IDENTIFICACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES
 PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO

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

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			
Recibir Solicitudes de Audiencia Preliminar y hacer reparto a Jueces de Garantías.	Acta de Reparto Audiencia Garantías	El mismo día.	Confiabilidad: informacion veraz, completa.	Actas no entregadas en el mismo día	CONCESIÓN: efectuar el reparto inmediatamente.	Confiabilidad: información de reparto inexacta.	REPROCESO: solicitar autorización a Juez Coordinador y corregir información.	Lider Grupo Reparto	Director centro de servicios	3%
Recibir Escritos de acusación, y otros escritos y hacer reparto a Jueces con función de Conocimiento	Acta de Reparto Audiencia Conocimiento	Máximo al segundo día de la recepción.		Actas no entregadas al segundo día	CONCESIÓN: efectuar el reparto inmediatamente.	Confiabilidad: información de reparto inexacta.	REPROCESO: corregir información.	Lider Grupo Reparto	Director centro de servicios	3%
Brindar Información. Recibir, radicar y entregar la correspondencia y PQRS.	Correspondencia entregada.	Máximo al día siguiente de recibida.	Direccionamiento: entrega al usuario correcto.	Correspondencia entregada a partir del segundo día de recibida.	CONCESIÓN: efectuar la entrega inmediatamente	Direccionamiento erróneo: entrega al usuario incorrecto.	REPROCESO: reenviar al usuario correcto.	Lider Grupo Correspondencia	Director centro de servicios	5%
Recibir y tramitar las solicitudes de copias de audiencias. Dar respuesta escrita a solicitudes de información relacionada con procesos penales.	Copia de audiencia o enlace a la grabación que no sea de carácter reservado. Oficio con respuesta solicitada.	Término de ley.	Confiabilidad: informacion veraz, completa.	Copia de audiencia o enlace a la grabación que no sea de carácter reservado. Oficio con respuesta solicitada. No entregados oportunamente	CONCESIÓN: enviar enlace, oficio de respuesta.	Confiabilidad: registro de audio y video incompleto.	CONTENCIÓN: no se envía copia o enlace de grabación	Servidores Judiciales y Lider Grupo Archivo Tecnológico.	Director centro de servicios	5%
			Accesibilidad: de fácil acceso y consulta			Accesibilidad: permisos de acceso no disponible.	REPROCESO: reenviar permisos de acceso o enviar copia.	Servidores Judiciales.	Juez	
			Audibilidad: nitidez de sonido e imagen.			Audibilidad: falta de nitidez en el sonido y la imagen, imposibilidad de visualizar o escuchar.	CONTENCIÓN: no se envía copia o enlace de grabación	Lider Grupo Archivo Tecnológico.	Director centro de servicios	
Tramitar las Quejas, Reclamos y Sugerencias	Queja y/o reclamo tramitado.	Término de ley.	Eficacia: solucionar de fondo la solicitud.	Dar trámite por fuera del término de ley.	CONCESIÓN: tramitar inmediatamente.	Eficacia: no dar solucionar de fondo la solicitud.	REPROCESO: dar nueva respuesta.	Servidor Judicial Grupo atención al usuario	Director centro de servicios/ Juez	3%
Entregar sala de audiencia física.	Entrega Sala de audiencia Física	Según programación	Infraestructura adecuada: que la sala cumpla con los requisitos establecidos en los protocolos.	Salas no disponible para la audiencia programada	REPROCESO: reprogramar audiencia en otro sala o para otro día.	Infraestructura adecuada: que los equipos de computo no funcionen, mobiliario insuficiente o inadecuados, condiciones de luz, sonido y privacidad no adecuadas.	REPROCESO: reasignación de sala, traslado de muebles o suministrar muebles adicionales.	Lider Grupo Administración de Salas	Director centro de servicios	3%
			Conectividad: canales de comunicación funcionando.			Conectividad: problemas de funcionamiento en canales de comunicación.	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: reprogramación de audiencia.	Lider Grupo Administración de Salas	Director centro de servicios	3%
Recibir de los juzgados, procesos y documentos para trámites en el centro de servicios.	Procesos direccionados y entregados.	Máximo al día siguiente de recibida.	Direccionamiento: entrega al grupo correcto.	Procesos direccionados y entregados a partir del segundo día de recibida.	CONCESIÓN: efectuar la entrega inmediatamente	Direccionamiento erróneo: entrega al grupo equivocado.	REPROCESO: reenviar al grupo correcto.	Lider Grupo Atención al usuario	Director centro de servicios	5%

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-ESG-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