



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

Rama Judicial del Poder Público  
Consejo Superior de la Judicatura  
SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL PARA ADOLESCENTES DE ARMENIA

SIGCMA

| NOMBRE DEL PROCESO                                                                                                              | ATENCIÓN AL USUARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | RESPONSABLES DEL PROCESO                                                                                                                                                                    |                          |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                                       |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ALCANCE                                                                                                                                                                                     |                          | RESPONSABLES DEL PROCESO                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                                       |                   |
| OBJETIVO                                                                                                                        | Orientar, recibir, radicar y entregar oportunamente al grupo que corresponda las solicitudes de los ciudadanos, usuarios y partes interesadas relacionadas con procesos Judiciales del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Armenia, a través de los mecanismos y procedimientos establecidos, buscando la satisfacción de los mismos de acuerdo con sus requerimientos. | Grupos del Centro de Servicios Judiciales que conforman el proceso. Inicia con la recepción de una solicitud y finaliza con la entrega de lo requerido.                                     |                          | Lider del Proceso (Empleado del Centro de Servicios Judiciales asignado por el Profesional Universitario grado 16 Centro de Servicios Judiciales SRPA Armenia ) |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                                       |                   |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | RESPONSABLES DEL PROCESO                                                                                                                                                                    |                          |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                                       |                   |
| PROVEEDORES                                                                                                                     | TIPO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ENTRADAS                                                                                                                                                                                    | CICLO PHVA - ACTIVIDADES |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   | SALIDAS                                                                             | USUARIOS / PARTES INTERESADAS                                                                         | TIPO              |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                             | CICLO                    | ACTIVIDAD (ES)                                                                                                                                                  | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                | RESPONSABLE                                                                       |                                                                                     |                                                                                                       |                   |
| Coordinador Centro de Servicios Judiciales<br>Procesos SIGCMA SRPA Armenia<br>Usuarios, intervinientes y partes interesadas     | Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Directrices del Coordinador<br>Informe de Revisión por la Alta Dirección.<br>Resultado de auditorías<br>Indicadores de desempeño.<br>Solicitudes relacionadas con procesos penales.<br>PQRS | P                        | Formular Plan de Acción del Proceso (Plan Operativo).                                                                                                           | De acuerdo con : Cargas de trabajo, resultados de las auditorías interna y externa, el desempeño de los grupos que conforman el proceso, el Informe de Revisión por la Alta Dirección, se elabora el Plan de mantenimiento y mejoramiento para el proceso. | Comité Seccional de Calidad de la Especialidad Penal para Adolescentes de Armenia | Plan de Acción del Proceso (Plan Operativo).                                        | Empleados de los grupos que conforman el proceso.<br>Proceso Mejoramiento del SIGCMA SRPA             | Interno           |
| Proceso Mejora del SIGCMA - Consejo Superior de la Judicatura.<br>Proceso Mejoramiento SIGCMA SRPA                              | Interno/Externo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Lineamientos para la administración de riesgos<br>Resultado de la gestión de riesgos de procesos SIGCMA SRPA                                                                                | P                        | Actualizar Mapa de Riesgos y definir un plan para darles tratamiento                                                                                            | En atención al contexto del proceso, determinar y/o actualizar los riesgos y el plan para darle tratamiento de conformidad con lo establecido en la metodología de administración de riesgos.                                                              | Comité Seccional de Calidad de la Especialidad Penal para Adolescentes de Armenia | Matriz de Riesgos del Proceso<br>Plan de Tratamiento de Riesgos                     | Proceso Mejoramiento del SIGCMA SRPA                                                                  | Interno           |
| Usuarios, intervinientes o partes interesadas                                                                                   | Externo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Solicitud de audiencia Preliminar                                                                                                                                                           | H                        | Recibir Solicitudes de Audiencia Preliminar y hacer reparto a Jueces de Garantías.                                                                              | Recibir y radicar Solicitudes de Audiencia Preliminar inmediata o programada y hacer el reparto equitativo entre los Jueces de Garantías disponibles para realizar la audiencia.                                                                           | Líder Grupo Reparto                                                               | Acta de Reparto Audiencia Garantías                                                 | Proceso Penal Juzgados de Garantías<br>Fiscalía General de la Nación Intervinientes.                  | Interno / Externo |
| Usuarios, intervinientes o partes interesadas                                                                                   | Externo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Escritos de acusación, otros escritos                                                                                                                                                       | H                        | Recibir Escritos de acusación, y otros escritos y hacer reparto a Jueces con función de Conocimiento                                                            | Recibir y radicar Escritos de acusación y otros tipos de escritos y hacer el reparto del mismo a Jueces Penales con función de Conocimiento.                                                                                                               | Líder Grupo Reparto                                                               | Acta de Reparto Audiencia Conocimiento                                              | Proceso Penal Juzgados de Conocimiento<br>Fiscalía General de la Nación Intervinientes                | Interno / Externo |
| Usuarios, intervinientes o partes interesadas                                                                                   | Externo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Correspondencia General PQRS                                                                                                                                                                | H                        | Brindar Información, recibir, radicar y entregar la correspondencia y PQRS.                                                                                     | Brindar Información, recibir, radicar y entregar la correspondencia y PQRS que ingresen al Centro de Servicios Judiciales en físico o virtualmente.                                                                                                        | Líder Grupo Atención a Usuarios                                                   | Correspondencia entregada.<br>Evidencia (trazabilidad) de entrega física o virtual. | Procesos SIGCMA SRPA                                                                                  | Interno           |
| Usuarios, intervinientes, partes interesadas.<br>Proceso Penal SIGCMA - SRPA Armenia<br>Procesos de Apoyo SIGCMA - SRPA Armenia | Externo / Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Solicitudes de copias de audiencias.                                                                                                                                                        | H                        | Recibir y tramitar las solicitudes de copias de audiencias.                                                                                                     | Recibir, radicar y tramitar las solicitudes de copias de audiencias que realizan los Juzgados conservando el carácter reservado cuando aplique.                                                                                                            | Líder Grupo Archivo Tecnológico                                                   | Copia de audiencia o enlace a la grabación que no sea de carácter reservado.        | Usuarios, intervinientes, partes interesadas.<br>Juzgados y grupos del Centro de Servicios Judiciales | Externo / Interno |
| Usuarios, intervinientes, partes interesadas.                                                                                   | Externo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Quejas y Reclamos                                                                                                                                                                           | H                        | Tramitar las Quejas, Reclamos y Sugerencias                                                                                                                     | Tramitar las Quejas, Reclamos y Sugerencias que se presenten a causa de la atención a los usuarios y por la realización de los trámites y en los grupos del Centro de Servicios.                                                                           | Líder Grupo Atención a Usuarios                                                   | Queja y/o reclamo tramitado.                                                        | Usuarios, intervinientes, partes interesadas.                                                         | Externo           |
| Usuarios, intervinientes, partes interesadas.                                                                                   | Externo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Solicitudes de información sobre procesos penales.                                                                                                                                          | H                        | Tramitar la solicitud de información                                                                                                                            | Dar trámite a las solicitudes de información relacionada con procesos penales que se llevan en el SRPA Armenia conservando el carácter reservado cuando aplique.                                                                                           | Líder Grupo Atención a Usuarios<br>Juzgados                                       | Oficio con respuesta solicitada.                                                    | Usuarios, intervinientes, partes interesadas.                                                         | Externo           |
| Usuarios, intervinientes, partes interesadas.<br>Proceso Penal SIGCMA - SRPA Armenia                                            | Externo / interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Solicitud sala de audiencias física                                                                                                                                                         | H                        | Administración sala de audiencias                                                                                                                               | Verificar el corrector funcionamiento de la sala de audiencias.<br>Apoyo técnico para la realización de audiencias de acuerdo con la solicitud recibida.                                                                                                   | Líder Grupo Administración de Salas                                               | Entrega Sala de audiencia Física                                                    | Usuarios, intervinientes, partes interesadas.<br>Proceso Penal SIGCMA - SRPA Armenia                  | Externo / interno |

|                                                                                                                                                                                                                                                |                   |                                                                                                                                                                            |   |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Usuarios, intervinientes, partes interesadas.<br><br>Proceso Penal SIGCMA - SRPA Armenia                                                                                                                                                       | Externo / interno | Solicitud apoyo conexión para realización de audiencias virtuales.                                                                                                         | H | Apoyo técnico para conexión de audiencias.                                              | Apoyo técnico para la realización de audiencias de forma virtual de acuerdo con la solicitud recibida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Líder Grupo comunicaciones<br><br>Técnico en sistemas                     | Asistencia en la conexión de una audiencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Usuarios, intervinientes, partes interesadas.<br><br>Proceso Penal SIGCMA - SRPA Armenia                                                       | Externo / interno  |
| Proceso Penal SIGCMA - SRPA Armenia                                                                                                                                                                                                            | Interno           | Procesos Judiciales<br><br>Orden para realización de trámites.                                                                                                             | H | Recibir de los juzgados, procesos y documentos para trámites en el centro de servicios. | Recibir los procesos judiciales y documentos relacionados que entregan los juzgados del SRPA en físico o a través de anaqueil virtual y enviar al grupo que corresponda el trámite ordenado.                                                                                                                                                                                                                                                            | Líder Grupo Atención a Usuarios<br><br>Líder Grupo Comunicaciones         | Procesos direccionados y entregados.<br><br>Evidencia (trazabilidad) de entrega física o virtual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Procesos de Apoyo SIGCMA SRPA<br><br>Procesos de Apoyo SIGCMA - SRPA                                                                           | Interno            |
| Proceso SST - Dirección Ejecutiva Seccional Armenia Quindío                                                                                                                                                                                    | Externo           | Programa de SST                                                                                                                                                            | H | Desarrollar las actividades de promoción y prevención del SG-SST, generar reportes.     | Identificar peligros y riesgos en las instalaciones y sitios de trabajo de los juzgados y centros de servicios del SRPA Armenia.<br><br>Reportar actos y condiciones inseguras en las instalaciones y sitios de trabajo de los juzgados y centros de servicios del SRPA Armenia.<br><br>Reportar los incidentes y accidentes de trabajo de los juzgados y centros de servicios del SRPA Armenia.<br><br>Reportar las enfermedades laborales calificadas | Coordinador de SG-SST de la Dirección Ejecutiva Seccional Armenia Quindío | Identificación de peligros y riesgos en las instalaciones y sitios de trabajo de los juzgados y centros de servicios del SRPA Armenia.<br><br>Reporte de actos y condiciones inseguras en las instalaciones y sitios de trabajo de los juzgados y centros de servicios del SRPA Armenia.<br><br>Reporte de los incidentes y accidentes de trabajo.<br><br>Reporte de las enfermedades laborales calificadas en juzgados y centros de servicios del SRPA Armenia. | Proceso SST - Dirección Ejecutiva Seccional Armenia Quindío.<br><br>Coordinador de SG-SST de la Dirección Ejecutiva Seccional Armenia Quindío. | Externo            |
| Proceso Mejoramiento del SIGCMA Consejo Superior de la Judicatura<br><br>Proceso Gestión Administrativa de la Dirección Ejecutiva Seccional Armenia Quindío<br><br>Coordinador Sistema de Gestión Ambiental: Consejo Superior de la Judicatura | Externo           | Programas de Gestión Ambiental de la Rama Judicial                                                                                                                         | H | Implementar actividades de los programas que conforman el PCA                           | Implementar las acciones definidas en los programas que conforman el Plan de gestión Ambiental de la Rama Judicial en cuanto a: uso y ahorro eficiente de agua, uso y ahorro eficiente de energía, consumo de papel, gestión de residuos sólidos.                                                                                                                                                                                                       | Coordinador del SGA de la Dirección Ejecutiva Seccional Armenia Quindío   | Registros de ejecución de actividades<br><br>Reportes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Proceso Gestión Administrativa - SGA - SIGCMA Consejo Superior de la Judicatura.                                                               | Externo            |
| Procesos SIGCMA SRPA                                                                                                                                                                                                                           | Interno           | Plan de Acción SIGCMA SRPA<br><br>Resultados de: Planes, indicadores, auditorías, gestión de riesgos, revisión por la dirección, encuestas, informes de seguimiento, PQRS. | V | Realizar el análisis y la evaluación del desempeño del proceso                          | Obtener y analizar los resultados de las diferentes fuentes de seguimiento y medición, y analizarlos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Líder de Proceso<br><br>Coordinador de Calidad                            | Resultados de análisis, medición y seguimiento e informes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Procesos del SIGCMA SRPA<br><br>Proceso Mejora SIGCMA Consejo<br><br>Proceso de Auditoría Interna del Consejo                                  | Externo<br>Interno |
| Proceso Planeación Estratégica SRPA                                                                                                                                                                                                            | Interno           | Resultados del análisis, medición y seguimiento e informes                                                                                                                 | A | Formular acciones y/o planes de mejoramiento<br><br>Planes de Gestión de Riesgos        | De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis, formular las acciones requeridas de conformidad con los procedimientos Acciones de Gestión, y Gestión del Riesgo.                                                                                                                                                                                                                                                                               | Líder de Proceso                                                          | Acciones Preventivas, Correctivas, Planes de Riego y Planes de Mejora según corresponda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Organismos de Control<br><br>Proceso de Evaluación<br><br>Mejoramiento SIGCMA SRPA                                                             | Externo<br>Interno |

| RECURSOS                                                                                                                      |                         |                                                                                        | PARÁMETROS DE MEDICIÓN                                                            |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--|
| HUMANOS                                                                                                                       | FÍSICOS                 | SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                                |                                                                                   |  |
| Jueces Penales Municipales y de Circuito SRPA Armenia<br>Empleados de Juzgados y Centro de Servicios Judiciales SRPA Armenia. | Equipos e Instalaciones | Sistema de Información de Procesos Judicial para Adolescentes (SIPJA), Redes LAN y VAN | Indicador de Eficacia.<br><br>Avances trimestrales del Plan de Acción del proceso |  |

| REQUISITOS APLICABLES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |           |                    | RESGOS                                                                                                                                                                                                                       | SALIDAS NO CONFORMES | INDICADORES                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------|
| ISO 9001:2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ISO 14001:2015                                                   | NTC 6256:2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | DECRETO 1072 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO                                                                                                                                                                                                                                                                                  | NTC ISO 37001 | ISO 27001 | ISO 45001          | REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVIDAD                                                                                                                                                                                            | RESGOS               | SALIDAS NO CONFORMES                                  |
| 4.1. Comprensión de la organización y su contexto<br>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas<br>4.4. Sistema gestión de calidad y sus procesos<br>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades<br>6.3. Planificación de los cambios<br>7.1.5.1 Generalidades<br>7.3 Toma de conciencia<br>7.1.6. Conocimiento de la organización<br>7.4. Comunicación<br>7.5. Información documentada<br>8.1. Planificación y control operacional<br>8.2 Requisitos para los productos y servicios<br>8.5. Producción y provisión del servicio<br>8.6. Liberación de los productos y servicios<br>8.7. Control de las salidas no conformes<br>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación<br>10. Mejora | Según acuerdos ambientales del Consejo Superior de la Judicatura | 4.1. Contexto de la Entidad y direccionamiento estratégico<br>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas<br>4.4. Sistema integrado de gestión y sus procesos<br>5.0 Liderazgo<br>6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades<br>6.3. Planificación de los cambios<br>7.1.5.1 Generalidades<br>7.1.4 Ambiente de trabajo<br>7.1.6 Conocimientos de la entidad<br>7.3. Toma de conciencia<br>7.4. Comunicación<br>7.5. Información documentada<br>8.1.1 Planificación y control de la función pública de administrar justicia y de la función administrativa.<br>8.1.2 Planificación y control de los productos y servicios de los procesos de apoyo para la función pública de administrar justicia.<br>8.2 Requisitos para los productos y servicios<br>8.4. Producción de los productos y servicios administrativos y jurisdiccionales<br>8.5. Control de la producción y la prestación del servicio<br>8.6. Liberación de los productos y servicios<br>8.7. Control de las salidas no conformes<br>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación<br>10. Mejora | -2.2.4.6.10 Responsabilidades de los servidores<br><br>-2.2.4.6.15 Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de los Riesgos<br><br>-2.2.4.6.32 Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales<br><br>-2.2.4.6.33 Acciones preventivas y correctivas<br><br>-2.2.4.6.34 Mejora continua |               |           |                    | Ver Listado Maestro de Documentos Externos y Normograma<br><br><br><b>OTROS REQUISITO</b><br><br>Ver Matriz de partes interesadas<br><br><b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b><br><br>Ver Listado Maestro de Documentos y Registros | Ver Mapa de Riesgos  | Ver Registro de Identificación de Salidas No Conforme |
| CÓDIGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ELABORÓ                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |           | REVISÓ             |                                                                                                                                                                                                                              | APROBÓ               |                                                       |
| C-AU-01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Director Centro de Servicios Judiciales SRPA                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |           | Líderes de proceso |                                                                                                                                                                                                                              | Comité SIGCMA        |                                                       |
| VERSIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | FECHA                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |           | FECHA              |                                                                                                                                                                                                                              | FECHA                |                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 13/06/2023                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |           | 15/06/2023         |                                                                                                                                                                                                                              | 20/06/2023           |                                                       |