MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

SIGCMA

Rama Judicial del Poder Público
Consejo Seccional de la Judicatura
Centro de Servicios Administrativos
Sistema Penal Acusatorio de Pereira

CÓDIGO MCSRPAM	ELABORO LIDER DE PROCESO	REVISO COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBO COMITÉ DEL SIGCMA
VERSION 02	FECHA 28-01-2021	FECHA 04-02-2021	FECHA 11-02-2021

ALTA DIRECCIÓN

AURELIO ENRIQUE RODRÍGUEZ GUZMÁN
Presidente Consejo Superior de la Judicatura

MARTHA LUCIA OLANO GUZMÁN
Vicepresidente Consejo Superior de la Judicatura

DIANA ALEXANDRA REMOLINA BOTÍA
Magistrada

GLORIA STELLA LÓPEZ JARAMILLO
Magistrada

JORGE LUIS TRUJILLO ALFARO
Magistrado

NASLLY RAQUEL RAMOS CAMACHO
Directora Ejecutiva

REPRESENTANTE ALTA DIRECCIÓN

MARTHA LUCIA OLANO GUZMÁN
Magistrada líder del SIGCMA
Presidente de la CICAJ

COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA

CLARA MILENA HIGUERA GUÍO	**YULY MARIBELL FIGUEREDO DE RONDÓN**
Directora Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico Lideresa de Proceso	Directora Unidad de Auditoría Lideresa de Proceso
MARY LUCERO NOVOA MORENO	**ANDRÉS PARRA**
Directora Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” Lideresa de Proceso	Director Unidad del Registro Nacional de Abogados Líder de Proceso
PAOLA ZULUAGA MONTANA	**CLAUDIA MARCELA GRANADOS ROMERO**
Directora CENDOJ Lideresa de Proceso	Directora Administración de la Carrera Judicial Lideresa de Proceso
CARLOS DEVIA GUTIÉRREZ	**NELSON ORLANDO JIMÉNEZ PEÑA**
Director Unidad de Seguridad Líder de Proceso	Director Unidad de Recursos Humanos Líder de Proceso
PABLO ENRIQUE HUERTAS PORRAS	**ALEJANDRO CAMPO PAJARO**
Director Unidad de Administrativa Líder de Proceso	Director Unidad de Asistencia Legal Líder de Proceso
LUIS ANTONIO SUÁREZ ALBA	**WILSON MUÑOZ ESPITIA**
Director Unidad de Planeación Líder de Proceso	Director Unidad de Infraestructura Física Líder de Proceso
WILLIAM LEONIDAS HERNÁNDEZ MALAGÓN	**JOSÉ EDUARDO GÓMEZ FIGUEREDO**
Director (E) Unidad de Presupuesto Líder de Proceso	Coordinador Direcciones Seccionales Líder de Proceso
CARLOS FERNÁDO GALINDO CASTRO	**CARLOS ANDRES GÓMEZ GÓMEZ**
Director Unidad de Informática Líder de Proceso	Coordinador de Grupo de Proyectos Especiales de Tecnología - Líder de Proceso
ANGELA MARÍA ARANZAZU MONTOYA	**SANDY YANETH LÓPEZ PATARROYO**
Coordinador de Grupo de Proyectos Especiales de Infraestructura – Lideresa de Proceso	Coordinadora de Grupo de Proyectos Trasversales Líder de Proceso

ALTA DIRECCIÓN SECCIONAL	
JAIME ROBLEDO TORO Presidente Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda	**BEATRIZ EUGENIA ANGEL VELEZ** Vicepresidente Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda
LUCAS IGNACIO ARBELAEZ CIFUENTES Director Seccional de Administración Judicial de Pereira	**KAROL VIVIANA MONTOYA** Coordinadora Seccional SIGCMA
PUALA ANDREA PEÑAFIEL Profesional de enlace Coordinación Nacional del SIGCMA	

CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE PEREIRA

COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA

OLGA LUCIA FLOREZ RENDON Juez Coordinadora	**GREGORIO OSWALDO HENAO TORO** Profesional universitario grado 14 - coordinador
JANETH GALLEGO POVEDA Profesional de enlace Coordinación Seccional del SIGCMA	
Líderes de proceso	
YULIETH DEL SOCORRRO ZULUAGA FLÓREZ Líder de Proceso Gestión de Reparto	**ANDRES EDUARDO SANCHEZ ECHEVERRY** Líder de Proceso Gestión Control de Audiencias / Administración de Salas
LUZ EIDA PELAEZ MEJIA Líder de Proceso Comunicaciones, Citaciones y Notificaciones	**JHON FREDY CASTRILLON RIVERA** Líder de Proceso Gestión de Archivo y Soporte Tecnológico
VICTORIA EUGENIA GIRALDO ARIZA Líder de Proceso Atención, Servicio e Información al Usuario ASIU	

TABLA DE CONTENIDO

1.1 OBJETIVO 9
1.2 APLICACIÓN Y ALCANCE 9
1.3 REFERENCIAS NORMATIVAS 9
1.4 ACTUALIZACION Y CONTROL DE CAMBIOS 10
1.5 TÉRMINOS Y DEFINICIONES 10

2. RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO 10

2.1 ESTRUCTURA DE LA RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO 11
2.1.1 PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE LA RAMA JUDICIAL 12
2.1.2 PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA 12
2.1.3 DECÁLOGO IBEROAMERICANO DE JUSTICIA. 13

2.2 JURISDICCIÓN ORDINARIA (¿SI?) 16
2.2.1 CREACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS JURISDICCIONALES Y DETERMINACIÓN DE FUNCIONES 17
2.2.2 CREACIÓN FIGURA JUEZ COORDINADOR DE LOS JUECES PENALES Y CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO 17
2.2.3 FUNCIONES DEL CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO 18
2.2.4 CREACIÓN CARGO PROFESIONAL UNIVERSITARIO - COORDINADOR 19
2.2.5 FUNCIONES DEL PROFESIONAL UNIVERSITARIO – COORDINADOR 19
2.2.6 MISIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE PEREIRA 22
2.2.7 VISIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE PEREIRA 22
2.2.8 ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO 22

3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIGCMA) RAMA JUDICIAL 24

3.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (REQ. 4.1) 25
3.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS Y/O SOCIOS DE NEGOCIO (REQ. 4.2) 29
3.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SIGCMA 30
3.3.1 NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS 31
3.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIGCMA) (REQ. 4.4) 32
3.5 LIDERAZGO Y COMPROMISO (REQ. 5.0) 34
3.5.1 COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIGCMA) 35
3.5.2 COMITÉ DE PROFESIONALES DE ENLACE 35
3.5.3 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIGCMA) (REQ. 5.2) 35
3.6 PLANIFICACION (REQ. 6.0- 6.1) 37
3.7 OBJETIVOS DEL SIGCMA (REQ. 6.2) 38
3.7.1 PLANIFICACIÓN PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS (REQ. 6.6.2) 39
3.7.2 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS (REQ. 6.3) 41

3.8 APOYO (REQ. 7.0) 41
3.9 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO (REQ. 8.5) 41
3.10 EVALUACION DEL DESEMPEÑO (REQ:9)..... 43

PRESENTACIÓN

Para mejorar la calidad del servicio y el desempeño del sistema judicial, se han implementado modelos de gestión en la administración judicial y en la función pública de administrar justicia. Esto forma parte de la política de la Rama Judicial, con el objetivo de ser más productivos y competitivos, mediante una mejora continua.

El Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, con el objetivo de llevar a cabo sus premisas como organización de calidad, para cumplir con la función pública de Administrar Justicia, mejorar continuamente y generar beneficios hacia la comunidad, implementa un sistema de gestión de calidad articulado al SIGCMA por medio del cual se pueda evaluar el avance de los procesos, encaminados a mejorar la calidad del servicio para satisfacer las expectativas de las partes interesadas internas y externas y/o de los socios de negocio.

Con base en lo anterior, se presenta este manual de calidad que nos lleva paso a paso a demostrar, facilitar, y entender la debida implementación y socialización de los procesos con base en requisitos de las normas NTC ISO 9000:2015; NTC ISO 9001:2015; NTC ISO 14001:2015; NTC 6256:2021- GTC 286:2021; NT ISO 31000:2015; NTC ISO 37001:2016 las cuales contienen los requisitos legales y reglamentarios y los requisitos de las partes interesadas internas y externas en coherencia con las normas constitucionales legales y reglamentarias que constituyen la razón de la jurisdicción.

La implementación de la gestión de calidad en todas las fases de la función de administración judicial y del ejercicio de la función jurisdiccional propiamente dicha, constituye una política del Estado y en particular de la Rama Judicial, orientada a mejorar la calidad de la función pública de administrar justicia, reforzar el desempeño de los servidores judiciales del aparato judicial mediante una mayor productividad y competitividad, y generar una herramienta de gestión de la organización judicial que permita la mejora continua.

Es por ello que la política de Calidad se constituye en un instrumento de gerencia pública, que orienta la gestión administrativa y judicial en la Rama Judicial del Poder Público, y como tal se ha evidenciado en los diferentes Planes Sectoriales de Desarrollo de la Rama Judicial, dentro

del objetivo “Calidad”, que tiende a elevar el nivel de satisfacción de las partes interesadas, de la administración de justicia en la protección y respeto de sus derechos, deberes, garantías y simultáneamente fortalece la disposición de la función pública de administrar justicia, en el ejercicio de la función judicial; así como una Política encaminada a “Desarrollar un proceso cultural de calidad en la gestión judicial y de prevención del riesgo”, orientada, entre otros aspectos, a fomentar las competencias necesarias para el mejor desempeño de las funciones en temas propios de la función pública de administrar justicia y la gestión en la jurisdicción.

Es necesario tener en cuenta que, de conformidad con la Ley 270 de 1996 El Consejo Superior de la Judicatura, en su condición de órgano administrativo de Alta Dirección del Poder Judicial, expresó su compromiso indeclinable para establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión de calidad, en todas las dependencias judiciales y administrativas, a nivel central y seccional, para hacer efectivo el mejoramiento en la función pública de administrar pronta y cumplida justicia, a través de un sistema integrado de gestión y control de calidad y del medio ambiente y el crecimiento personal y profesional de sus magistrados, jueces y empleados con base en la formación, el trabajo en equipo y un clima organizacional de diálogo constructivo que garantice la óptima toma de decisiones, específicamente en el quehacer de la jurisdicción.

1.1 OBJETIVO

El presente manual tiene como finalidad describir la estructura del Sistema Integrado de Gestión (SIGCMA), así como precisar cómo se cumplen los requisitos de las normas NTC ISO 9000:2015; NTC ISO 9001:2015; NTC ISO 14001:2015; NTC 6256:2021- GTC 286:2021; NT ISO 31000:2015; NTC ISO 37001:2016

1.2 APLICACIÓN Y ALCANCE

Este manual de calidad aplica para El Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, de acuerdo con el alcance establecido por la Coordinación nacional de calidad.

En lo que se refiere a su componente ambiental, el manual se aplica en todas las sedes de acuerdo con los aspectos establecidos en el Acuerdo Ambiental de la Rama Judicial a nivel nacional y de igual manera para el Sistema de Gestión Antisoborno NTC ISO 37001:2016 y los esquemas en los que se encuentre certificada la Rama Judicial.

1.3 REFERENCIAS NORMATIVAS

Las referencias normativas contempladas en este manual y en el Sistema Integrado de Gestión (SIGCMA) se estructuran a partir de los requisitos de las siguientes normas y acuerdos de referencia.

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTC 6256:2021- GTC 286:2021 Norma Técnica de la Rama Judicial
- NTC ISO 19011:2015 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- ISO 31000:2015 Gestión del Riesgo. Principios y directrices
- NTC ISO 37001:2016 Norma Técnica Sistema de Gestión Antisoborno
- Acuerdos del Sistema Integrado de Gestión (SIGCMA)
- Acuerdos de Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial.

1.4 ACTUALIZACION Y CONTROL DE CAMBIOS

El proceso de Planeación Estratégica, liderado por el responsable del Sistema, es el encargado de administrar, mantener y actualizar el presente manual. Los líderes de los diferentes procesos del SIGCMA pueden solicitar cambios al manual, los cuales serán evaluados y considerados en función de los requisitos establecidos en el procedimiento de gestión documental.

En este sentido, se busca garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos y procedimientos del sistema, mediante una gestión adecuada de la documentación y una mejora continua en los criterios de calidad, ambientales y de seguridad. La participación de los líderes de los procesos y la aplicación rigurosa de los procedimientos establecidos en el SIGCMA son fundamentales para lograr estos objetivos.

1.5 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Con el fin de garantizar una correcta interpretación y aplicación de los términos utilizados en el presente Manual y en el SIGCMA, se adoptan las definiciones establecidas en:

- Norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTC 6256:2021- GTC 286:2021 Norma Técnica de la Rama Judicial
- NTC ISO 19011:2015 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- ISO 31000:2015 Gestión del Riesgo. Principios y directrices
- NTC ISO 37001:2016 Norma Técnica Sistema de Gestión Antisoborno
- Acuerdos del Sistema Integrado de Gestión (SIGCMA)
- Acuerdos de Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial

2. RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

La Rama Judicial es una de las tres ramas del poder público encargada de administrar justicia en Colombia. Su función principal es solucionar los conflictos y controversias que surgen entre los ciudadanos y el Estado, así como decidir cuestiones jurídicas controvertidas mediante

pronunciamientos que adquieren fuerza de verdad definitiva, tales como sentencias, fallos o mandatos judiciales.

En este sentido, la Rama Judicial es la encargada de hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagradas en la Constitución y en las leyes, con el fin de lograr y mantener la convivencia social en un marco de respeto y protección de los valores fundamentales del Estado. Para ello, cuenta con un sistema de justicia especializado y organizado jerárquicamente, que se encarga de garantizar la transparencia, la independencia y la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones, así como la protección de los derechos y garantías de todas las personas que acuden a sus servicios[1].

2.1 ESTRUCTURA DE LA RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO

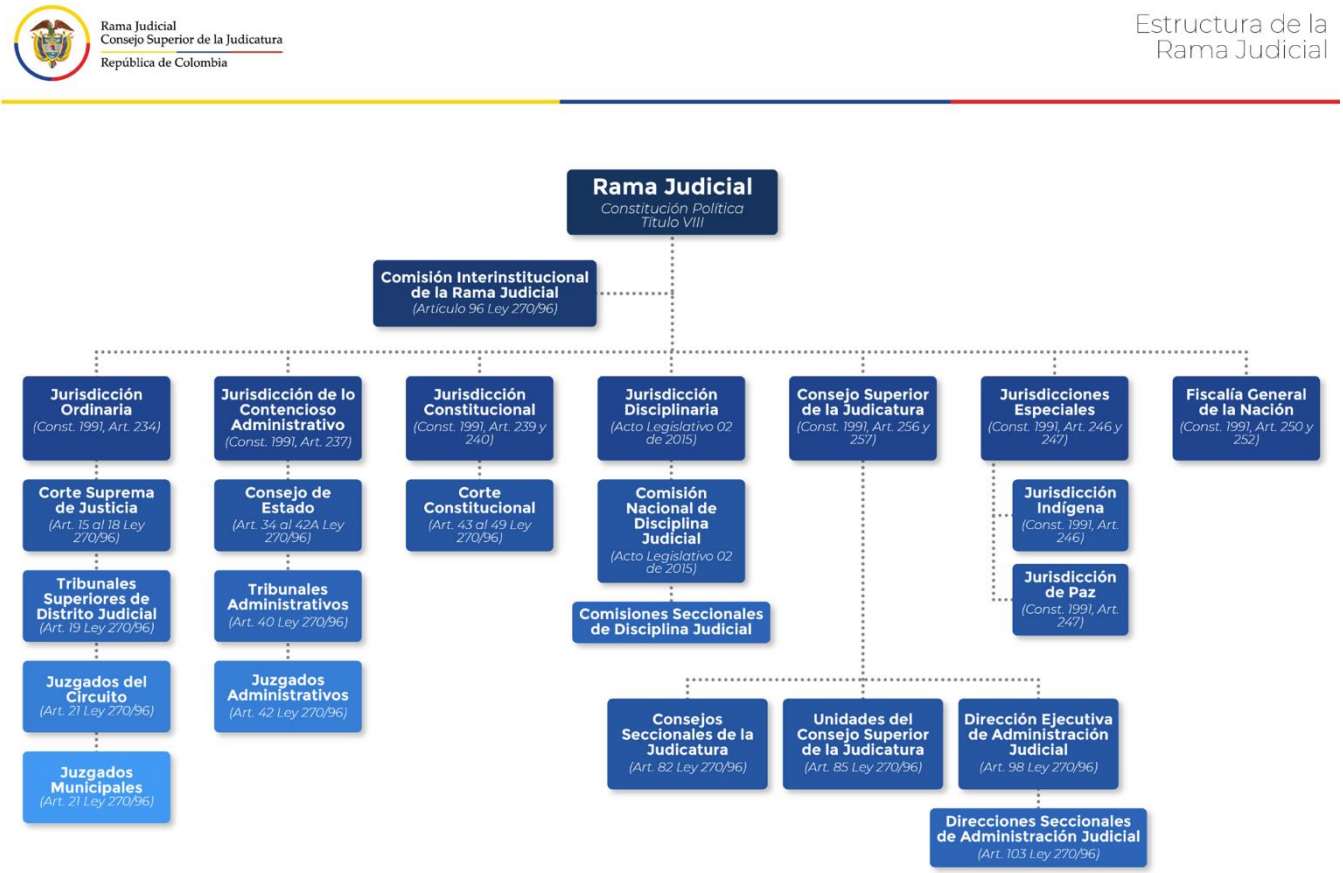

Gráfico No 1. Tomado de la página Oficial Rama Judicial https://www.ramajudicial.gov.co/portal/sobre-la-rama/informacion-general/organigrama

[1] Manual de Estructura del Estado Colombiano (DAFP)

2.1.1 PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE LA RAMA JUDICIAL

La Rama Judicial orienta su comportamiento y función de acuerdo con los principios de ***igualdad de trato, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia y publicidad***, los cuales están contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991, el cual indica:

*"**ARTICULO 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.*

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley."

2.1.2 PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

La Rama Judicial se alinea con los principios definidos en la Ley 270 de 1996 (Estatutaria de la Administración de la Justicia) modificado por la Ley 1285 de 2009, la que a su vez define la **Administración de Justicia** como la parte de la función pública que cumple el Estado encargada por la Constitución Política y la ley de hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagrados en ellas, con el fin de realizar la convivencia social y lograr y mantener la concordia nacional. Aquellos son:

- **ACCESO A LA JUSTICIA:** El Estado garantiza el acceso de todos los asociados a la administración de justicia. Será de su cargo el amparo de pobreza y el servicio de defensoría pública. En cada municipio habrá como mínimo un defensor público.

- **DERECHO DE DEFENSA:** En toda clase de actuaciones judiciales y administrativas se garantiza, sin excepción alguna, el derecho de defensa, de acuerdo con la Constitución Política, los tratados internacionales vigentes ratificados por Colombia y la Ley.

- **CELERIDAD:** La administración de justicia debe ser pronta y cumplida. Los términos procesales serán perentorios y de estricto cumplimiento por parte de los funcionarios judiciales. Su violación injustificada constituye causal de mala conducta, sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar.

- **ORALIDAD:** Las actuaciones que se realicen en los procesos judiciales deberán ser orales con las excepciones que establezca la ley. Esta adoptará nuevos estatutos procesales con diligencias orales y por audiencias, en procura de la unificación de los procedimientos judiciales, y tendrá en cuenta los nuevos avances tecnológicos.
-
- **AUTONOMIA E INDEPENDENCIA DE LA RAMA JUDICIAL:** La Rama Judicial es independiente y autónoma en el ejercicio de su función constitucional y legal de administrar justicia. Ningún superior jerárquico en el orden administrativo o jurisdiccional podrá insinuar, exigir, determinar o aconsejar a un funcionario judicial para imponerle las decisiones o criterios que deba adoptar en sus providencias.
- **GRATUIDAD:** La administración de justicia será gratuita y su funcionamiento estará a cargo del Estado, sin perjuicio de las expensas, agencias en derecho y costos judiciales.
- **EFICIENCIA:** La administración de justicia debe ser eficiente. Los funcionarios y empleados judiciales deben ser diligentes en la sustanciación de los asuntos a su cargo, sin perjuicio de la calidad de los fallos que deban proferir conforme a la competencia que les fije la ley.
- **ALTERNATIVIDAD:** La ley podrá establecer mecanismos alternativos al proceso judicial para solucionar los conflictos que se presenten entre los asociados y señalará los casos en los cuales habrá lugar al cobro de honorarios por estos servicios.
- **RESPETO DE LOS DERECHOS:** Es deber de los funcionarios judiciales respetar, garantizar y velar por la salvaguarda de los derechos de quienes intervienen en el proceso.

2.1.3 DECÁLOGO IBEROAMERICANO DE JUSTICIA.

Teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 2 del Acuerdo No. PSAA14-10161 de 12 de junio de 2014 el cual establece*: "Adóptese el Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad aprobado por la Cumbre Judicial Iberoamericana."* la Rama Judicial en el contexto internacional, manifiesta su compromiso con los preceptos establecidos por la Cumbre Iberoamericana para una

justicia de calidad a través del Consejo Superior de la Judicatura, enmarcado en el Decálogo Iberoamericano de Justicia

En este sentido, la calidad de la justicia debe ser concebida como un eje transversal en el funcionamiento y organización de los Poderes Judiciales Iberoamericanos. Esto implica no solo satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en relación con el servicio público recibido, sino también incorporar la celeridad, la simplificación y la innovación de los procesos para aprovechar eficientemente los recursos disponibles y mejorar continuamente la gestión.

En este contexto los principios establecidos en el decálogo son los siguientes:

- **RECONOCER A LA PERSONA USUARIA COMO RAZÓN DE SER DE LA JUSTICIA.**

La calidad en el ámbito de la justicia siempre debe estar orientada hacia el cumplimiento de las expectativas y requisitos de las personas usuarias. Es fundamental dar respuesta a las necesidades de la población con equidad, objetividad y eficiencia. Un sistema de gestión de calidad debe ser capaz de brindar respuestas precisas y oportunas a los conflictos que surgen, y que puedan ser resueltos con apego al derecho.

- **GARANTIZAR EL ACCESO A UNA JUSTICIA DE CALIDAD COMO DERECHO FUNDAMENTAL.**

En todo estado social de derecho, es fundamental garantizar el acceso a una justicia de calidad, respetando siempre los derechos fundamentales de la población, especialmente de aquellos grupos más vulnerables.

- **DESARROLLAR UNA DEBIDA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN LA JUSTICIA.**

Para lograr la consecución de las metas es necesario planificar, dirigir, organizar y controlar. La calidad implica tomar decisiones a largo plazo, determinar claramente los objetivos y las estrategias, establecer planes, metas y plazos, y hacer un uso adecuado de los recursos. Además, se requiere la sistematización, formalización y normalización de las prácticas de gestión, estableciendo protocolos para la generación, validación y difusión del conocimiento.

- **FOMENTAR UNA JUSTICIA CON ENFOQUE SISTÉMICO INTEGRAL.**

La gestión de la calidad permite unificar esfuerzos para garantizar la sostenibilidad de los objetivos y metas trazados. Esta perspectiva de gestión de la calidad como sistema implica una coordinación y cooperación necesarias. Trabajar de manera articulada permite generar valor al servicio de la administración de justicia.

- **RECONOCER EN LA JUSTICIA LA IMPORTANCIA DE SU TALENTO HUMANO.**

Una justicia de calidad debe considerar al talento humano como un elemento esencial, ya que es vital para crear la sinergia necesaria en su gestión. La organización debe valorar al talento humano en función de la ejecución de sus actividades, y ser capaz de identificarlo y desarrollarlo mediante la experiencia y el conocimiento. Es necesario fortalecer las habilidades, destrezas, formación, actitudes y competencias personales para lograr la excelencia en el servicio público.

- **INCENTIVAR EL COMPROMISO Y EL TRABAJO EN EQUIPO EN FUNCIÓN DE LA JUSTICIA.**

Todos los integrantes de una organización de justicia deben identificarse con las necesidades de la persona usuaria y comprometerse a brindar un servicio público adecuado. Es necesario tener conciencia de la confianza y responsabilidad social depositada en ellos, y de la importancia de la justicia como pilar de la democracia en todo estado democrático de derecho. Además, todos los miembros de la organización deben fomentar una cultura de trabajo en equipo y ser garantes de los valores éticos, la vocación de servicio público, la corresponsabilidad y la transparencia en la función pública.

- **ESTABLECER LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA COMO REQUISITOS PARA UNA JUSTICIA CONFIABLE Y DE CALIDAD.**

En un Estado Democrático y Social de Derecho es importante contar con un sistema de justicia eficiente que proteja los derechos de las personas. La calidad de la justicia se relaciona con la eficiencia y eficacia. La eficiencia se refiere a lograr los resultados deseados utilizando los recursos de manera efectiva. La eficacia se relaciona con el cumplimiento de objetivos y metas para satisfacer las necesidades de las personas usuarias.

- **REALIZAR LA MEDICIÓN DE RESULTADOS EN LA GESTIÓN DE LA JUSTICIA.**

La medición de la calidad en la gestión de justicia se basa en la utilización de indicadores que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos trazados. La constatación de la calidad solo es posible si se cuenta con estándares claramente definidos y tipificados. La búsqueda continua de la calidad exige que cada acción implementada sea respaldada por evidencias concretas y verificables. En todas las instancias de la organización, las decisiones tomadas deben basarse en un análisis riguroso de los datos y la información relevante.

- **GARANTIZAR UNA JUSTICIA TRANSPARENTE Y CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

La transparencia es un elemento esencial de una Justicia de calidad. Es importante que la sociedad tenga acceso a la información sobre las acciones de la Justicia y que se rindan cuentas sobre sus actividades. Es necesario establecer mecanismos que permitan la participación de la sociedad en la toma de decisiones y que se asegure que las necesidades de las personas usuarias sean tomadas en cuenta. Todo esto contribuye a la confianza en la Justicia y en la consolidación de un sistema democrático justo y equitativo.

- **IMPULSAR LA MEJORA CONTINUA COMO FUNDAMENTO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA JUSTICIA.**

La mejora continua se fundamenta en la evaluación constante de los resultados, lo que permite ajustar las prácticas de gestión a las nuevas necesidades de los usuarios y, a su vez, fomentar la innovación y el aprendizaje de las prácticas de gestión.

2.2 JURISDICCIÓN ORDINARIA

La Rama Judicial se encarga de aplicar la ley de manera justa y resuelve conflictos entre las personas de acuerdo a la ley. El poder judicial de Colombia empieza a partir de la Constitución Política de 1991. Es conformado por la Corte Suprema de Justicia, la Corte Constitucional, el Consejo de Estado, el Consejo Superior de la Judicatura, la Comisión de Disciplina Judicial, así como los Tribunales, Juzgados, Centros de Servicios y Oficinas de Apoyo.

La Fiscalía General de la Nación que es un organismo independiente adscrito a la rama judicial del Poder Público en Colombia. Como sabemos a partir de la Constitución Política de 1991, El Consejo Superior de la Judicatura administra la carrera judicial, elabora las listas para la designación de

candidatos al ingreso a la misma. Además, elabora el proyecto de presupuesto de la rama y lo ejecuta. Igualmente, dirime los conflictos de competencia entre las diferentes jurisdicciones. La Comisión de Disciplina Judicial vigila y sanciona las conductas de los funcionarios y empleados de la rama judicial y de los abogados en el ejercicio de la profesión.

De acuerdo con la Constitución Política de Colombia, establece que la Corte Suprema de Justicia es el máximo tribunal de la jurisdicción ordinaria, y conforme a lo determinado en la Ley 270 de 1996 “Estatutaria de Administración de Justicia”, a nivel de Distrito Judicial se encuentra el Tribunal Superior y los Juzgados Especializados, de Circuito y Municipal. El Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio, figura en el ordenamiento legal, a partir de su creación en a partir del 1º de enero de 2005, en entra en vigencia de la Ley 906 de 2004

2.2.1 CREACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS JURISDICCIONALES Y DETERMINACIÓN DE FUNCIONES

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, hoy Consejo Superior de la Judicatura, mediante el Acuerdo No. 1856 DE 2003 (junio 11) “Por el cual se rediseñan las Oficinas Judiciales y se establecen otras dependencias para la prestación de servicios administrativos comunes a los diferentes despachos judiciales”, estableció la estructura, constitución y funciones de los Centros de Servicios Administrativos Jurisdiccionales, Comités Coordinadores y Juez Coordinador. Este Acuerdo, se concibe como la norma que orienta el quehacer institucional de los Centros de Servicios que se han venido creando, para atender las necesidades administrativas para el funcionamiento de la oralidad de las diferentes especialidades. Mediante Acuerdo No. 2821 DE 2005 (enero 19) “Por el cual se adoptan medidas para organizar el trabajo en los Centros de Servicios Judiciales de los Distritos Judiciales de Manizales, Pereira y Armenia.”, determina la disminución del reparto del 50% para el Juez Coordinador.

2.2.2 CREACIÓN FIGURA JUEZ COORDINADOR DE LOS JUECES PENALES Y CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, hoy Consejo Superior de la Judicatura, mediante el Acuerdo No. 2765 DE 2004 (Diciembre 23) “Por el cual se crea la figura de Juez Coordinador de los Jueces Penales de Armenia, Pereira y Manizales que ingresan al

Sistema Penal Acusatorio, se establecen sus funciones y se dictan otras disposiciones.", estableció la organización del Centros de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, las funciones administrativas y judiciales del Juez Coordinador y del "Secretario del Centro de Servicios", entendiéndose que el Secretario hace referencia al cargo del Juzgado del Juez Coordinador.

Este Acuerdo, se concibe como la norma que orienta el quehacer institucional del Juez Coordinador y del secretario del Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, respecto a las funciones administrativas y judiciales.

Mediante Acuerdo No. 2818 DE 2005 (enero 19) "Por el cual se adoptan medidas para organizar el trabajo en los Juzgados Penales Municipales que hacen parte del Sistema Penal Acusatorio.", se adicionaron funciones y atribuciones al Juez Coordinador.

Mediante Acuerdo No. PSAA14-10236 (Octubre 3 de 2014) "Por medio del cual se crea el Comité General en los Centros de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales que hacen parte del Sistema Penal Acusatorio y se dictan otras disposiciones"., se crea y establece la conformación y funciones del Comité General del Centro de Servicios Administrativos Judiciales para los Juzgados Penales del Sistema Penal Acusatorio de Pereira.

Mediante Acuerdo No. PCSJA19-11318 25 de junio de 2019 "Por el cual se modifican unos acuerdos que regulan el funcionamiento de los Centros de servicios judiciales de los juzgados del sistema penal acusatorio"., se da cumplimiento a la Sentencia del Consejo de Estado del 31 de mayo de 2018, en lo relacionado con la nulidad del aparte "(…) previa revisión, valoración y selección de las hojas de vida por parte del Comité Coordinador del mismo", modificando las funciones de nombramiento en provisionalidad del Comité General del Centro de Servicios Administrativos Judiciales para los Juzgados Penales del Sistema Penal Acusatorio de Pereira.

2.2.3 FUNCIONES DEL CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, hoy Consejo Superior de la Judicatura, mediante el Acuerdo No. 2779 de 2004 (diciembre 23) "Por el cual se crea el Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales de Bogotá, con ocasión de la implantación del nuevo Sistema Acusatorio.", estableció la creación de la planta de personal y las funciones por

grupos de trabajo para el Centros de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá D.C. Mediante Acuerdo No. 2794 DE 2004 (diciembre 30) "Por el cual se trasladan cargos de los Juzgados Penales Municipales de Armenia, Pereira y Manizales, con ocasión de la implantación del Sistema Penal Acusatorio.", se estableció como funciones del Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, las establecidas en los artículos 6º al 11º del Acuerdo 2779 de 2004. Este Acuerdo, se concibe como la norma que determina las funciones y los grupos de trabajo del Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, conforme a la estructura determinada en el Acuerdo 2794 de 2004: GRUPO DE REPARTO Y ASIGNACIONES, GRUPO DE COMUNICACIONES, GRUPO DE DEPÓSITOS JUDICIALES, GRUPO DE ARCHIVO TECNOLÓGICO y GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE SALAS.

2.2.4 CREACIÓN CARGO PROFESIONAL UNIVERSITARIO - COORDINADOR

La antes Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, hoy Consejo Superior de la Judicatura, mediante el Numeral 16 Artículo 80 del Acuerdo No. PSAA15-10402 (octubre 29 de 2015) "Por el cual se crean con carácter permanente; trasladan y transforman unos despachos judiciales y cargos en todo el territorio nacional", creó para el Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, el cargo de Profesional Universitario Grado 14 – Coordinador.

2.2.5 FUNCIONES DEL PROFESIONAL UNIVERSITARIO – COORDINADOR

Las funciones del cargo de Profesional Universitario Grado 14 – Coordinador del Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, **no se encuentran determinadas de manera taxativa por el Consejo Superior de la Judicatura**, debiéndose recurrir a la aplicación por **analogía**, de las disposiciones establecidas por dicha Corporación, en los Acuerdos que han regulado los procedimientos administrados para asegurar el cumplimiento de la función asignada, teniendo en cuenta para ello lo dispuesto en la Sentencia C-083 de 1995 y en el concepto de la Sala de Consulta C.E 2274 de 2015 del Consejo de Estado – Sala de Consulta y Servicio Civil, que señalan:

> "(…) Sentencia No. C-083/95… La analogía es la aplicación de la ley a situaciones no contempladas expresamente en ella, pero que sólo difieren de las que sí lo están

en aspectos jurídicamente irrelevantes, es decir, ajenos a aquéllos que explican y fundamentan la ratio juris o razón de ser de la norma. La consagración positiva de la analogía halla su justificación en el principio de igualdad, base a la vez de la justicia, pues, en función de ésta, los seres y las situaciones iguales deben recibir un tratamiento igual (…)".

"(…) Concepto Sala de Consulta C.E. 2274 de 2015 Consejo de Estado - Sala de Consulta y Servicio Civil

Cuando la competencia administrativa existe y de lo que se trata es de establecer el procedimiento para su aplicación, como sucede en el caso que se revisa, la analogía puede ser utilizada para asegurar el cumplimiento de la función asignada, más aún cuando esta tiene rango constitucional. De hecho, el propio legislador ha previsto que las autoridades administrativas no puedan invocar la falta de un procedimiento administrativo para eludir el ejercicio de sus competencias, pues para ese efecto ha establecido uno general (marco) aplicable en ausencia de una norma especial (artículos 2º y 34 CPACA). Por tanto, bien sea por virtud de la aplicación analógica de una ley similar o de la aplicación supletiva del CPACA, siempre será posible solucionar vacíos en las normas de procedimiento aplicables para el ejercicio de una determinada función administrativa, pues debe recordarse que las autoridades públicas también son responsables por omisión en el cumplimento de sus funciones (artículo 6º C.P.). Además, el propio CPACA consagra principios orientadores que como indica su artículo 3º sirven a las autoridades para "interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos" (…)"

Para el efecto de garantizar el cumplimiento del quehacer institucional del Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, se viene aplicando las funciones y competencias definidas en el Acuerdo PSAA16-10516 (mayo 17) "Por el cual se trasforma el Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes de San Andrés y se dictan otras disposiciones.", en especial lo determinado en los siguientes artículos:

"(..) ARTÍCULO 4º.- El Coordinador del Centro de Servicios Judiciales, previa consulta a la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura de Bolívar y de acuerdo con los

volúmenes de trabajo, asignará funciones y tareas a los empleados del Centro, ubicándolos por grupos de trabajo de acuerdo con los perfiles de cada uno de ellos.

ARTÍCULO 5º.- El Coordinador del Centro de Servicios Judiciales podrá disponer la asignación transitoria de empleados en grupos distintos de aquellos a que están adscritos, cuando ello fuere necesario para atender situaciones emergentes o especiales del servicio. (…)

ARTÍCULO 7º.- La función básica de la Coordinación General del Centro será la de dirigir, coordinar y orientar todas las funciones administrativas que les sean asignadas al Centro de Servicios Judiciales. (…)

ARTÍCULO 24.- Coordinador del Centro. El Coordinador del Centro de Servicios Judiciales será el Profesional Universitario grado 16.

ARTÍCULO 25.- Funciones del Profesional Universitario, Coordinador del Centro de Servicios Judiciales:

1. Tramitar las citaciones que ordenen los Jueces que ejercen la función de Control de Garantías, así como las comunicaciones que a ellos se dirijan.
2. Responder por la custodia de los títulos judiciales y la administración de los depósitos judiciales de los Juzgados Penales que ejercen la función de Control de Garantías y de conocimiento.
3. Administrar las Salas de Audiencias, conforme a la reglamentación que expida la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
4. Administrar y custodiar los registros y los archivos físicos y tecnológicos de las actuaciones y diligencias que deban reposar en los Juzgados que cumplen la función de Control de Garantías.
5. Presentar informes estadísticos de la gestión del Centro de Servicios Judiciales.
6. Velar porque el reparto de los asuntos y diligencias que se tramitan por el centro de servicios sea equitativo y eficiente.

7. Las demás funciones que sean necesarias para el cumplimiento oportuno de los términos judiciales, la prestación eficiente del servicio de justicia, la organización, custodia, conservación y buena presentación de los elementos de trabajo.

ARTÍCULO 26.- Funciones del Juez Coordinador: El Juez Coordinador del Centro de Servicios de los Juzgados Penales, además de las funciones propias del ejercicio de su función, coordinará en el Centro de Servicios Judiciales las actividades de carácter judicial. (…)"

2.2.6 MISIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE PEREIRA

Proveer servicios administrativos para la especialidad penal con la más alta calidad, cobertura e innovación, para anticiparnos a las necesidades logísticas de nuestros clientes internos y externos, dando aplicación de las normas legales vigentes, preservación del medio ambiente y los procedimientos determinados por el Consejo Superior y Seccional de la Judicatura; generar el mayor bienestar y desarrollo personal y profesional de las y los servidores de la dependencia administrativa, proporcionar respuestas oportunas a los usuarios del servicio y a la comunidad en general.

2.2.7 VISIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE PEREIRA

En el 2023 el Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, será una organización de servicio comprometida con los principios de Calidad, Gestión del Medio Ambiente y el mejoramiento continuo de su modelo de gestión organizacional, mostrando mayores niveles de satisfacción a los usuarios, asegurando la veracidad y confiabilidad de la información, siguiendo los estándares definidos por el Consejo Superior y Seccional de la Judicatura, apoyándose en una moderna infraestructura física, tecnológica, de respeto por el medio ambiente, orientada al fortalecimiento institucional y del talento humano.

2.2.8 ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO

Ilustración 1: Estructura funcional del CSA

Ilustración 2:: Organograma - CSA por equipos de trabajo

3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIGCMA) RAMA JUDICIAL

El Sistema Integrado de Gestión SIGCMA es un modelo de gestión operativa por procesos y enfoque a riesgos que la Rama Judicial del Poder Público adoptó mediante el Acuerdo PSAA07-3926 de 2007. Su objetivo es gestionar eficazmente las actividades y recursos de la administración de justicia con el propósito de incrementar el valor público.

El SIGCMA es un sistema compuesto por diferentes subsistemas que se articulan de manera estandarizada y armónica, lo que permite a cada una de las corporaciones de la Rama Judicial identificar y gestionar las particularidades de su entorno, especialidad, tipo de servicios y productos.

El Consejo Superior de la Judicatura, como órgano administrativo de la Rama Judicial, acompaña, dirige, implementa y promueve la mejora e innovación del SIGCMA.

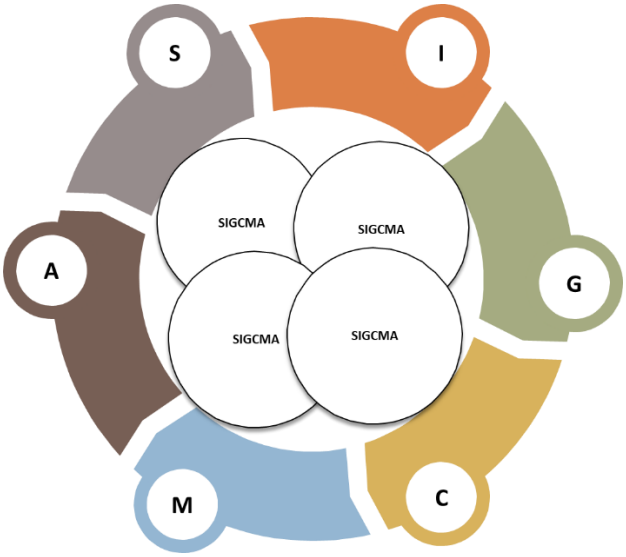

Ilustración 3: Sistema SIGCMA de la Rama Judicial

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTARTIVOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE PEREIRA

4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (REQ. 4.1)

A partir de la proclamación de La Constitución Política vigente, el 4 de julio de 1991, se definió en la Carta Magna que Colombia es una república presidencialista, y un Estado unitario con separación de poderes ejecutivo, legislativo y judicial. La constitución política define en el capítulo 1 del título 5 la estructura del estado colombiano mediante la división del poder público en tres ramas: la ejecutiva, la legislativa y la judicial. Sin embargo, dado que existen funciones del estado que estas entidades no cumplen, se nombran los órganos para la realización de estas como son: el Ministerio público, la Contraloría General, el Consejo Nacional Electoral, la Registraduría Nacional, el Banco de la República, la Autoridad Nacional de Televisión y la Comisión Nacional del Servicio Civil, entre otras[2].

En este contexto tenemos en la conformación del Estado Colombiano:

a. **La Rama Ejecutiva** es la que se encarga de hacer cumplir las leyes, mantener el orden público, organizar los servicios para la población y recaudar impuestos para hacer uso de ellos.

   El presidente de la nación Jefe de Gobierno y cabeza del poder ejecutivo, el cual comparte con un gabinete ministerial. Además, es el comandante en jefe de las Fuerzas Militares El gabinete se compone, además del presidente y el vicepresidente, de los ministros de despacho y los directores de departamentos administrativos. El presidente es elegido por voto popular directo para un período de cuatro años o menos, en caso de sustitución. La Constitución de 1991 prohibía la reelección presidencial de por vida y con anterioridad era posible la reelección mediata (un ex presidente podía ser reelegido pero el presidente en ejercicio no podía ser reelegido para el período siguiente). Con referendo constitucional en 2005 esta prohibición fue abolida y se legalizo la reelección inmediata por una sola vez. Dos presidentes hicieron uso de ella pudiendo participar en las elecciones desde el cargo.

[2] https://es.wikipedia.org/wiki/Consejo_Superior_de_la_Judicatura

El vicepresidente se elige por voto popular directo en llave con el presidente. Los ministros y los directores administrativos son cargos de libre nombramiento y remoción por parte del presidente.

También se encuentran los Gobernadores y alcaldes que son elegidos por voto popular y quienes dentro de sus funciones son las máximas autoridades administrativas en sus respectivos niveles con independencia funcional de la presidencia. Esto quiere decir que no están subordinados a la presidencia en materia de ordenamiento territorial, pero sí en otras materias como en materia de orden público.

b. **La Rama Legislativa** se encarga de elaborar las leyes y normas. Se caracteriza por un Congreso bicameral formado por el Senado (100 miembros elegidos por circunscripción nacional por un periodo de cuatro años y un número adicional de 2 senadores elegidos en circunscripción especial por comunidades indígenas) y la Cámara de Representantes, conformada por ciento sesenta y seis miembros elegidos por 4 años, de los cuales ciento sesenta y uno representan a las circunscripciones territoriales (departamentos y el Distrito Capital). A razón de 2 por cada circunscripción y uno más por cada 250.000 habitantes o fracción mayor de 125.000; los cinco restantes representan a las comunidades afrocolombianas (dos), los indígenas (uno), los colombianos residentes en el exterior (uno) y las minorías políticas (uno).

c. **La Rama Judicial** se encarga de aplicar la ley de manera justa y resuelve conflictos entre las personas de acuerdo a la ley.

El poder judicial de Colombia empieza a partir de la Constitución Política de 1991. Es conformado por la Corte Suprema de Justicia, la Corte Constitucional, el Consejo de Estado, el Consejo Superior de la Judicatura, la Comisión de Disciplina Judicial, así como los Tribunales, Juzgados, Centros de Servicios y Oficinas de Apoyo. La Fiscalía General de la Nación que es un organismo independiente adscrito a la rama judicial del Poder Público en Colombia.

Como sabemos a partir de la Constitución Política de 1991 El Consejo Superior de la Judicatura administra la carrera judicial, elabora las listas para la designación de candidatos al ingreso a la misma. Además, elabora el proyecto de presupuesto de la rama y lo ejecuta. Igualmente, dirime los conflictos de competencia entre las diferentes jurisdicciones.

La Comisión de Disciplina Judicial vigila y sanciona las conductas de los funcionarios y empleados de la rama judicial y de los abogados en el ejercicio de la profesión.

De acuerdo con la Constitución Política de Colombia, establece que la Corte Suprema de Justicia es el máximo tribunal de la jurisdicción ordinaria, y conforme a lo determinado en la Ley 270 de 1996 “Estatutaria de Administración de Justicia”, a nivel de Distrito Judicial se encuentra el Tribunal Superior y los Juzgados Especializados, de Circuito y Municipal. El Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio, figura en el ordenamiento legal, a partir de su creación en a partir del 1º de enero de 2005, en entra en vigencia de la Ley 906 de 2004.

En este contexto de acuerdo con lo establecido en las normas señaladas, la organización, estructura y funciones de los Centros de Servicios Administrativos Judiciales del Sistema Penal Acusatorio, han venido actualizándose de manera paulatina, conforme a las necesidades y avance normativo en materia penal.

Dicha organización se encuentra determinada en la Ley 270 de 1996 y en los Acuerdos proferidos por el Consejo Superior de la Judicatura, que han definido desde el año 2003, las funciones y la estructura general, normas que compiladas definen el quehacer institucional de esta dependencia administrativa.

La antes, Sala Administrativa, del Consejo Superior de la Judicatura, hoy consejo Superior de la Judicatura, mediante el Numeral 16 Artículo 80 del Acuerdo No. **PSAA15-10402** (octubre 29 de 2015) “Por el cual se crean con carácter permanente; trasladan y transforman unos despachos judiciales y cargos en todo el territorio

nacional", creó para el Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, el cargo de Profesional Universitario Grado 14 – Coordinador.

El Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, coadyuva a la administración de justicia en el territorio de Pereira. Su sede se encuentra ubicada en el primer piso de la torrea A, del Palacio de Justicia, situado en la Carrera 8 # 43-77 Pereira, Risaralda.

UBICACIÓN DE PEREIRA EN EL DEPARTAMENTO DE RISARALDA

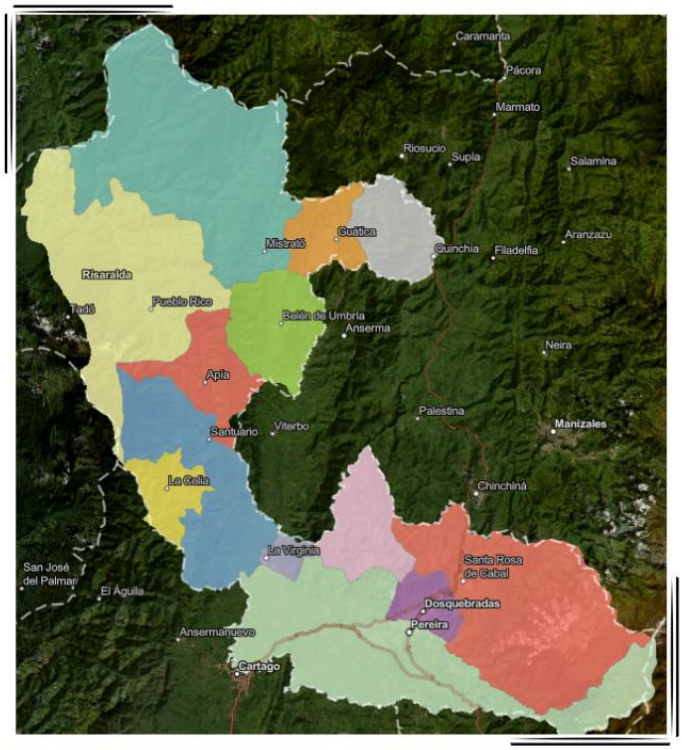

Ilustración 4: Ubicación municipio de Pereira en el departamento de Risaralda.

Fuente: https://pereira.maps.arcgis.com/apps/mapviewer/index.html?webmap=e3df7d64f81a4316a78988d848240b9c en: Galería de Portal Geográfico de Pereira

UBICACIÓN PALACIO DE JUSTICIA EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA - RISARALDA

Ilustración 5: Ubicación Palacio de Justicia en el municipio de Pereira - Risaralda

Fuente: https://pereira.maps.arcgis.com/home/gallery.html?sortField=title&sortOrder=asc en: Galería de Portal Geográfico de Pereira

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS Y/O SOCIOS DE NEGOCIO (REQ. 4.2)

El Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, por ser un órgano perteneciente a la Rama Judicial del Poder Público, debe asegurarse del cumplimiento de los requisitos constitucionales y legales que le aplican. Estos requisitos están identificados en el Normograma y con base en ellos se trazan las directrices para la satisfacción de las partes interesadas y/o socios de negocio.

Se han identificado como partes interesadas y/o socios de negocio internos, entre otros: la alta dirección, los (as) funcionarios (as) y empleados (as) del Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Pereira y los sindicatos.

Son partes interesadas y/o socios de negocios externos entre otros: el Congreso de la República, la comunidad, los (as) usuarios (as), los terceros interesados (medios de comunicación), el ministerio público, la defensoría del pueblo, las veedurías populares,

las asociaciones y demás corporaciones, los despachos judiciales, profesionales del derecho, entre otros.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SIGCMA

Se ha definido el alcance del SIGCMA con base en los factores externos e internos, los requisitos pertinentes de las partes interesadas y los productos y servicios proporcionados por el Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, de la siguiente manera:

- **Servicios:** Apoya a los despachos judiciales en su función de impartir justicia y de facilitar la labor administrativa, presta el servicio operativo/administrativo a todos los despachos judiciales del Distrito Judicial, como se detalla a continuación:

  - En lo relacionado con la actividad del reparto de conocimiento en el aplicativo SARJ de las segundas instancias que surjan para la Sala de Decisión Penal del Tribunal Superior de Pereira

  - Unidad Judicial Especial (durante los días lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, no festivos), reparto audiencias preliminares de solicitud de órden de captura / entrega provisional de vehículo a los despachos judiciales que la conforman.

  - Unidad Judicial Municipal (Fines de semana, festivos, Semana Santa y durante la vacancia judicial -20 de diciembre a 10 de enero-), se conserva en copia no controlada, registros remitidos por los despachos judiciales, una vez cumplido el turno asignado. Es oportuno aclarar que, el despacho judicial remite copia los registros documentales (actas de audiencia) y de audiovisual a esta dependencia administrativa por estar relacionada con uno de los turnos para ejercer la Función de Control de Garantías en el Distrito Judicial de Pereira, previamente definidos por el Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda, esto con el propósito de realizar la creación, actualización inicial de la información en el aplicativo Justicia XXI, construcción del índice y posterior, remisión del expediente digital al despacho judicial.

- **Geográfico:** El Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio presta sus servicios a todo el Distrito Judicial de Pereira

- **Procesos:** Todos los procesos del SIGCMA.

El alcance del SIGCMA en relación con la Gestión Ambiental se aplica cumpliendo con los requisitos establecidos en el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial.

4.3.1 NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS

Se declaran como no aplicables al Sistema Integrado de Gestión, los siguientes requisitos:

NUMERAL	ISO 9001	NTC 6256	REQUISITO	JUSTIFICACION
7.1.5.2	X	X	Trazabilidad de las mediciones	Para la prestación del servicio público de administrar justicia no se utilizan equipos que requieran trazabilidad con patrones internacionales.
8.3	X	X	Diseño y Desarrollo	La prestación del servicio público de administrar justicia se realiza acorde con los requisitos y condiciones establecidos por la ley.
8.4.1	X	X	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	El Consejo Superior de la Judicatura, a través de la Dirección Ejecutiva, es el proveedor único de recursos para las entidades de la Rama Judicial. A su vez es la entidad encargada de adelantar la selección, evaluación reevaluación y establecer los controles a los proveedores externos dentro del marco de la normativa que regula la contratación estatal.

4.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIGCMA) (REQ. 4.4)

El Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, ha establecido y documentado el Sistema Integrado de Gestión SIGCMA, el cual se articula con el SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura. Este sistema se basa en un enfoque por procesos y cumple con los requisitos de las Normas NTC ISO 9000:2015; NTC ISO 9001:2015; NTC ISO 14001:2015; NTC 6256:2021- GTC 286:2021; NT ISO 31000:2015; NTC ISO 37001:2016, con el objetivo de mejorar el desempeño de las corporaciones que lo integran en términos de calidad y satisfacción con la función pública de administrar justicia. De esta forma, se busca responder a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas y/o socios de negocio, todo ello de conformidad con la Constitución, la Ley y la normativa aplicable.

La aplicación, secuencia e interacción de los procesos se documenta en las Caracterizaciones de los Procesos.

a. Procesos estratégicos

No.	PROCESO	LIDER	DEPENDENCIA LIDER
1	Planeación Estratégica	Presidente del Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda	Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda
2	Comunicación Institucional	Despacho 1 Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda	Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda

b. Procesos misionales

No.	PROCESO	LIDER	DEPENDENCIA LIDER
3	Gestión de reparto	Servidor Judicial Responsable Líder del proceso	Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira
4	Gestión de comunicaciones / citaciones / notificaciones		
5	Gestión control de audiencias / administración de salas		
6	Gestión soporte y archivo tecnológico		
7	Gestión para la atención, servicio e información al usuario		

c. Procesos de apoyo

No.	PROCESO	LIDER	DEPENDENCIA LIDER
8	Gestión humana	Coordinador área de Talento Humano	Dirección Seccional de Administración Judicial de Pereira
9	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinador Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	
10	Gestión Tecnológica	Coordinador de grupo de Gestión Tecnológica	
11	Gestión documental	Jefe de Oficina Judicial	
12	Gestión Administrativa	Coordinador área Administrativa y Financiera	

ci. Procesos de evaluación y control

No.	PROCESO	LIDER	DEPENDENCIA LIDER
13	Gestión de Control Interno y Auditoria	Jefe Seccional Unidad de Auditoria	Unidad de Auditoria
14	Mejoramiento del SIGCMA	Coordinación Seccional del SIGCMA	Consejo seccional y Dirección Seccional de Administración Judicial

4.5 LIDERAZGO Y COMPROMISO (REQ. 5.0)

REQUISITOS	DETERMINA Y PROPORCIONA
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	**El(la) Magistrado(a) Líder del Sistema y los(as) Magistrados(as) de la Corporación** desempeñan roles de Alta Dirección y son responsables de la formulación y seguimiento del direccionamiento estratégico, asegurando el cumplimiento de los requisitos y estrategias necesarias para el diseño, implementación, sostenimiento y mejoramiento continuo del SIGCMA, con enfoque en los usuarios y partes interesadas de sus productos y servicios.
5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES	Las descripciones de los roles y las responsabilidades para la ejecución de las actividades propias de los procesos se encuentran detalladas en los acuerdos de funciones correspondientes a cada cargo, así como en la Matriz de Roles y Responsabilidades. Respecto al SIGCMA, el diseño, implementación, sostenimiento y mejoramiento del sistema ha sido delegado en el Magistrado Líder, en concordancia con las políticas establecidas por el Consejo seccional de la Judicatura. Además, se ha constituido el Comité de Líderes de Calidad, cuyos miembros son los Magistrados del Consejo Seccional de la Judicatura, Director Seccional de Administración Judicial de Pereira y Coordinadora

	Seccional SIGCMA. Este Comité se encarga de desarrollar las estrategias establecidas por el Consejo Superior de la Judicatura en materia de sistemas de gestión, así como de proponer y diseñar estrategias a la Alta Dirección para el mantenimiento y mejora permanente del SIGCMA.

4.5.1 COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIGCMA)

El Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda, ha conformado el Comité del SIGCMA. Este comité está compuesto por:

ALTA DIRECCIÓN SECCIONAL	
JAIME ROBLEDO TORO Presidente Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda	**BEATRIZ EUGENIA ANGEL VELEZ** Vicepresidente Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda
LUCAS IGNACIO ARBELAEZ CIFUENTES Director Seccional de Administración Judicial de Pereira	**KAROL VIVIANA MONTOYA** Coordinadora Seccional SIGCMA
PUALA ANDREA PEÑAFIEL Profesional de enlace Coordinación Nacional del SIGCMA	

Las funciones del comité serán las asignadas por la Coordinación Nacional del SIGCMA.

4.5.2 COMITÉ DE PROFESIONALES DE ENLACE

Está conformado como mínimo por un servidor judicial designado por cada despacho certificado y Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda con el fin de favorecer el funcionamiento del sistema.

El comité de profesionales es liderado por el Magistrado Líder del SIGCMA del Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda, quien planificará las sesiones de trabajo y proyectará con visto bueno del magistrado líder del SIGCMA la respectiva agenda.

4.5.3 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIGCMA) (REQ. 5.2)

El Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, presta servicios a fin de contribuir con los despachos judiciales en su función de impartir justicia

y de facilitar la labor administrativa, buscando la excelencia y la generación de valor público en la administración de justicia. Para ello, se comprometen con lo siguiente:

a) El cumplimiento de los principios de administración de justicia y el establecimiento de acciones para fortalecer el acceso y la efectividad de la justicia en el marco de la transparencia.

b) El mantenimiento de un equipo de trabajo competente y comprometido con la ética del servidor judicial.

c) La protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y el uso sostenible de los recursos, así como la mitigación y adaptación al cambio climático.

d) La eliminación de peligros y reducción de riesgos para la SST, proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo. Además, se comprometen con la promoción de la consulta y la participación de los servidores judiciales, contratistas, judicantes, practicantes y visitantes.

e) La prohibición de cualquier práctica de soborno y el establecimiento de las consecuencias que se derivan de tales actos, así como del incumplimiento de esta política o cualquier otro lineamiento del SGAS. De la misma forma, se comprometen con la promoción del planteamiento de inquietudes de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, en confianza y sin temor a represalias.

f) La función de cumplimiento tiene la responsabilidad, autoridad e independencia para supervisar, orientar, asesorar, verificar e informar a la Alta Dirección acerca de cualquier aspecto del SGAS.

g) La protección de los activos de información, manteniendo un nivel de exposición al riesgo que permita responder por la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

h) La asignación de los recursos necesarios para el mantenimiento de sus sistemas de gestión.

El Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, a través de esta política, reafirma su compromiso con el cumplimiento de los requisitos legales y demás aplicables, así como con la definición e implementación de controles efectivos que les permita el cumplimiento de su misión institucional, el mejoramiento continuo del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios y/o socios de negocio.

4.6 PLANIFICACION (REQ. 6.0- 6.1)

Tras llevar a cabo un análisis exhaustivo del contexto y la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y/o socios de negocio, se aplicó la Dimensión Siete del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, concretamente el Componente "Evaluación de riesgos", con el propósito de cumplir con el Modelo Estándar de Control Interno MECI. En este sentido, se identificaron y evaluaron los riesgos asociados a los procesos y se gestionaron conjuntamente con las oportunidades correspondientes. Los planes de acción incluyen medidas específicas para abordar los riesgos identificados, las cuales se registran en la Matriz de Riesgos. Para este fin, se dispone de un procedimiento y un instrumento específico para la Matriz de Riesgos la cual cumple con los principios de normalización y estandarización establecidos en las normas técnicas de calidad.

El proceso encargado de coordinar las actividades de identificación de riesgos y oportunidades, y de realizar seguimiento a los planes de tratamiento es el de Mejoramiento del SIGCMA.

a. Riesgos ambientales

La gestión del riesgo ambiental es un modelo de control que permite a la entidad evaluar e intervenir aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de los objetivos organizacionales. La gestión del

riesgo favorece la reducción de eventos no deseados, generando así una cultura de autoevaluación y autocontrol en el interior de la entidad.

b. Identificación de peligros y valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo

La identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles se realiza a través del procedimiento de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. Los resultados de este proceso se registran en el formato Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Riesgos con el apoyo de los Coordinadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) correspondientes. En este proceso se consideran factores humanos, naturales, de seguridad, higiene y condiciones de salud para asegurar la efectividad del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

4.7 OBJETIVOS DEL SIGCMA (REQ. 6.2)

- Gestionar el desarrollo de las competencias, la toma de conciencia, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores judiciales, contratistas, practicantes y judicantes de contribuir a generar valor público en la administración de justicia, en el marco de cumplimiento de los requisitos aplicables y el comportamiento ético.

- Asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la normativa aplicable, la mejora del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios, revisando de forma continua y sistemática la planificación de la gestión y fortaleciendo la administración de riesgos y sus controles.

- Fomentar la transparencia y la participación generando lineamientos y promoviendo la rendición de cuentas, la consulta, reporte y planteamiento de inquietudes en relación con las decisiones y aspectos del SIGCMA.

- Hacer un uso racional de los recursos naturales aplicando los principios y fases de la Economía Circular, para prevenir, mitigar y controlar los impactos ambientales.

- Generar espacios de trabajo seguros y saludables que contribuyan a minimizar los incidentes, accidentes y enfermedades laborales derivados de las condiciones

y actos inseguros y fomentar el autocuidado, los estilos de vida y el trabajo saludable en los servidores judiciales, contratistas, judicantes y practicantes.

- Proteger, preservar y administrar los activos de información implementando acciones para gestionar de forma adecuada los incidentes, proteger los datos personales y adoptar mecanismos de ciberseguridad y aseguramiento de la continuidad del negocio.

4.7.1 PLANIFICACIÓN PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS (REQ. 6.6.2)

La planificación de acciones, recursos, responsabilidades, plazos y evaluación de resultados se lleva a cabo a través de planes, proyectos y programas establecidos en el Plan Sectorial de desarrollo de la Rama Judicial el cual se despliega en el plan de acción de la Coordinación Nacional del SIGCMA y por ende en la planeación de la Corporación y de cada despacho judicial y/o dependencia judicial.

El seguimiento y la evaluación de los resultados de estos planes, proyectos y programas se realiza mediante el proceso de Planeación Estratégica y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, con la participación y retroalimentación de los Despachos Judiciales y dependencias administrativas o de apoyo según sea el caso.
Con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos ambientales, se desarrolla una estrategia para cada sede y se planifican acciones para períodos anuales, definiendo actividades y responsables.

RECURSOS	DETERMINA Y PROPORCIONA
7.1.2 RECURSO HUMANO	El SIGCMA del Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, cuenta con recurso humano competente con el fin de realizar la gestión y hacer uso de las herramientas técnicas y tecnológicas para la implementación y mantenimiento eficaz del sistema. así como la operación y control de los procesos, para ello debe tener en cuenta: 1. Organigrama: Establece las áreas y cargos. 2. Las funciones, capacidades y actividades establecidas para cada cargo de acuerdo con las normas establecidas por el Consejo Seccional de la Judicatura y/o la respectiva Corporación para el desarrollo de la gestión judicial para el cumplimiento de la función asignada.
7.1.3. INFRAESTRUCTURA	El proceso de mejoramiento de la Infraestructura física del Consejo Seccional de la Judicatura provee y administra la infraestructura física e instalaciones para el servicio público de administrar justicia y lo articula con la infraestructura tecnológica y de comunicaciones con el objetivo de favorecer el acceso a la justicia de las partes interesadas y/o socios de negocio.
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	En cumplimiento del SGSST, el proceso Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, del Consejo Seccional de la Judicatura, determina las acciones a realizar para asegurar que se proporcione y mantenga un ambiente apropiado para la operación de los procesos. Las actividades de promoción y prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo son ejecutadas por los Coordinadores del sistema con apoyo del Comité de Convivencia Laboral, Comité de Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), Comité Operativo de Emergencia (COE), Brigada de Emergencia, Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Entidades Promotoras de Salud (EPS) y Caja de Compensación Familiar, con la participación activa de los servidores judiciales en las actividades de seguridad y salud en el trabajo, reporte incidentes, accidentes de trabajo, enfermedades laborales, actos y condiciones inseguras en los sitios de trabajo. Los contratistas que ejercen funciones públicas están cubiertos por las actividades del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable. El proceso Gestión Humana, del Consejo Seccional de la Judicatura, formula y desarrolla el Plan de Bienestar.
7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 7.1.5.1 GENERALIDADES	Los recursos de seguimiento y medición que utilizan los procesos para el control de sus actividades están establecidos en cada uno de sus procedimientos. Para el caso de las dependencias Judiciales la medición está orientada al reporte estadístico de procesos a través de la UDAE y en las dependencias de apoyo, constituyen el resultado de las decisiones judiciales adoptadas por los funcionarios
7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES	No aplica
7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACION	Los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios se encuentran documentados en los procedimientos del sistema y documentación del SIGCMA, así como las normas específicas de acuerdo con la función asignada.
7.2 COMPETENCIA	Para el diagnóstico y desarrollo de las competencias se cuenta con el procedimiento para el desarrollo de las competencias establecido por el Consejo Seccional de la Judicatura las políticas establecidas por el mismo las cuales se desarrollan a través del plan de formación de la Escuela Judicial y los procesos. Que desarrolla el SIGCMA para el fortalecimiento de competencias y capacidades de los servidores Judiciales

4.7.2 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS (REQ. 6.3)

Cuando el SIGCMA determina la necesidad de cambios, estos son planificados, gestionados y documentados en el instrumento correspondiente, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Su propósito y consecuencias potenciales;
- El impacto del cambio en los procesos del Sistema;
- La disponibilidad de recursos y
- La asignación o reasignación de autoridades y responsabilidades.

4.8 APOYO (REQ. 7.0)

El Consejo Seccional de la Judicatura determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIGCMA). En este sentido corresponde al Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira identificar necesidades, gestionar, administrar y controlar su utilización de acuerdo con las políticas establecidas para tal efecto por la Coordinación Nacional del SIGCMA.

En este contexto los recursos al servicio del SIGCMA entre otros son:

4.9 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO (REQ. 8.5)

El Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira para el cumplimiento su la misión asignada por la Constitución de “Prestar el servicio público de administración de justicia”, planifica y controla sus procesos con fundamento de la normativa vigente con el fin de dar cumplimiento de los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar estas acciones de la siguiente forma:

REQUISITO	APLICACIÓN
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.	Los procesos del SIGCMA planifican su operación a través de los siguientes instrumentos: plan de acción,

REQUISITO	APLICACIÓN
	caracterizaciones, manuales, guías, procedimientos y/o instrumentos de gestión (formatos). Los requisitos de los productos y servicios propios de la Administración de Justicia se encuentran establecidos en la legislación y los códigos de procedimiento respectivos.
8.2.1 COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS Y/O SOCIOS DE NEGOCIO.	La comunicación con las partes interesadas y/o socios de negocio se realiza a través de los canales institucionales acorde con las políticas de Transparencia y Acceso a la Información.
8.2.2 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	Los requisitos de los productos y servicios propios de la Administración de Justicia se encuentran establecidos en la legislación y los códigos de procedimiento respectivos.
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No Aplica
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	No Aplica
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.5.4 PRESERVACIÓN 8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	**Requisitos generales:** Los requisitos de las partes interesadas y/o socios de negocios se encuentran documentados en el marco legal y la documentación del sistema. **Requisitos legales:** Se identifican en el Normograma Institucional **Requisitos legales ambientales:** Matriz de Requisitos Legales- Ambiental que gestiona la Coordinación Nacional del SIGCMA El servicio y los productos se prestan acorde con lo establecido en la normatividad vigente, la documentación de los procesos y la normativa aplicando los controles, y criterios requeridos. La conservación de la información documentada se realiza según lo establecido en las Tablas de Retención Documental.
8.5.3 PROPIEDAD DEL CLIENTE, PARTES INTERESADAS Y/O SOCIOS DE NEGOCIO	El SIGCMA-CSA SPA de Pereira, preservará y conservará la información de acuerdo con el marco legal y de conformidad con las políticas establecidas por el Consejo Seccional de la Judicatura y acorde con las Tablas de Retención Documental.
8.7 SALIDAS NO CONFORMES	La identificación, registro y seguimiento de las salidas no conformes identificadas se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido. Para el caso Judicial una salida no conforme se corrige inmediatamente mediante un auto.

4.10 EVALUACION DEL DESEMPEÑO (REQ:9)

REQUISITO	APLICACIÓN
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	Dentro del SIGCMA, se han establecido los métodos de seguimiento y medición, para asegurar resultados válidos y evaluar el desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión. La satisfacción del cliente, partes interesadas y/o socios de negocio se mide a través de encuestas de satisfacción para tomar las acciones pertinentes a fin de mantener y/o mejorar la percepción de los usuarios.
9.2 AUDITORÍA INTERNA	Las auditorias son planificadas y ejecutadas por el Consejo Seccional de la Judicatura de acuerdo con el Procedimiento de Auditorías con el objetivo de verificar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión. La realización de las auditorias está a cargo del proceso Mejoramiento del SIGCMA del Consejo Seccional de la Judicatura.
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Como una medida para asegurarse de la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas del SIGCMA, la Coordinación del Sistema lleva a cabo a intervalos establecidos la revisión del sistema mediante un informe de revisión para la alta dirección.

4.11 MEJORA (REQ. 10)

REQUISITO	APLICACIÓN
10. MEJORA	Las oportunidades de mejora se identifican a través del análisis de contexto y con base en los resultados del seguimiento, análisis y medición de los procesos. Estas oportunidades se abordan a través del Plan de Acción, proyectos y planes de mejora que se orientan a cumplir objetivos, mejorar los servicios, planificar acciones para tratar necesidades y expectativas, corregir, prevenir o reducir efectos no deseados para mejorar el desempeño, eficacia y eficiencia del SIGCMA. Las No Conformidades reales y potenciales identificadas durante la operación, se gestionan de acuerdo con el Procedimiento de Acciones de Gestión establecido.