MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

SIGCMA

Rama Judicial del Poder Público

Consejo Superior de la Judicatura

Corte Suprema de Justicia

Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes

de Armenia – Quindío

CÓDIGO MCSRPAM	ELABORO LIDER DE PROCESO	REVISO COORDINADOR NACIONAL DEL SIGCMA	APROBO COMITÉ DEL SIGCMA
VERSION 02	FECHA 21-02-2023	FECHA 30-05-2021	FECHA 24-07-2021

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
Director Ejecutivo

REPRESENTANTE ALTA DIRECCIÓN
MARTHA LUCIA OLANO

COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA

CLARA MILENA HIGUERA GUÍO
Directora Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico – Líder de Proceso

YULY MARIBELL FIGUEREDO DE RONDÓN
Directora Unidad de Auditoría – Líder de Proceso

MARY LUCERO NOVOA MORENO
Directora Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla" – Líder de Proceso

ANDRÉS PARRA
Director Unidad del Registro Nacional de Abogados – Líder de Proceso

PAOLA ZULUAGA MONTANA
Directora CENDOJ – Líder de Proceso

CLAUDIA MARCELA GRANADOS ROMERO
Directora Administración de la Carrera Judicial – Líder de Proceso

CARLOS DEVIA GUTIÉRREZ
Director Unidad de Seguridad – Líder de Proceso

NELSON ORLANDO JIMENEZ PEÑA
Director Unidad de Recursos Humanos – Líder de Proceso

PABLO ENRIQUE HUERTAS PORRAS
Director Unidad de Administrativa – Líder de Proceso

PABLO ENRIQUE HUERTAS PORRAS
Director (E) Unidad de Compras Públicas – Líder de Proceso

LUIS ANTONIO SUAREZ ALBA
Director Unidad de Planeación – Líder de Proceso

ALEJANDRO CAMPO PAJARO
Director Unidad de Asistencia Legal – Líder de Proceso

WILLIAM LEONIDAS HERNANDEZ MALAGON
Director (E) Unidad de Presupuesto– Líder de Proceso

WILSON MUÑOZ ESPITIA
Director Unidad de Infraestructura Física – Líder de Proceso

CARLOS FERNADO GALINDO CASTRO
Director Unidad de Informática – Líder de Proceso

JOSÉ EDUARDO GÓMEZ FIGUEREDO
Coordinador Direcciones Seccionales

ANGELA MARIA ARANZAZU MONTOYA
Coordinador de Grupo de Proyectos Especiales de Infraestructura – Líder de Proceso

CARLOS ANDRES GÓMEZ GÓMEZ
Coordinador de Grupo de Proyectos Especiales de Tecnología – Líder de Proceso

SANDY YANETH LOPEZ PATARROYO
Coordinador de Grupo de Proyectos Trasversales – Líder de Proceso

COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA

WILLIAM ESPINOSA SANTAMARÍA
Coordinador Nacional SIGCMA

SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL PARA ADOLESCENTES

Juez Penal Del Circuito Para Adolescentes De Armenia-Quindío-Quindío

JENNY CONCEPCIÓN ROSANIA JIMÉNEZ
Juez Primero Penal de Circuito

JOSÉ MEJÍA MEJÍA
Juez Segundo Penal de Circuito

Jueces Penales Municipales Para Adolescentes De Armenia-Quindío

JOSE GIOVANNY SUAREZ MARTINEZ
Juez 1 Penal Municipal Control de Garantías

SARAHIM LONDOÑO LONDOÑO
Juez 2 Municipal Control de Garantías

ALICIA RIOS BERMÚDEZ
Juez 3 Penal Municipal Control de Garantías

CENTRO DE SERVICIOS DEL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL DE ARMENIA-QUINDÍO

SARAHIM LONDOÑO LONDOÑO
Juez Coordinadora

NICOLAY A. BARAHONA SÁNCHEZ
Director del Centro de Servicios

MIGUEL ALEJANDRO CASTRO CASTRO
Reparto y Planeación de Audiencias

CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ REYES
Atención y Planeación de Audiencias

JAZMYTH SUAREZ ROMERO
Notificaciones

JUAN CARLOS MUÑOZ TRIVIÑO
Notificaciones

CAROLINA PINZÓN RIOS
Notificaciones

RICARDO IVÁN MEJÍA HENAO
Seguimiento a Sanciones

COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA

MARTHA LUCIA OLANO DE NOGUERA
Magistrada Líder del SIGCMA

WILLIAM ESPINOSA SANTAMARIA
Coordinador Nacional del SIGCMA

JAIME ARTEAGA CESPEDES
Magistrado líder del SIGCMA
Consejo Seccional de la Judicatura

ELKIN GUSTAVO CORREA LEON
Director Seccional de Administración Judicial

JENNY CONCEPCIÓN ROSANIA JIMÉNEZ
Juez 1 Penal del Circuito para Adolescentes
Municipal Adolescentes de Armenia

JOSÉ MEJÍA MEJÍA
Juez 2 Penal del Circuito para Adolescentes
de Armenia

JOSÉ GIOVANNY SUAREZ MARTÍNEZ
Juez 1 Penal Municipal para Adolescentes de Armenia

SARAHIM LONDOÑO LONDOÑO
Juez 2 Penal Municipal para Adolescentes de Armenia

ALICIA RÍOS BERMÚDEZ
Juez Líder del SIGCMA y Juez coordinadora

NICOLAY A. BARAHONA SANCHEZ
Director Centro de Servicios
(Secretario Comité)

TABLA DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN **8**

1. MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIGCMA) **9**

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 **11**

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 13

2.1.3 DECÁLOGO IBEROAMERICANO DE JUSTICIA. 14

2.2 JURISDICCIÓN ORDINARIA *17*

2.2.1 CORTE SUPREMA DE JUSTICIA – RESENA HISTORIA 17

2.2.2 MISIÓN DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA 18

2.2.3 VISIÓN DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA 18

2.2.4 SISTEMA PENAL ACUSATORIO 19

2.2.5 ESTRUCTURA DE LA JURISDICCIÓN ORDINARIA - SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL PARA ADOLESCENTES DE ARMENIA-QUINDÍO 19

2.3 MISION DE LOS JUZGADOS Y EL CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE ARMENIA *21*

2.4 VISIÓN DE LOS JUZGADOS Y EL CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE ARMENIA *21*

3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIGCMA) RAMA JUDICIAL **22**

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LOS JUZGADOS Y EL CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE ARMENIA **23**

4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (REQ. 4.1) *23*

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS (REQ. 4.2) 23

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SIGCMA *24*

4.3.1 NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS 24

4.4 SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIGCMA) (REQ. 4.4) *25*

4.5 LIDERAZGO Y COMPROMISO (REQ. 5.0) *26*

4.5.1 COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIGCMA) 27

4.5.2 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIGCMA) (REQ. 5.2) 28

4.6 PLANIFICACION (REQ. 6.0- 6.1) *29*

4.7 OBJETIVOS DEL SIGCMA (REQ. 6.2) *30*
4.7.1 PLANIFICACIÓN PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS (REQ. 6.6.2) 31
4.7.2 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS (REQ. 6.3) 31
4.8 APOYO (REQ. 7.0) *32*
4.9 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO (REQ. 8.5) *35*
4.10 EVALUACION DEL DESEMPEÑO (REQ:9) *37*
4.11 MEJORA (REQ. 10) *37*

ANEXO -1 ..... **39**

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 Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de la ciudad de Armenia-Quindío se encuentra conformado por los Juzgados Primero y Segundo Penales del Circuito para Adolescentes con Función de Conocimiento, los Juzgados Primero, Segundo y Tercero Penales Municipales para Adolescentes con Función de Control de Garantías y el Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes.

1. MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIGCMA)

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 9001 y NTC 6256, y el Acuerdo Ambiental de la Rama Judicial.

1.2 APLICACIÓN Y ALCANCE

Este manual es de consulta y aplicación en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de la ciudad de Armenia-Quindío. Por favor, consulte el Anexo 1 para obtener la información detallada sobre los juzgados y el centro de servicios.

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.

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 19011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- NTC ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC 6256: Sistema Integrado de Gestión. Requisitos.
- Acuerdos del Sistema Integrado de Gestión (SIGCMA)
- Acuerdos de Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial.
- Guía conceptual y metodológica de compras públicas sostenibles, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Guía Técnica Colombiana GTC 286: Directrices para dar cumplimiento al Sistema de Gestion de la calidad y ambiental para las corporaciones y/o dependencias de la Rama Judicial. Requisitos.

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 activa 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 NTC 6256: Poder judicial. Sistema integrado de gestión. Requisitos
- Norma ISO 9000: Sistemas de gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- NTC ISO 19011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- ISO 31000: Gestión del Riesgo. Principios y directrices.
- Guía Técnica Colombiana GTC 286: Poder Judicial. Sistema integrado de gestión. Directrices para la implementación de la NTC 6256.

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

Ilustración 1. **Estructura de la Rama Judicial 2020**

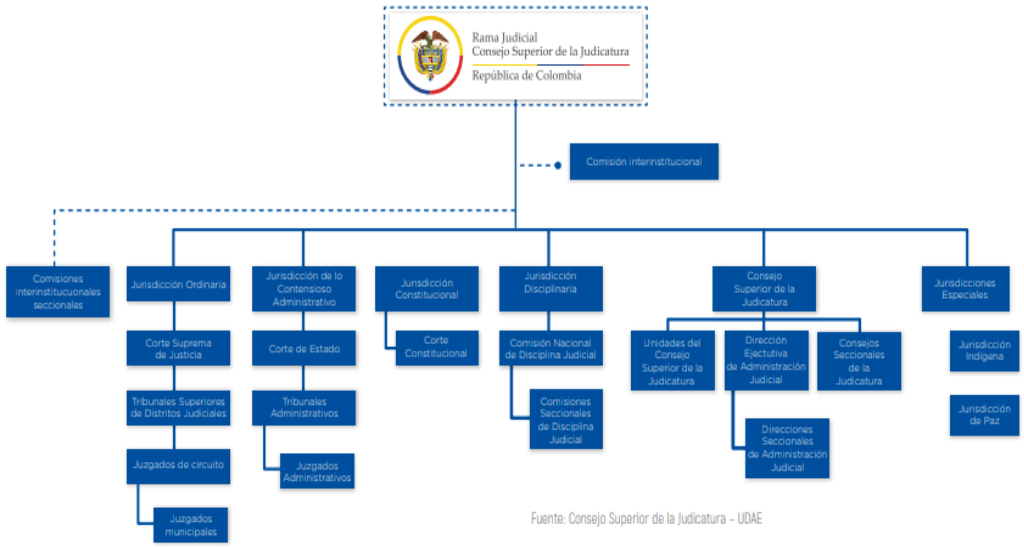


Gráfico No 1. – Estructura de la Rama Judicial del Poder Público.

[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.

Estos son:

- **IGUALDAD DE TRATO:** El servidor público no realiza actos discriminatorios en su relación con el público o con los demás agentes de la rama judicial. Otorga a todas las personas igualdad de trato en igualdad de situaciones. Este principio se aplica también a las relaciones que el funcionario mantenga con sus subordinados.

- **MORALIDAD:** La moralidad es la justicia, entendida como la aplicación escrupulosa de las normas que regulan las relaciones de los individuos o grupos de individuos en cuanto partes del todo social.

- **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 constituye causal de mala conducta, sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar.

- **ECONOMIA:** se encuentra relacionado con el de celeridad, garantiza el ejercicio y tutela de los derechos, el trámite debe permitir cumplir a la Administración cabalmente su función de manera rápida, no debe existir duplicidad de funciones. Es decir, lo que se busca es agilización de trámites en los procesos.

- **IMPARCIALIDAD:** todas las actuaciones de los servidores judiciales son imparciales, objetivas y con sujeción a la ley.

- **EFICACIA:** los magistrados de la Sala administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, y demás funcionarios y empleados de la Entidad se comprometen a ser los líderes orientadores de la gestión dentro de los principios de la calidad, que permiten una gestión por procesos enmarcada dentro de los principios de control en las entidades públicas. Esta labor es una tarea indelegable.

- **PUBLICIDAD:** las actuaciones administrativas son públicas, no existen secretos, no existen negativas en los concernientes al derecho de petición salvo reservas expresas por 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). Estos son:

- **ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA:** La administración de justicia es 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.

- **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 constituye causal de mala conducta, sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar. Lo mismo se aplicará respecto de los titulares de la función disciplinaria.

- **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 diferentes 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 él.

2.1.3 DECÁLOGO IBEROAMERICANO DE JUSTICIA.

En el contexto internacional, la Rama Judicial 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.

- **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 TRANSRPARENTE 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 función de la Jurisdicción Ordinaria consiste en resolver los conflictos y controversias entre particulares basándose en el derecho.

La Corte Suprema de Justicia es la máxima autoridad de la Jurisdicción Ordinaria y está compuesta por tres salas: Sala de Casación Civil, Sala de Casación Penal y Sala de Casación Laboral. Además, los tribunales y despachos judiciales también forman parte de la estructura de la Rama Judicial del Poder Público, tal como se muestra en el Grafico 1.

2.2.1 CORTE SUPREMA DE JUSTICIA – RESENA HISTORIA[2]

- La Corte Suprema de Justicia de la República de Colombia tiene su origen en las Cartas de Derechos de Inglaterra, la Declaración de Independencia de la Nueva Granada y las primeras Constituciones de las excolonias inglesas de América, así como en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano y las primeras Constituciones de Francia, y su organización estatal y de gobierno se basa en estas fuentes inmediatas.
- El 23 de septiembre de 1814, se creó el Alto Tribunal de Justicia y los demás tribunales que se consideraron necesarios.
- Entre el 10 de julio de 1815, cuando la Constitución Provisional de la Provincia de Antioquia le dio el nombre de Supremo Tribunal de Justicia, y 1986, cuando la Constitución Política del 4 de agosto de 1886 adoptada por la Asamblea Nacional Constituyente convocada por el pueblo creó la Corte Suprema de Justicia y demás tribunales, esta Corte experimentó diversas transformaciones y ha sido denominada Corte Suprema de Justicia de la Nueva Granada, Alta Corte de Justicia de la República de Colombia, Corte Suprema de la Confederación Granadina, Corte Suprema Federal de los Estados Unidos de Colombia y Corte Suprema de la Nación de la Nueva Granada.
- El 3 de septiembre de 1886, la Corte Suprema de Justicia se instaló en la ciudad de Armenia, en cumplimiento de lo preceptuado en el inciso 4° del artículo 1 de las disposiciones transitorias de la Constitución de la República de 1886. Los primeros dignatarios de la corporación fueron elegidos entonces.

[2] Fuente : Corte Suprema de Justicia

- La Ley 61 de 1886 organizó provisionalmente el poder judicial y el ministerio público. En cuanto a la Corte, reglamentó su estructura interna, las atribuciones y el procedimiento para ejercerlas, y ordenó la publicación de un órgano de difusión para dar a conocer la jurisprudencia de la Corte.
- El Decreto No. 62 de 1887 creó la Gaceta Oficial, cuyo primer número salió ese mismo año.
- El Acto Legislativo No. 1 de 1924 determinó la división de la Corte en salas, una de las cuales sería para la casación y otra para negocios en general, señalando a cada una los asuntos que debía conocer separadamente y determinando aquellos en los que debía intervenir toda la Corte.
- Desde la Ley 68 de 1945 hasta el Decreto 3858 de 1985, se mantuvo la denominación Corte Suprema de Justicia y se dictaron normas sobre procedimientos disciplinarios para los magistrados de la Corte, los consejeros de Estado y los agentes del Ministerio Público.
- El Acto Legislativo No. 3-1910 del 31 de octubre de 1991 reformó la Constitución Nacional y estableció que la atribución de competencia estaba asignada a toda la Corte y no de forma individual a los magistrados. Asimismo, dividió la Corte en salas y señaló los asuntos que cada una debía conocer por separado.

2.2.2 MISIÓN DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Velar por el respeto de la Constitución y las leyes, impartiendo justicia con criterios de eficacia, eficiencia, oportunidad, accesibilidad, equidad, igualdad, autonomía e independencia, para contribuir a la convivencia pacífica, la justicia social y la resolución de conflictos, respetando la dignidad de las personas en el contexto de un Estado Social de Derecho.

2.2.3 VISIÓN DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

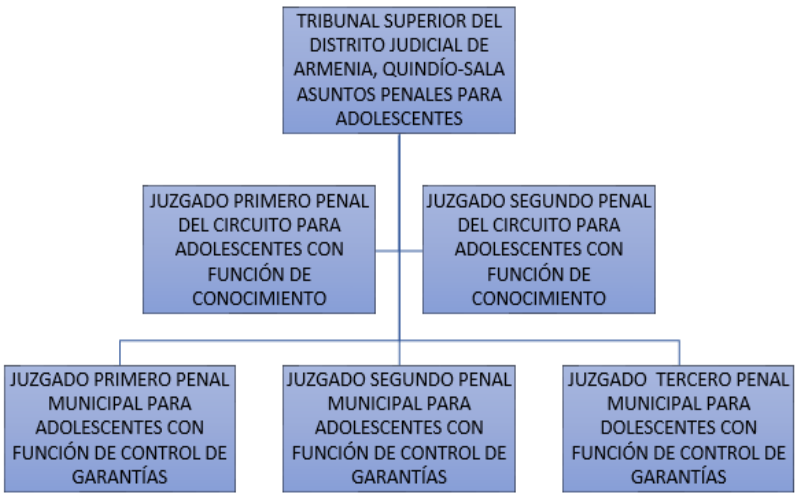
Ser una organización eficiente en sus actuaciones, que mediante decisiones justas en derecho y socialmente comprensibles sea más cercana al ciudadano, generando confianza en la administración de justicia; visible y articulada en el contexto nacional e internacional; armónica con otras dependencias de la Rama Judicial y entidades del Estado; con una política que disminuya la exclusión de las minorías o por razones de género, contribuya a la consecución de la paz y la protección de los derechos humanos, afianzada en la calidad de sus servidores, contribuyendo al desarrollo de la sociedad colombiana.

2.2.4 SISTEMA PENAL ACUSATORIO

El Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes en Armenia - Quindío, está integrado por el Tribunal Superior del Distrito Judicial Armenia – Quindío (Sala de Asuntos Penales para Adolescentes), Juzgados Primero y Segundo Penales del Circuito para Adolescentes con Función de Conocimiento, Juzgados Primero, Segundo y Tercero Penales Municipales para Adolescentes con Función de Control de Garantías y el Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales para Adolescentes.

2.2.5 ESTRUCTURA DE LA JURISDICCIÓN ORDINARIA - SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL PARA ADOLESCENTES DE ARMENIA-QUINDÍO

El Sistema de Responsabilidad Penal Para Adolescentes es el conjunto de normas o reglas de comportamiento, actividades, instituciones y personas que trabajan en equipo para investigar y decidir las acciones a seguir con los adolescentes de 14 a 18 años que han realizado algún delito. Esto teniendo en cuenta que los adolescentes que hayan cometido una infracción a la ley tienen derecho a la rehabilitación y resocialización, mediante planes y programas garantizados por el Estado e implementados por las instituciones y organizaciones que este determine.



Sirve para garantizar que se respeten los derechos de los adolescentes y permite que ellos se hagan responsables de las acciones que realizaron corrigiendo sus errores con las personas a quienes hicieron daño.

Las decisiones que se toman con el adolescente buscan su educación, su formación, así como el cambio en su manera de pensar, sentir y actuar.

Con el objetivo de dar una atención integral a los adolescentes existen varias entidades que participan en su atención y que permiten que el objetivo de este sistema se cumpla, ellas son:

- Consejo Superior de la Judicatura -Sala Administrativa-
- Jueces Penales de Adolescentes
- Fiscalía General de la Nación
- Procuraduría General de la Nación
- Policía de Infancia y Adolescencia
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- Defensoría del Pueblo

El Centro de Servicios Judiciales fue creado mediante el Acuerdo N° 4616 del 12 de marzo de 2008. Este centro cuenta con una planta de personal y está bajo la administración de un Director del centro de servicios, cuya función es dirigir y coordinar la ejecución de las actividades administrativas necesarias para la prestación del servicio público de administración de justicia, en cumplimiento de las decisiones emitidas por los despachos judiciales y un Juez coordinador de los Juzgados Penales para adolescentes, quien coordinará en el Centro de Servicios Judiciales las actividades de carácter judicial.

2.3 MISION DE LOS JUZGADOS Y EL CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE ARMENIA

Garantizar la efectividad de los derechos y libertades ciudadanas y lograr la convivencia pacífica de los colombianos, a través de una administración de justicia orientada al ciudadano, pronta, cumplida, eficiente, eficaz, moderna, independiente y transparente, como uno de los pilares fundamentales del Estado Social, Participativo y Democrático de Derecho.

2.4 VISIÓN DE LOS JUZGADOS Y EL CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE ARMENIA

En el año 2026 tendremos una justicia más oportuna, igualitaria e incluyente, sensible a las diferentes realidades regionales, garante de la legalidad y seguridad jurídica, que desarrolla su capital humano y en la que los ciudadanos confían y que satisface sus necesidades, a través de servicios digitales, tecnología e innovación.

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.

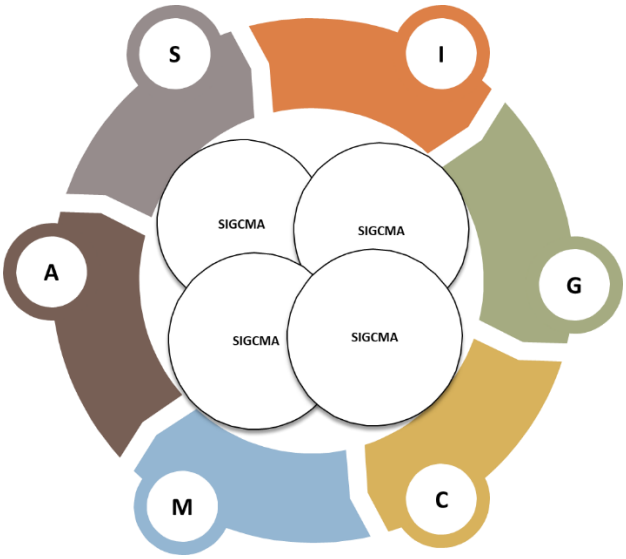


Gráfico No. 2- Sistema SIGCMA de la Rama Judicial

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LOS JUZGADOS Y EL CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE ARMENIA

4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (REQ. 4.1)

El Consejo Superior de la Judicatura, como órgano de dirección, establece los lineamientos para la administración y funcionamiento de la Rama Judicial a través del Plan Sectorial de Desarrollo y los Planes de Acción.

La formulación de los Planes de Acción de los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales, en el marco del Sistema Integrado de Gestión SIGCMA, parten del análisis del entorno específico realizado a través de la metodología DOFA. Estos planes integran los lineamientos del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial y sus objetivos, incluyendo las actividades propias de la administración de justicia. Los Planes de Acción se actualizan anualmente o cuando se presenta algún cambio significativo, y se reformulan cuando entra en vigencia un nuevo Plan Nacional de Desarrollo.

Los procesos de Planeación Estratégica y Mejoramiento del SIGCMA son responsables de liderar, coordinar y controlar esta actividad. El formato y la metodología para este análisis se encuentran disponibles en la página web de la Rama Judicial, en el micrositio del SIGCMA.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS (REQ. 4.2)

Los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Responsabilidad Penal Adolescentes de Armenia identifican a sus partes interesadas pertinentes y sus requisitos en función de su misión, el marco normativo que regula su actuar y los productos y servicios que entregan a sus usuarios, partes interesadas y a la ciudadanía en general.

Esta información se registra en los formatos establecidos que se encuentran en la página web de la Rama Judicial, en el micrositio del SIGCMA.

4.3 DETERMINACIÓN DEL 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 los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales, se ha definido el alcance del SIGCMA de la siguiente manera:

- **Servicios:** Prestación del servicio público de administrar justicia en materia penal y acciones constitucionales.
- **Geográfico:** Incluye Juzgados Penales Municipales con función de Garantías, Juzgados Penales del Circuito con Función de Conocimiento y el Centro de Servicios Judiciales Penales para adolescentes de Armenia. Ver Anexo.
- **Procesos:** Todos los procesos del Sistema.

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)

Los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Armenia han 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 9001, NTC 6256 y la GTC 286, 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, todo ello en conformidad con la Constitución, la Ley y la normativa aplicable.

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

a) Procesos estratégicos

No.	PROCESO	LIDER	DEPENDENCIA LIDER
1	Planeación Estratégica	Juez Líder SIGCMA	Centro de Servicios
2	Comunicación Institucional	Juez Líder SIGCMA	Centro de Servicios

b) Procesos misionales

No.	PROCESO	LIDER	DEPENDENCIA LIDER
3	Acciones Constitucionales	Juez del Despacho	Juzgados Penales del Circuito para Adolescentes con Función de Conocimiento y Juzgados Penales Municipales para Adolescentes con Función de Control de Garantías
4	Proceso Penal	Juez del Despacho	Juzgados Penales del Circuito para Adolescentes con Función de Conocimiento y Juzgados Penales Municipales para Adolescentes con Función de Control de Garantías

c) Procesos de apoyo

No.	PROCESO	LIDER	DEPENDENCIA LIDER
5	Atención al Usuario	Director centro de servicios	Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales para Adolescentes
6	Gestión de Servicios Judiciales	Director centro de servicios	Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales para Adolescentes
7	Servicios Administrativos	Director centro de servicios	Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales para Adolescentes

d) Procesos de evaluación y control

No.	PROCESO	LIDER	DEPENDENCIA LIDER
8	Mejoramiento del SIGCMA	Juez del Despacho Director centro servicios	Juzgados Penales del Circuito para Adolescentes con Función de Conocimiento; Juzgados Penales Municipales para Adolescentes con Función de Control de Garantías y Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales para Adolescentes

4.5 LIDERAZGO Y COMPROMISO (REQ. 5.0)

REQUISITOS	DETERMINA Y PROPORCIONA
5.1 LIDERAZGO COMPROMISO	El Líder del Sistema, los jueces del Sistema Responsabilidad Penal Acusatorio de Armenia y los líderes de los procesos del Centro de Servicios Judiciales, 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 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. Con respecto al SIGCMA, el diseño, implementación, sostenimiento y mejoramiento del sistema ha sido delegado en el Juez Líder, en concordancia con las políticas establecidas por las entidades del Sistema Responsabilidad Penal Adolescente. Además, se ha constituido el Comité de Calidad, cuyos miembros se incluyen en el punto 4.5.1. 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 mejorar el SIGCMA.

4.5.1 COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIGCMA)

Los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Responsabilidad Penal Adolescentes de Armenia, han conformado el Comité del SIGCMA. Este comité está compuesto por:

MARTHA LUCIA OLANO DE NOGUERA
Magistrada Líder del SIGCMA

WILLIAM ESPINOSA SANTAMARIA
Coordinador Nacional del SIGCMA

JAIME ARTEAGA CESPEDES
Magistrado líder del SIGCMA
Consejo Seccional de la Judicatura

ELKIN GUSTAVO CORREA LEON
Director Seccional de Administración Judicial

JENNY CONCEPCIÓN ROSANIA JIMÉNEZ
Juez 1 Penal del Circuito para Adolescentes
Municipal Adolescentes de Armenia

JOSÉ MEJÍA MEJÍA
Juez 2 Penal del Circuito para Adolescentes
de Armenia

JOSÉ GIOVANNY SUAREZ MARTÍNEZ
Juez 1 Penal Municipal para Adolescentes de Armenia

SARAHIM LONDOÑO LONDOÑO
Juez 2 Penal Municipal para Adolescentes de Armenia

ALICIA RÍOS BERMÚDEZ
Juez Líder del SIGCMA y Juez coordinadora

NICOLAY A. BARAHONA SANCHEZ
Director Centro de Servicios
(Secretario Comité)

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

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

Los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Armenia prestan servicios de administración de justicia en materia Penal y de Acciones Constitucionales, 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.

Los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Armenia, a través de esta política, reafirman su compromiso con el cumplimiento de los requisitos legales y demás aplicables, así como con la definición e implementación de controles efectivos que les permitan el cumplimiento de su misión institucional, el mejoramiento continuo del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios.

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, 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 formato específico para la Matriz de Riesgos.

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 Estratégico y los Planes de Acción de cada proceso y Despacho Judicial.

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.
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.

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 formato 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 Superior de la Judicatura determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIGCMA), corresponde al Sistema Responsabilidad Penal Adolescentes- SRPA, identificar necesidades, gestionar, administrar y controlar su utilización.

RECURSOS	DETERMINA Y PROPORCIONA
7.1.2 PERSONAS	El SIGCMA-SRPA cuenta con las siguientes herramientas para evidenciar los servidores judiciales que desarrollan la implementación eficaz del sistema, y la operación y control de sus procesos: 1. Organigrama: Establece las áreas y cargos. 2. Las funciones estipuladas por cargo se encuentran en la normativa del Consejo Superior de la Judicatura a través de los acuerdos y la descripción de las competencias que deben poseer los servidores judiciales para el desempeño de los cargos.
7.1.3 INFRAESTRUCTURA	El proceso Mejoramiento de la Infraestructura Física, del Consejo Superior de la Judicatura, **provee** y administra la infraestructura física e instalaciones. La infraestructura tecnológica y de comunicaciones es administrada por el proceso Gestión Tecnológica del Consejo Superior de la Judicatura. Corresponde al proceso de Gestión de Servicios Administrativos establecer necesidades, coordinar y controlar.

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 Superior 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 SG-SST 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 Superior de la Judicatura formula y desarrolla el Plan de Bienestar. Corresponde al proceso de Gestión de Servicios Administrativos participar, informar y controlar.
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.
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.

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 Superior de la Judicatura. Corresponde al proceso de Gestión de Servicios Administrativos apoyar el desarrollo de las actividades, establecer necesidades y controlar.
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	El Consejo Superior de la Judicatura desarrolla las acciones necesarias para garantizar la competencia y toma de conciencia de los servidores judiciales a través del Plan de Formación Judicial, programa de inducción y reinducción, realizados por los procesos de Gestión Humana y Gestión de la Formación Judicial.
7.4 COMUNICACIÓN	El Proceso Comunicación administra los canales de comunicación internos y externos, como página web, correo interno e intranet, de tal forma que se garanticen los mecanismos de difusión y comunicación que han de utilizar a través de los siguientes medios: • Boletines informativos. • Página web. • Carteleras. • Correo electrónico. El plan de Comunicaciones da los lineamientos de comunicación establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura buscando unificar criterios y parámetros básicos en materia de integración, motivación y desarrollo personal de los servidores judiciales (comunicación interna); y, por otro lado, generar conocimiento y credibilidad ante la opinión pública (comunicación externa), se elabora para períodos de cuatros años.
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Los procesos del SIGCMA crean, actualizan y controlan la información documentada requerida para su operación de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento de información documentada. La conservación y preservación se realiza según lo establecido en las Tablas de Retención Documental y dando cumplimiento a la Ley

	General de Archivos (Ley 594 del 2000), y demás normativa aplicable. La información documentada se publica, administra y mantiene en la página web rama judicial micrositio del SIGCMA La información documentada que se requiere tanto para apoyar la operación de los procesos como para tener evidencia que estos se realizan según lo planificado, se produce y conserva de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Control de Documentos Internos y en la Tablas de Retención Documental.

4.9 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO (REQ. 8.5)

Los Juzgados Penales y el Centro de Servicios Judiciales de Armenia, para el cumplimiento de su misionalidad de “Prestar el servicio público de administración de justicia”, planifica y controla sus procesos a la luz de la normativa vigente con el fin de cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar estas acciones así:

REQUISITO	APLICACIÓN
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .	Los procesos del SIGCMA, planifican su operación a través de la documentación: planes, caracterizaciones, manuales y procedimientos. 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 EL CLIENTE	La comunicación con el cliente se realiza a través de los canales institucionales acorde con las políticas de Transparencia y Acceso a la Información del Gobierno Nacional de aplicación a las entidades públicas de todos los órdenes.
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 del usuario se encuentran documentados en la Matriz de Partes Interesadas y en la documentación del sistema. **Requisitos legales:** Se identifican en el Normograma Institucional **Requisitos legales ambientales:** Matriz de Requisitos Legales- Ambiental. El servicio y los productos se prestan acorde con lo establecido en 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	El SIGCMA-SRPA, considera propiedad del cliente la información y documentación de los expedientes. La información está sujeta a las disposiciones de preservación y conservación definidas en 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.

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 se mide a través de encuestas de satisfacción para tomar las acciones pertinentes para mantener y/o mejorar la percepción de los usuarios.
9.2 AUDITORÍA INTERNA	Las auditorias son planificadas y ejecutadas por el Consejo Superior 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 Superior 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 Coordinacion 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 futuras, 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 al Procedimiento de Acciones de Gestión establecido.

ANEXO -1

SEDES Y JUZGADOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIGCMA) DE LOS JUZGADOS Y EL CENTRO DE SERVICOS DEL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL PARA ADOLESCENTES DE ARMENIA

No.	Nombre	Dirección	Ciudad	Departamento
1	Juzgado Primero Penal del Circuito para Adolescentes	Calle 5 No. 22 - 67	Armenia	Quindio
2	Juzgado Segundo Penal del Circuito para Adolescentes	Calle 5 No. 22 - 67	Armenia	Quindio
3	Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes	Calle 5 No. 22 - 67	Armenia	Quindio
4	Juzgado Segundo Penal Municipal para Adolescentes	Calle 5 No. 22 - 67	Armenia	Quindio
5	Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescentes	Calle 5 No. 22 - 67	Armenia	Quindio
6	Centro de Servicios Judiciales de los Juzgados Penales para Adolescentes	Calle 5 No. 22 - 67	Armenia	Quindio