

IDENTIFICACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

UNIDAD O DEPENDENCIA: SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL PARA ADOLESCENTES - SRPA

PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIOS JUDICIALES

SALIDAS DEL PROCESO		REQUISITOS DEL PRODUCTO O SERVICIO OFERTA DE VALOR		POSIBLES SALIDAS NO CONFORMES Y TRATAMIENTO				RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	RESPONSABLE DE VERIFICAR LA CONFORMIDAD CUANDO SE CORRIGE LA SALIDA NO CONFORME	CRITERIO PARA FORMULAR ACCIONES CORRECTIVAS (MARGEN DE TOLERANCIA)
ACTIVIDAD	SALIDA DEL PROCESO PRODUCTO O SERVICIO PARA EL USUARIO	OPORTUNIDAD TIEMPO DE ENTREGA O SOLUCIÓN	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	POR CARACTERÍSTICA DE OPORTUNIDAD (TIEMPO DE ENTREGA, EJECUCIÓN O SOLUCIÓN)	ACCIÓN INMEDIATA DE TRATAMIENTO POR CARACTERÍSTICAS DE OPORTUNIDAD	POR CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	ACCIÓN INMEDIATA DE TRATAMIENTO DE LA SNC POR CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD			
Elaborar las citaciones a audiencias	Comunicaciones generadas y enviadas	Dependiendo del número de solicitudes recibida se realizará la programación, sin que sobrepase un mes.	Confiabilidad: información veraz, completa.	A partir del mes de recibida.	CONCESIÓN: tramitar inmediatamente.	Confiabilidad: elaboración de comunicaciones con errores.	REPROCESO: elaboración de comunicaciones corregidas.	Grupo Comunicaciones	Director centro de servicios	5%
Tramitar notificaciones de Procesos Penales	Notificaciones de procesos penales realizadas	Máximo al día siguiente de recibida	Direccionamiento: notificación o entrega al usuario correcto.	A partir del tercer día de recibida.		Direccionamiento: notificación o entrega al usuario equivocado.	REPROCESO: entregar al usuario correcto			5%
Tramitar notificación de Acciones Constitucionales	Notificaciones de tutelas o habeas corpus realizadas.									5%
Recibir, radicar y entregar al juzgado, documentación complementaria de Acciones Constitucionales	Correspondencia de tutelas o habeas corpus entregada.									
Tramitar envío de procesos a la instancia que ordene un Juez de Conocimiento	Procesos Penales tramitados y enviados	Término de ley.	Confiabilidad: información veraz, completa.	Fuera del término de Ley	CONCESIÓN: tramitar inmediatamente.	Confiabilidad: procesos Penales tramitados y enviados con errores	REPROCESO: procesos Penales tramitados y enviados con correcciones.	Grupo Comunicaciones	Director centro de servicios	3%
Gestionar trámites relacionados con la situación jurídica de las personas dentro de un proceso penal.	Suscripción diligencia de compromiso	Inmediato	Confiabilidad: información veraz, completa.	A partir del tercer día de recibida.	CONCESIÓN: tramitar inmediatamente.	Confiabilidad: documentos tramitados con errores.	REPROCESO: documentos tramitados con correcciones.	Grupo Comunicaciones y Seguimiento	Director centro de servicios	3%
	Autorización cita médica	Máximo al día siguiente de recibida.								
Registrar las actuaciones de procesos judiciales en el Sistema de Información de Procesos Judicial para Adolescentes (SIPJA).	Actuaciones de procesos judiciales actualizadas en el Sistema de Información de Procesos Judicial para Adolescentes (SIPJA).	Al segundo día de recibido el proceso.	Confiabilidad: información veraz y completa en el Sistema de Información de Procesos Judicial para Adolescentes (SIPJA)	Al tercer día de recibido	CONCESIÓN: tramitar inmediatamente.	Confiabilidad: información en el Sistema de Información de Procesos Judicial para Adolescentes (SIPJA), con errores o incompleta	REPROCESO: Información en el Sistema corregida (veraz y completa).	Grupo Atención al usuario	Director centro de servicios	3%
Registrar las actuaciones en el expediente electrónico de los seguimientos a las sanciones y remitir informe a los jueces de conocimiento.	Determinar las actividades a seguir por parte del Asistente Social del Centro de Servicios Judiciales para seguimiento administrativo de las sanciones impuestas a los Adolescentes, en cumplimiento de la Constitución, la ley y los acuerdos reglamentarios.	Al segundo día de realizada la actuación o recibida la información.	Confiabilidad: información veraz y completa de los menores sancionados	Al tercer día de recibido	CONCESIÓN: tramitar inmediatamente.	Confiabilidad: información sobre los menores sancionados, con errores o incompleta	REPROCESO: Información corregida (veraz y completa).	Grupo Seguimiento	Director centro de servicios	3%

REPROCESO: Corrección efectuada a un producto para que cumpla con los requisitos.
 CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar una salida no conforme.
 CONTENCIÓN: No entrega del producto.
 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

CÓDIGO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
F-ENG-03	COORDINADOR OFICINA DE APOYO	COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	COMITÉ DEL SIGCMA
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA
1	11/06/2022	1/06/2023	12/07/2023