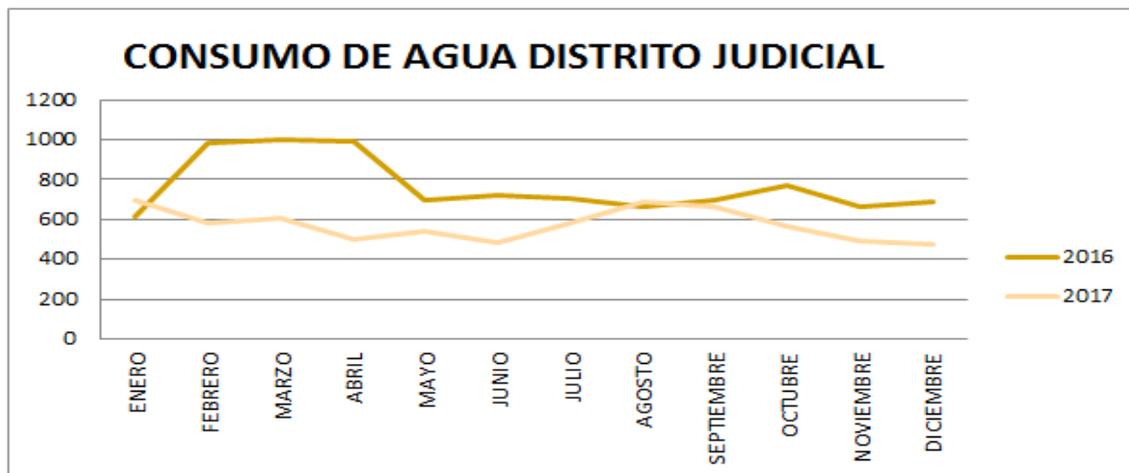
OBJETIVO	INDICADOR	MÉTODO	RESULTADO	META	CUMPLE	ACCIÓN
racional los residuos sólidos.	sensibilización en residuos peligrosos y no peligrosos	capacitados/ Total de personal de la sede* 100	30%	≥30%	SI	al año. -Incluir los servidores judiciales del Palacio de Justicia Pereira -Realizar un curso en formación de la NTC ISO 14001:2015 -Promover la separación en la fuente y uso adecuado de los puntos ecológicos, con el apoyo de gestión tecnológica.
Prevenir la contaminación ambiental.	Indicador de Residuos Sólidos Peligrosos.	Kg de RESPEL entregados/ Kg de RESPEL almacenados *100	100%	100%	SI	-Seguimiento permanente a la generación, manejo, almacenamiento, transporte y disposición final de los residuos sólidos peligrosos generados en el Palacio de Justicia y la Dirección Seccional de Administración Judicial. -En caso de presentarse disposición final y no se dé aprovechamiento de residuos sólidos peligrosos por parte del proveedor autorizado solicitar el certificado de disposición final.
Prevenir la contaminación ambiental.	Indicador de cumplimiento de revisiones técnico-mecánicas.	No de vehículos con revisión técnica/No de vehículos del parque automotor a los que les aplica revisión *100.	100%	100%	SI	-Seguimiento continuo a la vigencia de los certificados de la revisión técnico-mecánica y realizar el debido proceso para la actualización del certificado en el momento indicado.
Prevenir la contaminación ambiental.	Cumplimiento de simulacros ambientales.	No. de simulacros ambientales ejecutados.	1	1	SI	-Programar y capacitar el personal para la respuesta ante emergencias ambientales

3.4.2 Análisis del comportamiento de indicadores de gestión Ambiental

A continuación se presenta el comportamiento histórico, mes a mes de los últimos dos años en relación a las variables que intervienen e impactan los programas del sistema de gestión ambiental en la organización y sus indicadores, los cuales se expusieron en el cuadro anterior

1. Indicador de disminución y/o uso eficiente del recurso hídrico:

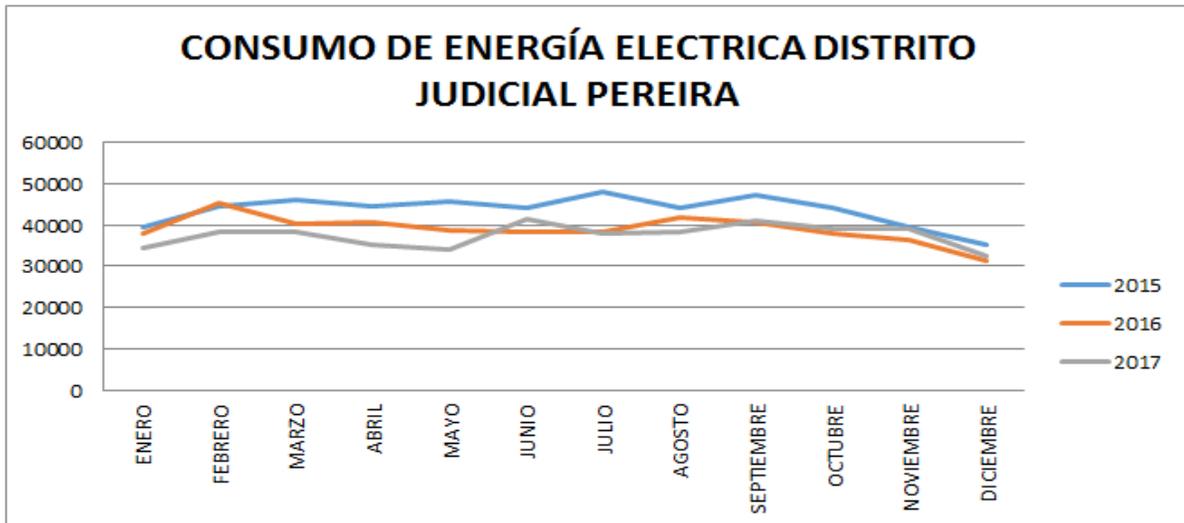
A continuación se presentan gráficos comparativos del comportamiento mes a mes en cuanto al consumo de agua medido en metros cúbicos, durante los años 2016 y 2017, en el Palacio de Justicia y en la Dirección ejecutiva de administración Judicial.



En la gráfica anterior, se puede apreciar que durante el año 2017 el comportamiento general en el consumo de agua fue muy positivo para la organización, pues presenta una disminución del 25% en el consumo de agua frente al año 2016.

2. Indicador disminución y/o uso eficiente de energía:

A continuación se presentan gráficos comparativos del comportamiento mes a mes en cuanto al consumo de energía eléctrica, medida en Kw/h, durante los años 2016 y 2017, en ambas sedes.



En el gráfico se puede apreciar un comportamiento muy positivo para la institución, donde se evidencia el esfuerzo y compromiso de la misma con el sistema integrado de gestión de la calidad y medio ambiente. Se puede apreciar que durante el año 2016 se presentó un decrecimiento en el consumo de energía eléctrica del 9% frente a consumo del año anterior. Entre tanto, para el año 2017 se presenta una disminución del 5% en el consumo de energía eléctrica frente al año 2016.

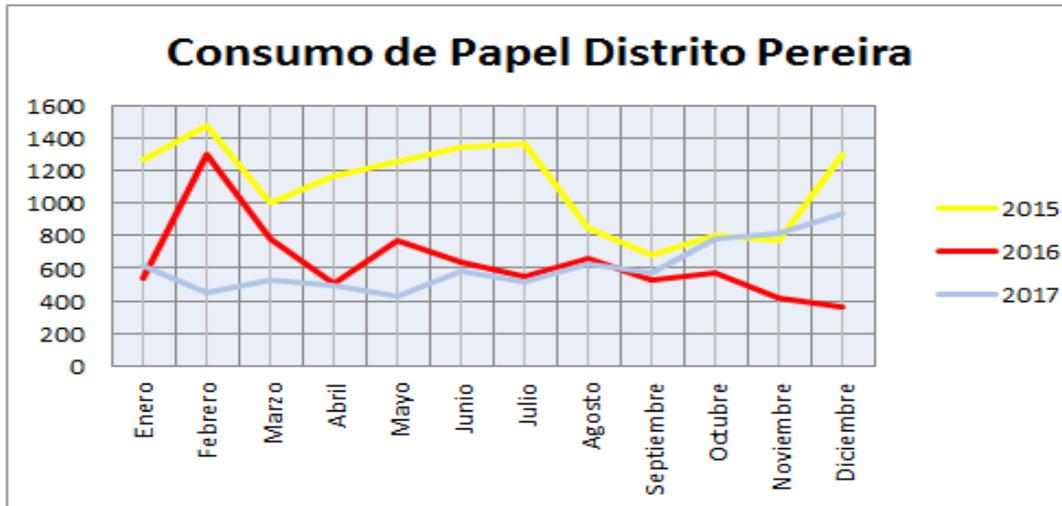
Acciones tomadas durante 2017: se realizaron obras de adecuación a la infraestructura del Palacio de Justicia de Pereira, instalando al finalizar el pasillo ventanales para optimizar la ventilación y así reducir el uso de ventiladores y equipos eléctricos que regulan la temperatura.



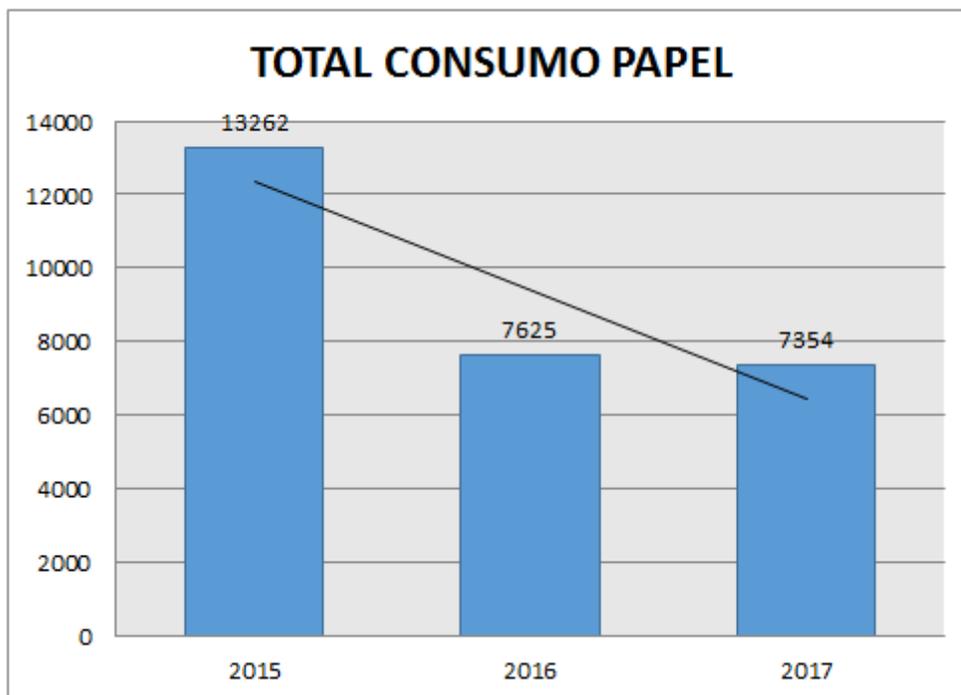
Fuente: Propia

3. Consumo de papel

A continuación se presenta gráfico del comportamiento del consumo de papel, medido en cantidad de resmas de papel consumidos por la institución, datos comparativos mes a mes de los años 2015, 2016 y 2017.



En el gráfico se puede evidenciar un comportamiento muy favorable para la institución, dado que el nivel de consumo de papel ha disminuido. Si bien, se presentan algunas fluctuaciones crecientes, se puede apreciar que en general el comportamiento favorece a la institución.



Fuente: Propia

En el anterior grafico se puede apreciar más claramente la tasa de decrecimiento en el indicador, se puede apreciar que para el 2016 disminuyó el consumo en un 43% y para el 2017 disminuyó en un 4%, ambos con relación al año inmediatamente anterior.

4. Cantidad de residuos sólidos aprovechables

La meta del indicador se planteó para cuatro (4) entregas de residuos sólidos aprovechables y se realizaron seis (6) entregas durante el año, lo cual permitió el cumplimiento al 150%.

5. Separación de residuos sólidos aprovechables en la fuente

Para el año 2017 se estableció una meta de aprovechamiento de residuos $\geq 5\%$, sin embargo se obtuvo el resultado de 3,06%. Si bien no se cumplió con los resultados esperados, se puede decir que es un buen resultado para la seccional, teniendo en cuenta que las actividades principales que se llevan a cabo en el Palacio de Justicia y la Dirección Seccional de Administración Judicial, es un valor realmente bajo, puesto que la mayor cantidad de residuos generados deberían ser aprovechables (papel, sobres de manila, cartón).

6. Indicador de formación y/o sensibilización en residuos peligrosos y no peligrosos

Durante el año 2017 se realizó una capacitación acerca del tipo de residuos que se generan en el Palacio de Justicia de Pereira y la Dirección Seccional de Administración Judicial, donde los asistentes convocados fueron los servidores judiciales de la Administración Judicial Pereira, con un total de 12 asistentes, lo que equivale al 30% del personal. Por tal motivo, se da cumplimiento al indicador

7. Indicador de Residuos Sólidos Peligrosos

Los residuos sólidos peligrosos generados durante el año 2017, representados en su totalidad por luminarias con un peso de 188.6 Kg y se presentó en un 100% su debida entrega al proveedor autorizado, dando cumplimiento en su totalidad a la meta establecida.

8. Indicador de cumplimiento de revisiones técnico- mecánicas

En el año 2017 el Palacio de Justicia de Pereira y la Dirección Seccional de Administración Judicial contó con 8 vehículos institucionales, de los cuales 7 les correspondía revisión técnica-mecánica y a uno (1) aun no le correspondía iniciar la revisión. Al finalizar el año se le había realizado a todos los vehículos la revisión en los meses correspondientes a su vigencia, por lo cual se le dio cumplimiento al 100% a este indicador.

9. Cumplimiento de simulacros ambientales

En el mes de octubre del año 2017 se realizó un (1) simulacro, se tuvo en cuenta los sismos como fenómeno natural que puede afectar a la humanidad como la entidad y por ende el sistema de gestión ambiental.

3.5 EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS;

Conforme con la información suministrada por el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, durante el 2017 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 satisfactorios.

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

4. EFICACIA EN LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Durante el 2017 se elaboraron setenta (70) acciones preventivas con el fin de mitigar los riesgos de los procesos. En este contexto, con el fin de abordar los riesgos existentes entre los objetivos de calidad y las políticas de Plan Sectorial de Desarrollo donde se presentaban el 95% de los riesgos, las acciones tomadas se desarrollaron con base en el siguiente esquema articulador:

Articulación de las Políticas del Plan Sectorial de Desarrollo con los objetivos del SIGCMA las cuales quedan de la siguiente forma:

No.	POLITICA	OBJETIVOS DE CALIDAD
1.	TECNOLOGÍA	Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.
		Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.
		Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los Residuos sólidos.
2.	INFRAESTRUCTUR A JUDICIAL	Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.
		Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.
		Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.
3.	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.
		Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.
		Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.
		Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la Organización.
		Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia.
4.	REDISEÑOS ORGANIZACIONALES	Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus Procesos.
		Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.
5.	PROTECCIÓN Y SEGURIDAD	Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.
		Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.

No.	POLITICA	OBJETIVOS DE CALIDAD
		Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.
6.	DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN JUDICIAL	Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.
		Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.
		Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.
7.	CALIDAD DE LA JUSTICIA	Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.
		Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran.
		Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.
		Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.
		Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana.
		Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA).

Esto demuestra la cultura preventiva en la organización, que no solo se demuestra con este componente, sino, con las oportunidades de mejora que se adelantan y que quieren ir más allá del cumplimiento de los requisitos de la norma.

A continuación se presenta la situación encontrada:

No	No ACCIÓN	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 FISICA	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
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.

No	No ACCIÓN	PROCESO	GENERADA POR	CLASE	HALLAZGO
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.

A continuación, se expone, plantea y realiza análisis de riesgos potenciales (Matriz de riesgos y oportunidades) en cada uno de los procesos, enmarcando la eficacia de las acciones tomadas:

PROCESO	LINEA	RESPONSABLE
<u>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</u>	ESTRATEGICO	Jaime Robledo Toro Beatriz Eugenia Ángel Vélez Lucas Ignacio Arbeláez Cifuentes
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	ESTRATEGICO	Jaime Robledo Toro Carlos Andrés Chavarro Cárdenas
GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	MISIONAL	Jaime Robledo Toro
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL	MISIONAL	Jaime Robledo Toro

PROCESO	LINEA	RESPONSABLE
REORDENAMIENTO JUDICIAL	MISIONAL	Beatriz Eugenia Ángel Vélez
REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA	MISIONAL	Beatriz Eugenia Ángel Vélez
MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA	MISIONAL	Lucas Ignacio Arbeláez Cifuentes Iván Maturana Córdoba
GESTIÓN DOCUMENTAL	APOYO	Mario Vanegas
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	APOYO	Gregorio
GESTIÓN TECNOLÓGICA	APOYO	Carlos Andrés Chavarro Cárdenas
ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD	APOYO	
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADISTICA	APOYO	Beatriz Eugenia Ángel Vélez
GESTIÓN HUMANA	APOYO	Margarita Silva Hidalgo
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	APOYO	Iván Maturana Córdoba
GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	APOYO	Iván Maturana Córdoba
ASISTENCIA LEGAL	APOYO	Diana Vanessa Villa Franco
MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE	EVALUACIÓN Y MEJORA	Jaime Robledo Toro Beatriz Eugenia Ángel Vélez Lucas Ignacio Arbeláez Cifuentes

PROCESO	LINEA	RESPONSABLE
AUDITORIA	EVALUACIÓN Y MEJORA	Alexander Castro
SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	SIGCMA	Alexander Castro
SISTEMA DE GESTIÓN AMIENTAL	SIGCMA	Alexander Castro

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se establecen oportunidades de mejora con varios enfoques: basado en resultados de auditorías, atención de PQRS, proceso de implementación y mejora continua del sistema integrado de Gestión y Control de la Calidad y la Gestión ambiental, y resultados obtenidos en la revisión por la dirección.

Analizando los resultados de las Auditorías Internas de Calidad, así como las Auditorías realizadas por el ente Certificador (ICONTEC), las oportunidades de mejora por proceso se describen en el siguiente cuadro, en el que se analizan desde los lineamientos y requisitos de la Norma NTC-ISO-9001:2015:

OPORTUNIDAD DE MEJORA			
Planeación Estratégica	<p>El informe de Auditoría Interna no presenta oportunidades de Mejora no NCM/NCm, presenta la siguiente conclusión:</p> <p>El proceso de Planeación Estratégica, en los aspectos verificados da cumplimiento a los requisitos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente, específicamente en lo relativo a la verificación de la eficacia, eficiencia y efectividad demostrada a partir de las normas de calidad NTCGP1000:2009 y NTC ISO 9001:2015.</p>	4.2.11	Considerar alinear los objetivos estratégicos con los objetivos de calidad con el fin de centralizar los enfoques en los temas de relevancia para la Rama de acuerdo con su planeación y objetivos.
		4.2.12	Con el fin de que las mediciones en el avance de planes operativos permitan centrarse en resultados, una buena práctica a implementar sería medir hitos o actividades y entregables que realmente aportan valor.
		4.2.56	El realizar ingentes esfuerzos para la asignación del personal que se requiere en la especialidad penal, civil, familia y laboral pues es la debilidad que se destaca debido al aumento de la demanda de justicia.
		4.2.57	El aplicativo SIERJU, para que permita a la Seccional tomar la información y hacer consolidaciones parciales del reporte de la información estadística de los despachos pues esta gestión se hace a través de la unidad de la Unidad de Desarrollo y de Análisis Estadístico, UDAE y dilata la gestión.
		4.2.58	Revisar el contexto considerando los cambios en la normativa que afecta en un momento determinado la prestación del servicio de justicia impactando la demanda.
		4.2.59	Considerando que el Distrito de Pereira forma parte del engranaje del sistema de gestión de calidad, es pertinente considerar en las comunicaciones internas el desempeño del Distrito frente al cumplimiento de los objetivos de calidad.
		4.2.60	Teniendo en cuenta que en diciembre se hará la revisión del sistema de gestión, es necesario abordar los temas relacionados con los cambios en las cuestiones internas y externas y el grado en que se han logrado los objetivos de calidad
	4.2.34	En el procedimiento de atención quejas reclamos y sugerencias, considerar la inclusión, en las actividades del hacer y verificar, las solicitudes que llegan por el SIGOBIUS pues solo se relacionan las del software del SIGCMA.	
	4.2.66	Considerando que en los referenciales aplicados se establece el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, es pertinente revisar la manera de abordar este requisito en la Seccional debido a que los resultados de la satisfacción se entienden si no	
		<p>Se recomienda que las imágenes exportadas en los procedimientos debería realizarse en una guía, anexo o instructivo para efectos más específicos de dichos documentos.</p> <p>Tener en cuenta la oportunidad de mejora que el ente certificador reiteró en auditoría externa 2016, la</p>	

	<p>cual había que tener en cuenta el análisis de la información relativa a quejas, reclamos y sugerencias y demás , separando aquellos que son para el Consejo Nivel Central y aus seccionales. También sería importante fortalecer los análisis de causa y el seguimiento a las acciones que toman los procesos que presentan mayor reincidencia</p>		<p>se presenta ningún recurso de apelación o de reposición</p>
--	---	--	--

En cuanto a la implementación e integración del sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental, se detectaron las siguientes oportunidades de mejora para el 2018

ASPECTO	ACCIÓN
Ahorro y uso eficiente del agua	Capacitaciones, sensibilizaciones.
	Comunicación constante por medios audiovisuales
	Promover el ahorro y uso eficiente por medio de publicidad
Ahorro y uso eficiente de Energía	Programar curso de NTC 14001:2015
	Socialización del acuerdo PSAA14-10160 y el PSAA14-10161, con énfasis en los programas de ahorro de impacto ambiental.
Ahorro y control en el consumo de papel.	Promover el uso de herramientas tecnológicas para las comunicaciones
	Desarrollar capacitaciones y sensibilizaciones en materia de ahorro de papel.
	Usar los medios de comunicaciones como tv e infonet para promover buenas prácticas.
	Fomentar el reciclaje de papel
	Desarrollar programa de incentivos por buenas prácticas amigables con el ambiente.
Reciclaje Manipulación y disposición final de residuos solidos	Incentivar y promover la entrega de residuos aprovechables generados en los diferentes despachos y oficinas del Distrito.
	Continuar los recorridos de recolecta periódicamente y tener los debidos registros.
	Diseñar un programa de reciclaje que promueva e incentive a los servidores judiciales la separación en la fuente y la debida entrega de residuos aprovechables.
	Realizar seguimiento a los despachos y oficinas para asegurar el debido retorno de los residuos aprovechables
	Promover por medio de publicidad en tv, ascensores e infonet la separación en la fuente con apoyo de gestión tecnológica.
	Inversión en compra de puntos ecológicos para dotar el Palacio de Justicia.
	Inversión en Contenedores para la disposición final de residuos.
Manipulación de residuos peligrosos	Seguimiento permanente a la generación, manejo, almacenamiento, transporte y disposición final de los residuos sólidos peligrosos generados en el Palacio de Justicia y la Dirección Seccional de Administración Judicial.
	En caso de presentarse disposición final y no se dé aprovechamiento de residuos sólidos peligrosos por parte del proveedor autorizado solicitar el certificado de disposición final. Se propone:

ASPECTO	ACCIÓN
	Programar y capacitar el personal para la respuesta ante emergencias ambientales
Control en emisión de gases	Seguimiento continuo a la vigencia de los certificados de la revisión técnico- mecánica y realizar el debido proceso para la actualización del certificado en el momento indicado.
Plan de inversión Compras verdes	Incluir en el plan de inversión y presupuesto 2018, la compra de bombillería led y postes para instalación de bombillas exteriores con fuente renovable (sistemas fotovoltaicos), con el fin de reducir consumos energéticos.
Simulacros ambientales	Se diseñará un plan y programa de atención de emergencias ambientales, así como los simulacros para el 2018, de acuerdo a los lineamientos del nivel central y la actualización de documentos del SIGCMA.
Implementación de guías y programas ambientales	De acuerdo a la directriz del nivel central se implementarán durante el año 2018 y se tomarán los ajustes de acuerdo a la dinámica de la organización

6. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA

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

1. Actualización del sistema a la norma a la versión 2015.

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

Es importante resaltar que durante el 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.

2. 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.

3. 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.

4. Cambios en el horario de la jornada laboral

Durante el año ____, se hicieron cambios a la jornada laboral, tras estudio previo y encuestas realizadas a los colaboradores de la institución, lo cual se ve enmarcado en _____, arrojando como medida la adopción de la nueva jornada laboral para funcionarios y empleados del consejo y dirección administrativa del consejo superior de la judicatura seccional Risaralda. Aspecto que inicialmente genera impacto, incertidumbre y descontento de parte de algunos colaboradores, afectando no solo el desempeño del sistema de gestión de calidad, sino, también el sistema de gestión ambiental, el cual se encontraba en la parte inicial de su implementación. Aspectos que con el pasar del tiempo se mitigaron al ser acompañado de una campaña que resaltó los aspectos más positivos de la medida adoptada, tales como: Mejora en la calidad de vida personal al poder disponer más tiempo diurno en actividades personales y/o familiares, tiempo para desarrollar actividades de bienes dentro de la institución (programa de bienestar, gimnasio, juegos, deportes)

7. 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 integrado de gestión de la calidad y el medio ambiente, las proyecciones son las siguientes:

ACTIVIDAD	LUGAR	VALOR
Obras de adecuación en infraestructura física, con relación a la aplicación de energías limpias	Belén de Umbría Apia Palacio de Justicia Pereira	
Avisos de identificación y señalización	Planta	
	Subestación Planta	

ACTIVIDAD	LUGAR	VALOR
	Extintores	
	Zona Motos	
	Parqueadero	
	Cuarto San Alejo	
	Fichas de mantenimiento	
Extintores (identificación-señalización). De acuerdo a la necesidad	Planta	
	Subestación Planta	
	Parqueadero	
	Parqueadero Motos	
Muro de contención dentro área de planta	Planta	
KIT DERRAMES - PALA ANTICHISPA (Disponer, señalar y adecuar área)	Parqueadero Palacio	
EXTRACTOR DE GASES (Medición, instalación)	Parqueadero Palacio	
CANALIZAR GOTERA QUE DA AL PARQUEADERO (Aprovechar agua lluvia)	Parqueadero Palacio	
INSTALACIÓN DE PUNTOS ECOLÓGICOS (Pendiente análisis)	Palacio - Dir. Administrativa	
HABLADORES AMBIENTALES (Diseño, impresión e instalación)	Computadores	
	Tomas	
	Baños	
Rotulación correcta de tóner	Reciclaje Tóner	
TOTAL		