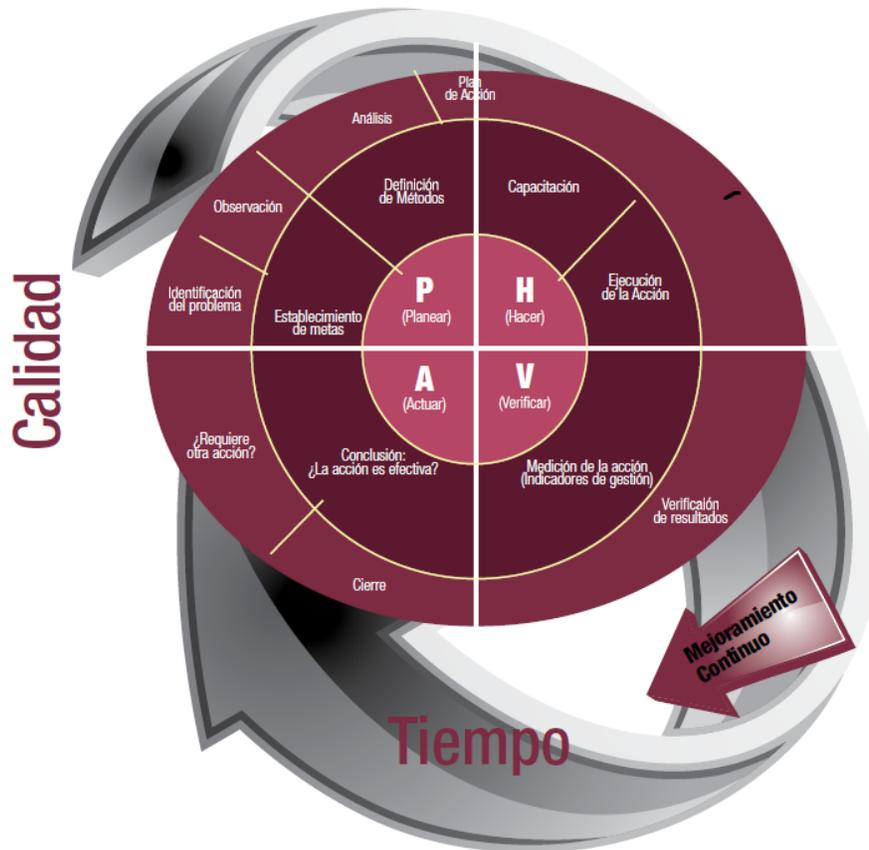


# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



## MANUAL DE CALIDAD SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ

Bogotá D.C., Colombia  
20 de junio de 2016



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

## **PRESENTACIÓN**

### **1: OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

#### **1.1 GENERALIDADES**

##### **1.1.1 Antecedentes**

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura adoptó mediante Acuerdo 3926 de 2007 y actualizado con Acuerdo 10161 de 2014 el sistema de gestión de calidad basado en las normas NTCGP:1000, NTC-ISO 9001, NTC-ISO 14001 y MECI 1000, como modelo de gestión integrado en los conceptos de calidad, control y del medio ambiente para la organización.

En este sentido y de conformidad con el direccionamiento dado por la Sala Superior, el Sistema Penal Acusatorio ha adoptado las normas NTCGP 1000:2009 y NTC-ISO 9001:2008 como pilares para el fortalecimiento de la gestión de los Despachos Judiciales y demás dependencias que conforman el sistema de gestión de calidad, en pro de cumplir con la misión encomendada por la Constitución y la Ley, y alcanzar mayores niveles de eficacia, eficiencia, efectividad, calidad y transparencia de sus procesos.

Evidencia de ello es la aprobación y difusión del presente Manual, que contiene las directrices para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de los Juzgados y Centro de Servicios del Sistema Acusatorio Penal de Bogotá.

##### **1.1.2 Misión:**

“Los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, tienen como razón de ser, la atención de la ciudadanía y partes interesadas en la solución de conflictos, a través de la aplicación de la normas legales vigentes, administrando el cumplimiento de las decisiones judiciales adoptadas por los Jueces, mediante la aplicación de los principios de administración y acceso a la justicia, derecho de defensa, celeridad y oralidad, gratuidad, eficiencia, autonomía e independencia de la Rama Judicial, aplicación de mecanismos alternativos, y respeto de los derechos de los ciudadanos, procurando en todo caso el acercamiento de los ciudadanos y la adopción de mejores prácticas administrativas”.

##### **1.1.3 Visión:**

“En el 2018 los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, será una organización de servicio mancomunado y comprometida con los principios consignados en el Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad de la Cumbre Judicial Iberoamericana, el mejoramiento continuo de su modelo de gestión organizacional, mostrando mayores niveles de satisfacción y generando menores tiempos de respuesta a los usuarios, asegurando la veracidad y confiabilidad de la información, siguiendo los estándares nacionales y los principios de administración de justicia establecidos en la Constitución y las Leyes, aplicando mecanismos alternativos, y el respeto de los derechos de los ciudadanos, apoyándose en una moderna infraestructura



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

física y tecnológica, y en el fortalecimiento institucional a partir de la cooperación entre los Juzgados, el Centro de Servicios Judiciales, la ciudadanía y las partes interesadas”.

## 1.2 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

### Introducción

El presente Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) aplica a los procesos establecidos para el cumplimiento de la misión en los Juzgados y Centro de Servicios Judiciales pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio de Bogotá. Los procesos de direccionamiento y apoyo de responsabilidad de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá y de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial Bogotá - Cundinamarca, mantienen la estructura dada por los Acuerdos PSAA07-3926 de 2007 y PSAA14-10161 de 2014.

#### 1.2.1 OBJETIVO

Orientar a la organización y demás partes interesadas en el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado para los Juzgados y Centro de Servicios Judiciales pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, su alcance, estructura y justificación de las exclusiones que le aplican con base en las normas NTC-ISO 9001:2008, NTCGP1000: 2009.

#### 1.2.2 CAMPO DE APLICACIÓN:

El Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá comprende los productos y servicios prestados por los Juzgados Penales Municipales con función de Control de Garantías, Penales Municipales con Función de Conocimiento, Penales de Circuito con función de Conocimiento y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá con sus sedes descentralizadas.

Los procesos estratégicos y de apoyo que están a cargo de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá y la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial Bogotá – Cundinamarca, hacen parte del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA, aprobados mediante los Acuerdos PSAA07-3926 de 2007 y PSAA14-10161 de 2014

#### EXCLUSIONES:

La Alta Dirección considera pertinente la exclusión de los siguientes numerales de la Norma ISO 9001:2008, y NTCGP1000:2009

**7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.** Debido a que la prestación del servicio está reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sector judicial y no se realiza ningún diseño o desarrollo en la prestación del servicio.



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

**7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.** Debido a que no utiliza equipos de seguimiento y medición alguna para evidenciar la conformidad del Servicio de Administrar Justicia con los requisitos determinados

## **2: REFERENCIA NORMATIVA**

El Manual de Calidad del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá contiene disposiciones que hacen referencia a las siguientes normas:

- ***NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios.***
- ***NTC-ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.***
- ***ISO 9000. Sistema de Gestión de Calidad. Principios y Vocabulario.***
- ***Ley 872 de 2003, “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad”.***
- ***Decreto 4110 de 2004 “Por el cual se reglamenta la ley 872 y se adopta la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública***
- ***Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005, su decreto 1599 de 2005 y la Ley 87 de 1993.***

La normatividad propia de la organización se encuentra disponible en el listado maestro de documentos externos y normatividad de la organización.

## **3. TERMINOS Y DEFINICIONES**

Para el propósito de este Manual de Calidad, son aplicables los términos y definiciones dados por las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos, e ISO 9000 Sistema de Gestión de Calidad. Principios y Vocabulario.

## **4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

### **4.1 REQUISITOS GENERALES**

La organización ha establecido, documentado e implementado el Sistema de Gestión de Calidad para la Especialidad del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, teniendo en cuenta los lineamientos de las Normas de Calidad NTC-ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009.

Los procesos desarrollados e implementados están enunciados en el Mapa de Procesos (Anexo 1) y descritos de conformidad con los principales aspectos, secuencia, interacción, entradas, salidas, entre otros aspectos.

Los procesos identificados son los relacionados a continuación:

#### ***PROCESOS ESTRATEGICOS***

*Direccionamiento Estratégico*  
*Comunicación Institucional*

#### ***PROCESOS MISIONALES***

*Garantías.*  
*Conocimiento.*  
*Acciones Constitucionales.*



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

*Gestión de Servicios Judiciales*  
*Atención al Usuario*

**PROCESOS DE APOYO**

*Gestión Documental*  
*Gestión Administrativa*

**PROCESOS DE EVALUACIÓN**

*Mejoramiento y Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)*

El Proceso *Direccionamiento Estratégico* corresponde a la planeación y orientación del Sistema a cargo de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá y la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial Bogotá – Cundinamarca. Este proceso hace referencia a los procesos Planeación Estratégica, Reordenamiento Judicial, Administración de la Carrera Judicial y Gestión de la Formación Judicial, los cuales hacen parte del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA de la Sala Administrativa y sus Seccionales, aprobados por los ya mencionados Acuerdos PSAA07-3926 de 2007 y PSAA14-10161 de 2014

Asimismo, el Proceso *Gestión Administrativa* trata de la administración de los recursos a cargo de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial Bogotá – Cundinamarca. Este refiere a los procesos Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión Humana, Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, Mejoramiento de la Infraestructura Física y Administración de la Seguridad, los cuales también pertenecen al Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA de la Sala Administrativa y sus Seccionales.

Los criterios y métodos, para la operación de los procesos, se describen en los procedimientos documentados que se llevan a cabo en cada proceso. Estos procedimientos se relacionan en la **caracterización** del proceso respectivo, en la casilla **Documentos descriptivos**.

La normatividad aplicable a cada proceso es referenciada en la **caracterización** del proceso respectivo, en la casilla “**Requisitos legales aplicables**” y se consolidada en el “**Listado maestro de documentos externos y normatividad**”.

Para la operación y seguimiento de los procesos del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, se requieren recursos humanos, tecnológicos e infraestructura, que son suministrados por la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial Bogotá – Cundinamarca, a través del proceso **Gestión Administrativa**, y son detallados en la casilla “**Recursos**” de la caracterización de cada proceso.

El seguimiento, la medición y el análisis de los procesos del Sistema se realizan mediante los Indicadores de Gestión descritos en la casilla Parámetros de medición-“**Indicadores**” de cada caracterización de proceso, los cuales se describen en la ficha técnica de cada indicador permitiendo verificar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

Las acciones de Gestión (correctivas, preventivas y de mejora) son tomadas con base en la metodología establecida para tal fin y de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

Los controles se encuentran establecidos en los mapas de riesgos, procedimientos, formatos e indicadores formulados para tal fin.

## 4.2 GESTION DOCUMENTAL

### 4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad incluye:

Las declaraciones de la Política de Calidad y de los Objetivos de Calidad las cuales se encuentran en el presente Manual de Calidad, los procedimientos documentados y los registros requeridos en la Norma, y los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

La descripción de cada uno de estos documentos (procedimientos y registros) y la forma como se deben elaborar y codificar, están descritas en el **Procedimiento para el Control de Documentos Internos**. La implementación adecuada de este documento asegura la homogeneidad de presentación y forma de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de los Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá incluyendo el propio Manual de Calidad.

Los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá han establecido, documentado, implementado y mantienen los procedimientos requeridos por la NTCGP 1000:2009 y la NTC-ISO 9001:2008:

- ✓ **Procedimiento para el Control de Documentos Internos**
- ✓ **Procedimiento para el control de Documentos Externos y Normatividad**
- ✓ **Procedimiento para el Control de Registros.**
- ✓ **Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad**
- ✓ **Procedimiento para el Control del Producto No Conforme**
- ✓ **Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas**

Además de estos procedimientos, se han documentado e implementado aquellos necesarios para que los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales puedan hacer una eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

El conjunto de los procedimientos documentados requeridos por la norma NTC-ISO 9001, NTCGP 1000:2009 y los procedimientos propios de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales, conforman el **“Manual de Procesos y Procedimientos”**.

Los procedimientos y demás documentos que hacen parte de los procesos *Direccionamiento Estratégico y Gestión Administrativa* a cargo de la Sala



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

Administrativa Seccional y la Dirección Ejecutiva Seccional, se encuentran documentados y codificados en el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA de la Sala Administrativa y sus Seccionales.

#### 4.2.2 Manual de Calidad

El presente Manual de Calidad se encuentra alineado con la norma NTCGP 1000:2009, NTC-ISO 9001:2008 con el fin de facilitar el conocimiento y entendimiento del Sistema de Gestión de Calidad, propio del Sistema Penal Acusatorio.

#### 4.2.3 Control de Documentos

**El Procedimiento para el Control de Documentos Internos y el Procedimiento para el control de Documentos Externos y Normatividad**, describen las actividades y cuyo responsable es el proceso de Gestión Documental.

Las aprobaciones, revisiones y actualizaciones del Sistema de Gestión de Calidad es responsabilidad del Comité de Calidad y las publicaciones y preservación de los documentos estará a cargo del coordinador de comunicaciones.

Los documentos que hacen parte de los procesos *Direccionamiento Estratégico y Gestión Administrativa* son controlados en el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA de la Sala Administrativa y sus Seccionales.

#### 4.2.4 Control de Registros

El **Procedimiento para el Control de Registros** define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión de Calidad para el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.

Todos los registros pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio de Bogotá se identifican, almacenan, protegen y recuperan acorde a las **Tablas de Retención Documental**, definidas para cada dependencia.

Los registros que hacen parte de los procesos *Direccionamiento Estratégico y Gestión Administrativa* son controlados en el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente SIGCMA de la Sala Administrativa y sus Seccionales.

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

#### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

La Alta Dirección evidencia su compromiso con el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad a través de su Política de Calidad y de los **Procesos de Direccionamiento Estratégico, Comunicación Institucional y Mejoramiento y Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad** los cuales incluyen las directrices para:



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

- La documentación, divulgación y cumplimiento de la política y objetivos de Calidad.
- El cumplimiento de la normatividad aplicable al Sistema Penal Acusatorio de Bogotá
- La revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad.
- Gestionando y manteniendo una cultura de mejoramiento continuo.
- La disponibilidad de los recursos necesarios para la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

## 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

El Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, por naturaleza propia presta un servicio público con enfoque al usuario de la administración de justicia a través de la identificación y el cumplimiento de los requisitos legales que aplican y con base en ellos traza las directrices para la satisfacción de los usuarios. Estos requisitos se encuentran en los documentos relacionados en el Listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad de cada proceso.

Para medir la satisfacción de los usuarios, se realiza el seguimiento a la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos por medio de encuestas de opinión que se tabula, analiza y se toman las acciones necesarias para aumentar la satisfacción del usuario.

Se identifican como **Usuario interno** los Juzgados, el Centro de Servicios Judiciales, la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá y la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial Bogotá – Cundinamarca, y como **usuario externo** las partes intervinientes en los procesos judiciales y ciudadanía en general.

## 5.3 POLITICA DE LA CALIDAD

“Los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, constituyen una organización de servicio mancomunado y comprometida con el mejoramiento continuo de sus procedimientos de gestión, buscando mecanismos que le permitan mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de su Sistema de Gestión de Calidad, enfocando sus labores hacia la prestación de servicios que le permitan dar cumplimiento a la misión, mediante el aumento gradual de la satisfacción de los usuarios, el cumplimiento de los requisitos de manera eficaz y eficiente, el mejoramiento de las competencias y la optimización de los mecanismos de comunicación y cooperación entre los Juzgados y el Centro de Servicios y Partes interesadas”.

La política es comunicada a todos los servidores del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, a través de diferentes medios de divulgación y para su entendimiento se utilizan estrategias de sensibilización, encuestas de percepción entre otros instrumentos.

La política de Calidad se revisa cada vez que la Alta Dirección lo considera necesario, debido a cambios en la legislación, sugerencias del comité del Sistema



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

de Gestión de Calidad o en la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, mínimo una vez al año.

## **5.4 PLANIFICACION**

### **5.4.1 Objetivos de Calidad**

El Sistema Penal Acusatorio de Bogotá definió como objetivos de calidad para su Sistema de Gestión los relacionados a continuación, los cuales permiten evaluar la eficaz implementación del sistema.

Estos objetivos son:

1. Aumentar la satisfacción de los usuarios
2. Cumplir los requisitos de los usuarios
3. Mejorar la competencia de los servidores
4. Optimizar los mecanismos de comunicación y cooperación.
5. Mejorar en forma permanente el Sistema de Gestión de Calidad

### **5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

La revisión del Sistema de Gestión de Calidad para el Sistema Penal Acusatorio por parte de la Alta Dirección y las auditorías internas y externas de Calidad se convierten en insumos necesarios para la planeación del sistema que debe efectuarse anualmente, a cargo del Comité de Calidad.

#### **5.4.2.1 Planificación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad**

La caracterización de procesos es el mecanismo a través del cual el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá planifica la manera como se llevan a cabo los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Para tal efecto se describe la identificación del objetivo del proceso, responsable(s), proveedores, entradas, actividades (Ciclo PHVA), salidas, clientes, recursos, parámetros de medición, documentos descriptivos, requisitos legales aplicables, requisitos de la norma aplicables y riesgos del proceso.

#### **5.4.2.2 Planificación Cuando Ocurren cambios en el Sistema de Gestión de Calidad**

Los cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de calidad, se mitigan, trasladan o evitan, a partir de la administración de los riesgos y planes de mejoramiento surgidos de las acciones preventivas.

Las auditorías, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y encuestas de satisfacción y auto evaluaciones, son mecanismos que permiten identificar situaciones que puedan afectar el Sistema de Gestión de Calidad y su tratamiento se determina a partir de las metodologías y procedimientos para el manejo de acciones correctivas.

Los cambios que pueden afectar a la organización son los siguientes:



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

**Cambios en la legislación:** Cuando se presentan cambios en la legislación y/o normatividad, cada proceso actualiza estos cambios en el listado maestro de documentos externos y se presentan para consideración del Comité de Sistema de Gestión de Calidad las nuevas propuestas de procedimientos y/o procesos.

**Cambios en las normas NTC-ISO 9001:2008 y/o NTCGP 1000:2009.** Cuando se presenten cambios en estas normas el Comité del Sistema de Gestión de Calidad, analiza la naturaleza de éstos y recomienda a la Alta Dirección el plan de acción a seguir.

**Cambios en la estructura orgánica.** Cuando se presenten cambios en la estructura organizacional, previa autorización del Comité del Sistema de Gestión de Calidad se realizarán los ajustes necesarios en los procedimientos, procesos y manual de funciones.

**Otros cambios:** El Comité del Sistema de Gestión de Calidad identificará cualquier cambio que afecte el Sistema y lo informará a la Alta Dirección para que se tomen las medidas necesarias, si es el caso.

## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

En la **Matriz de roles, responsabilidades y autoridades** (Anexo 2) se describe la responsabilidad, autoridad y roles de los servidores judiciales respecto al Sistema de Gestión de Calidad, para su implementación, mantenimiento y mejoramiento.

### 5.5.2 Representante de la Dirección

La Alta Dirección ha designado a su Representante para el Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, el cual se encuentra relacionado en la estructura de roles y responsabilidades del sistema de gestión de calidad.

### Comunicación Interna

El plan de comunicaciones desarrollado a través de la **Matriz de Comunicaciones** que hace parte del **Proceso Comunicación Institucional** describe y establece las líneas de comunicación interna necesarias para el eficaz funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Penal Acusatorio.

## 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1 Generalidades

La Alta Dirección del Sistema de Gestión de Calidad anualmente revisa el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del mismo.

El informe de Revisión para la Alta Dirección contiene los resultados de las auditorías, la percepción del usuario, el desempeño de los procesos y la conformidad del producto y del servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones previas realizadas por la Alta



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

Dirección, cambios o ajustes al Sistema, recomendaciones para la mejora y resultado de gestión adelantada respecto a riesgos.

Como resultado de la revisión de la Alta Dirección se genera un informe de comentarios acerca del estado del Sistema de Gestión de Calidad.

Los líderes de proceso con el acompañamiento de la Coordinación de Calidad establecen y realizan los planes de mejoramiento para el fortalecimiento de su organización.

## **6. GESTION DE LOS RECURSOS**

### **6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**

Los recursos necesarios para garantizar la operación del Sistema de Gestión de Calidad se proveen a través de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial Bogotá - Cundinamarca y de los proyectos de inversión encaminados a la implementación, mantenimiento y mejoramiento de éstos.

La Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial y la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá definen los recursos para el funcionamiento del sistema.

### **6.2 TALENTO HUMANO**

#### **6.2.1 Generalidades**

El artículo 129 de ley 270 de 1996 estableció los requisitos generales para el desempeño de los cargos de los empleados de la Rama Judicial.

Acuerdo PSAA13-10038 de 2013 “Por el cual se adecua y modifican los requisitos para los cargos de Tribunales, Juzgados y Centros de Servicios”.

Acuerdo PSAA13-10039 de 2013 “Por el cual se modifica el acuerdo PSAA06-3585 de 2006 para algunos cargos de empleados de Tribunales, Juzgados y Centro de Servicios”.

Las competencias de los servidores judiciales que hacen parte del Sistema Penal Acusatorio se encuentran establecidas en la ley 270 y en los acuerdos que para tal fin expide la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura

La reglamentación para la evaluación y calificación de servicios de los funcionarios y empleados de carrera de la Rama Judicial se estableció en el Acuerdo 1392 del 2002 expedido por el Consejo Superior de la Judicatura.

El diagnóstico de las competencias del personal adscrito al sistema penal acusatorio de Bogotá se realiza a través de los procedimientos definidos para tal fin por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.

El trámite y gestión operativa de las actividades propias del Talento Humano del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá se encuentran bajo responsabilidad de la



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, las cuales se refieren en el proceso Gestión Administrativa.

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

La determinación, provisión y mantenimiento de la infraestructura física necesaria para la prestación del servicio es suministrada por la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial Bogotá – Cundinamarca, mediante el proceso de Gestión Administrativa.

El Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá comprende las siguientes sedes:

SEDE	TELEFONO	SERVICIO	UBICACIÓN
PALOQUEMAO	4286249	Telefax	Carrera 28 A N° 18 A - 67
CONVIDA	3413476	Telefax	Calle 16 N° 7-39
TUNJUELITO	7604153	Telefax	Av. Caracas-Calle 51 Sur N° 7-74/76 (Frente a Estación Molinos)
KENNEDY	2736048	Telefax	Carrera 72 J N° 36-56 Sur
ENGATIVA	2518729	Telefax	Carrera 78 N° 77A-62
PUENTE ARANDA	SIN	SIN	Carrera 40 N° 10-08

### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La determinación, gestión y control de las condiciones del ambiente de trabajo se desarrollan por medio de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial Bogotá – Cundinamarca en el Proceso Gestión Administrativa.

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 PLANIFICACION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La planificación de los servicios prestados a través del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, lo realiza directamente el Juez del respectivo despacho judicial, de conformidad con las normas establecidas sobre la materia. La caracterización y procedimientos de los procesos misionales describen en forma específica las actividades, responsables y productos y/o servicios que se genera.

El Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, asegura la determinación y el cumplimiento de los requisitos de los usuarios con base en el listado de documentos externos y normatividad.

### 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO

#### 7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o servicio

Los requisitos de los usuarios se encuentran establecidos en las disposiciones legales y reglamentarias. En cada uno de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad se hace referencia a los requisitos legales aplicables. Asimismo, Requisitos necesarios para el desarrollo de los procesos se



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

adoptan mediante Acuerdos de Sala Administrativa o de Circulares internas. Todos los requisitos se encuentran referenciados en el **Listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad**.

### **7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o servicio**

La Alta Dirección del Sistema Penal Acusatorio establece la competencia dentro de cada proceso para atender las solicitudes de prestación de servicio presentadas por el cliente, las cuales están definidas en la Ley 270 de 1996 y demás normas legales y reglamentarias que la modifiquen, adicionen o sustituyen. Como consecuencia de esa revisión se inician las actividades propias de cada proceso o se comunica al solicitante de la no competencia de la entidad respecto al requerimiento recibido

Cada Líder de proceso o a quien éste delegue debe mantener actualizada la normatividad aplicable al proceso a través de la revisión periódica del Listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad, conforme al “Procedimiento para el Control de Documentos Externos y Normatividad”.

### **7.2.3 Comunicación con el Usuario**

El Sistema Penal Acusatorio tiene diferentes medios de comunicación con sus clientes o usuarios, definidos en la Matriz de Comunicaciones del Sistema de Gestión de Calidad tales como: ventanillas de información, pantallas de consulta, portafolio de productos y servicios, página Web de la Rama Judicial, circulares informativas, entre otros.

Para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias el Sistema Penal Acusatorio cuenta con el “**Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**”, el cual hace parte del Proceso de Mejoramiento y Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad.

## **7.3 Diseño y Desarrollo**

No aplica

## **7.4. Adquisición de Bienes y Servicios**

Las actividades de selección, evaluación y revaluación de los proveedores de bienes y servicios están a cargo de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial Bogotá – Cundinamarca, las cuales están reglamentadas por la normatividad vigente y por los Acuerdos, Manuales, Procedimientos emanados de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.

## **7.5 PRESTACION DEL SERVICIO**

### **7.5.1 Control de la Prestación del Servicio**

Los controles de la prestación del servicio se fundamentan en los siguientes procedimientos de los procesos misionales y misionales de apoyo:



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

Proceso misional	Procedimientos
<b>Garantías</b>	Procedimiento para celebración de las audiencias preliminares inmediatas y programadas de control de garantías.
<b>Conocimiento</b>	Procedimiento Etapa de Conocimiento (Audiencias de acusación, preparatorias y juicio oral). Procedimiento para el caso de allanamiento a la imputación. Procedimiento para el trámite de apelaciones. Procedimiento para el trámite del incidente de reparación integral. Procedimiento para el trámite de la preclusión de la acción penal. Procedimiento para trámite de preacuerdos.
<b>Acciones Constitucionales</b>	Procedimiento para el trámite de las acciones de tutela en los juzgados del Sistema Penal Acusatorio. Procedimiento para el trámite de hábeas corpus.
Proceso misional de Apoyo	Procedimientos
<b>Atención al usuario</b>	Procedimiento reproducción de audiencias en medio magnético. Procedimiento para descargue de cámaras reparto solicitud audiencia preliminar inmediata de garantías recepción y distribución de correspondencia Procedimiento recepción a juzgados. Procedimiento reparto solicitud audiencia preliminar inmediata de garantías Procedimiento reparto solicitud audiencia preliminar programada de garantías Procedimiento reparto de conocimiento Procedimiento para atender PQRS Procedimiento respuesta de correspondencia a usuarios. Procedimiento para la administración de salas de audiencia.
<b>Gestión de Servicios Judiciales</b>	Procedimiento trámites secretariales. Procedimiento elaboración y envío de comunicaciones. Procedimiento recepción y elaboración de orden de pago depósitos judiciales. Procedimiento para la conciliación administrativa no contable. Procedimiento para prescribir títulos. Procedimiento envíos a Ejecución de penas y medidas de seguridad. Procedimiento trámite de preclusión. Procedimiento trámite de capturas y libertades. Procedimiento registro de actuaciones. Procedimiento para notificar y distribuir correspondencia. Procedimiento para notificar y distribuir correspondencia de tutelas. Procedimiento envíos al Tribunal y corte Suprema de Justicia. Procedimiento para presentaciones personales.

### 7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y Prestación del Servicio

La validación de los productos y servicios se encuentran establecidos en los códigos y los procedimientos de los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad.



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

### 7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Todos los registros pertenecientes al Sistema Penal Acusatorio de Bogotá del Sistema de Gestión de Calidad se identifican, almacena, protegen y recuperan a través del software Justicia Siglo XXI y Sistema de Digitalización.

### 7.5.4 Propiedad del Usuario

La documentación entregada por los usuarios para adelantar las solicitudes presentadas al Sistema Penal Acusatorio, se anexa a las carpetas del respectivo proceso judicial, de acuerdo con el contenido de las solicitudes y se encuentra acogida en las disposiciones de preservación y conservación definidas en el Sistema de Gestión de Calidad.

### 7.5.5 Preservación del Producto

Los productos de la entidad se materializan en documentos de diferente índole, cuyo control y manejo están establecidos en el “Procedimiento de Control de Registros” establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad,

La preservación de la información, se hace a través de Back Up de las audiencias, registro de actuaciones en el sistema Justicia Siglo XXI, digitalización de los documentos y registros en bases de datos en cada proceso.

## 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

No aplica

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 GENERALIDADES

En el Sistema de Gestión de Calidad para el Sistema Penal Acusatorio, se documentó e implementó el “**Proceso de Mejoramiento y Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad**” con el objeto de evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema y emprender acciones correctivas, preventivas y de mejora de acuerdo con los resultados de cada proceso.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.2.1 Satisfacción del Usuario

Para efectos de hacer la medición del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad para el Sistema Penal Acusatorio, se ha adoptado, como mecanismo de seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios a cargo de los Despachos Judiciales y Centro de Servicios Judiciales, encuestas de opinión, buzón de sugerencias y la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

#### 8.2.2 Auditoría Interna



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

El sistema Penal Acusatorio ha documentado e implementado el “Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad” con el objetivo de verificar el desempeño del sistema, de acuerdo a los requisitos de las Normas NTC-ISO 9001 y NTCGP 1000:2009.

### 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

Cada una de las caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad tiene un elemento denominado “parámetros de medición- indicadores” a través del cual se hace seguimiento a cada proceso y son analizados periódicamente por el responsable de cada uno.

El Seguimiento a los objetivos de Calidad se realiza de acuerdo al **Despliegue de los Objetivos de Calidad** que establece indicador, meta, plazo, recursos y responsable de la medición.

### 8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto y/o servicio

La organización realiza el seguimiento y medición del producto y/o servicio para determinar el cumplimiento de sus requisitos, a través de las etapas de validación y verificación establecidas en los procedimientos, la atención a las PQRS, la medición y análisis de indicadores asociados a los productos y/o servicios, las encuestas de satisfacción que se aplican a los usuarios y las auditorías internas y externas de Calidad.

## 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

El Sistema de Gestión de Calidad para el Sistema Penal Acusatorio, documentó e implementó el “**Procedimiento para el Control del Producto No Conforme**”, en el cual se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio No Conforme.

Para la identificación y control del Producto o servicio no conforme, se documentaron los formatos “**Identificación del producto o servicio no conforme**” y “**Registro del Producto no Conforme**”

Los productos y servicios no conformes se encuentran definidos en los procesos que tienen relación directa con los usuarios y los líderes de los procesos de Garantías, Conocimiento, Acciones Constitucionales, Atención al Usuario y Gestión de Servicios Judiciales, son responsables de la identificación, registro y control de producto o servicio no conforme para el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.

## 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos se realiza a partir de la recolección, registro y análisis de la información necesaria para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad. Para tal efecto se consideran los siguientes aspectos:

Los resultados de las encuestas de satisfacción



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

Los resultados de los indicadores  
Los productos no conformes presentados  
La evaluación de los riesgos  
Los resultados de las acciones preventivas y correctivas

## 8.5 MEJORA

### 8.5.1 Mejora Continua

La Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad se basa en las siguientes herramientas:

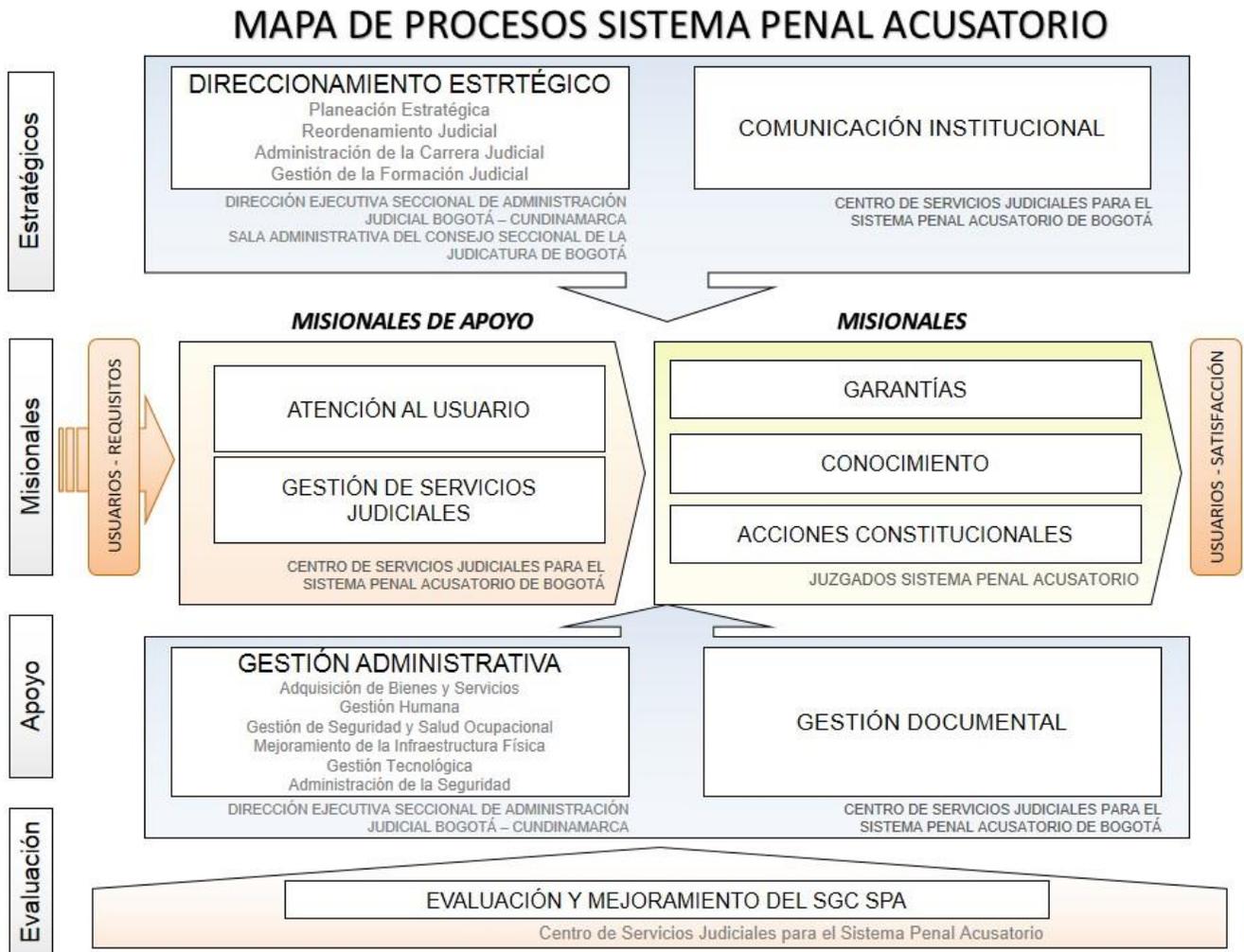
- La revisión del sistema de gestión de Calidad por la Alta Dirección mediante el **“Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección”**.
- El seguimiento de los objetivos de Calidad, los cuales se encuentran en el despliegue establecido para tal fin.
- Mediante la aplicación del **“Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas”**.
- La implantación de propuestas de mejora presentadas y analizadas en el comité del Sistema de Gestión de Calidad
- Mediante la mitigación de los riesgos a partir de la aplicación del **“Procedimiento para la Administración de Riesgos”**.

### 8.5.2 Acción Correctiva y Acción Preventiva

A través del **“Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas”**, se encuentra definido el procedimiento para atender las **No Conformidades reales o potenciales** que se presentan en el Sistema de Gestión de Calidad, determinar las causas, evaluar las necesidades de adoptar acciones correctivas o preventivas, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados y revisar las acciones tomadas.

**ANEXO 1**

**MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL  
SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ**





Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES**

<b>Rol</b>	<b>Responsabilidades</b>	<b>Autoridades</b>
<b>ALTA DIRECCIÓN</b> (Comité General del Centro de Servicios Judiciales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lidera el diseño, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>- Define la política y objetivos de Calidad.</li> <li>- Define los planes y estrategias de carácter operativo para alcanzar los objetivos de Calidad.</li> <li>- Evalúa y revisa el cumplimiento de los objetivos de Calidad.</li> <li>- Revisa periódicamente la plataforma estratégica del Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprueba y revisa la política y objetivos de Calidad.</li> <li>- Aprueba y ajusta los planes y estrategias de operación.</li> <li>- Solicita revisiones y auditorías del sistema de Gestión de Calidad.</li> </ul>
<b>REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN</b> (Juez Coordinador del Centro de Servicios Judiciales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propende por el cumplimiento de la política y objetivos de Calidad.</li> <li>- Asegura que se establezcan y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>- Asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en los empleados y funcionarios vinculados al Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>- Representa a la alta dirección en todas las relaciones con partes externas sobre el sistema de gestión de Calidad.</li> <li>- Informa a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de sus necesidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicita la toma de acciones de gestión cuando lo considere necesario.</li> <li>- Promueve revisiones y auditorías del Sistema de Gestión de Calidad cuando lo considere necesario.</li> </ul>
<b>COMITÉ DE CALIDAD</b> (Representante de la alta Dirección Líderes de Procesos Coordinador de Calidad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propende por el cumplimiento de la Política y los Objetivos de Calidad.</li> <li>- Lidera y desarrolla las políticas y estrategias definidas por la Alta Dirección.</li> <li>- Informa permanentemente a la Alta Dirección sobre el estado y desempeño del Sistema.</li> <li>- Revisa y aprueba las propuestas sobre creación, modificación o anulación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>- Revisa, ajusta y presenta anualmente a la Alta Dirección los planes de mantenimiento, mejoramiento y el plan de comunicaciones, y realiza su correspondiente seguimiento.</li> <li>- Revisa y evalúa periódicamente el Sistema de Calidad, garantizando su eficiencia, eficacia y efectividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma decisiones para garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>- Aprueba la creación modificación y mejora de la documentación del Sistema De Gestión De Calidad.</li> </ul>



**Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá**

<b>Rol</b>	<b>Responsabilidades</b>	<b>Autoridades</b>
<p style="text-align: center;"><b>COMITÉ DE COMUNICACIONES</b></p> <p>(Representante de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.</p> <p>Representante del Consejo Seccional de la Judicatura de Bogotá.</p> <p>Director Ejecutivo Seccional de Administración Judicial Bogotá- Cundinamarca.</p> <p>Representante de los Jueces Penales de Circuito del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.</p> <p>Representante de los Jueces Penales Municipales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.</p> <p>Juez Coordinador Centro de Servicios Judiciales.</p> <p>Delegado de la Oficina de Comunicaciones de Paloquemao.</p> <p>Representante de la Corporación de Jueces y Magistrados.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrolla las políticas y estrategias de comunicación necesarias para mantener la comunicación organizacional e informativa.</li> <li>- Desarrolla las políticas y estrategias para fortalecer la imagen y crear una cultura en la forma de informar y dar a conocer las decisiones judiciales</li> <li>- Desarrolla las políticas para el manejo de prensa e implementa estrategias que procuren mejorar las relaciones entre los servidores judiciales y los medios masivos de comunicación.</li> <li>- Desarrolla las políticas y estrategias para la transmisión de audiencias públicas en el auditorio de la Oficina de Prensa.</li> <li>- Desarrolla las Políticas y estrategias para el manejo de las ruedas de prensa.</li> <li>- Elabora y presenta anualmente a la Alta Dirección el Plan de Comunicación organizacional e informativa.</li> <li>- Define las responsabilidades de la Oficina de comunicaciones.</li> <li>- Establece normas claras y procedimientos para las prácticas comunicativas en todas las instancias del Sistema Pernal Acusatorio de Bogotá, incluidas las decisiones de segunda instancia de la Sala Penal del Tribunal Superior de Bogotá y altas Cortes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma decisiones para garantizar la adecuada comunicación, organizacional e informativa</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>COORDINADOR DE CALIDAD</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordina las actividades de comunicaciones y documentación.</li> <li>- Realiza la inducción y actualización del Sistema de Gestión de Calidad a los servidores.</li> <li>- Presta apoyo técnico y metodológico a las diferentes instancias en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>- Convoca y asiste en Calidad de relator a las reuniones ordinarias y extraordinarias del comité del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>- Proyecta anualmente el plan de mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y lo presenta al Comité de Calidad para su revisión.</li> <li>- Consolida el informe de revisión por proceso para la alta dirección.</li> <li>- Realiza en Coordinación de los Líderes de los procesos el seguimiento al funcionamiento de los equipos operativos de los procesos.</li> <li>- Evalúa técnicamente la pertinencia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora y hace seguimiento a su</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisa y avala las actividades de mejoramiento, comunicaciones y documentación del Sistema De Gestión De Calidad.</li> </ul>



Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

Rol	Responsabilidades	Autoridades
	cumplimiento. - Verifica periódicamente la aplicación de los procedimientos de mejoramiento continuo. - Administra los listados maestros de las acciones de gestión.	
COORDINADOR DE COMUNICACIONES	- Proyecta y presenta anualmente un plan que asegure las comunicaciones del Centro de Servicios y los juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá. - Elabora documentos relativos al Sistema de Gestión de Calidad, para la publicación en los diferentes medios de comunicación. - Apoya cuando se le solicite, la divulgación de las actividades programadas por los diferentes procesos en relación al Sistema de Gestión de Calidad. - Implementa diversos mecanismos y estrategias de comunicación que se requieran para la divulgación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad. - Reporta a la Coordinación de Calidad, los resultados de las actividades que se lleven a cabo por la Coordinación de Comunicaciones.	Ninguna
COORDINADOR DE DOCUMENTACIÓN	- Verifica la implementación y cumplimiento de los procedimientos para el control de documentos internos, externos y registros. - Pública los documentos aprobados por el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de garantizar la disponibilidad de los mismos para todos los servidores que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad. - Presta asesoría para la elaboración, implementación o mejoramiento de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. - Reporta a la Coordinación de Calidad, los resultados de las actividades que se lleven a cabo por la Coordinación de Documentación.	Ninguna
LÍDERES DE PROCESO	- Propende por el cumplimiento de la política y objetivos de calidad - Fija los mecanismos necesarios para la adecuada implementación del proceso que le corresponda. - Analiza los indicadores que aplican a su proceso. - Apoya permanentemente las labores del equipo operativo del proceso frente a la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del mismo. - Facilita los medios necesarios para la implementación de Acciones de Gestión que mejoran las actividades propias del proceso. - Identifica, valora y controla los riesgos del proceso con el apoyo del equipo operativo. - Presenta a las instancias correspondientes los resultados obtenidos por el proceso. - Efectúa el seguimiento al funcionamiento al equipo operativo del proceso. - Consolida el informe de revisión para la alta	- Aprueba los tratamientos a los servicios no conformes y/o acciones correctivas, preventivas relativas a su proceso. - Aprueba los planes de auditoría internas para su proceso o despacho. - Solicita la toma de acciones de gestión cuando lo considere necesario.



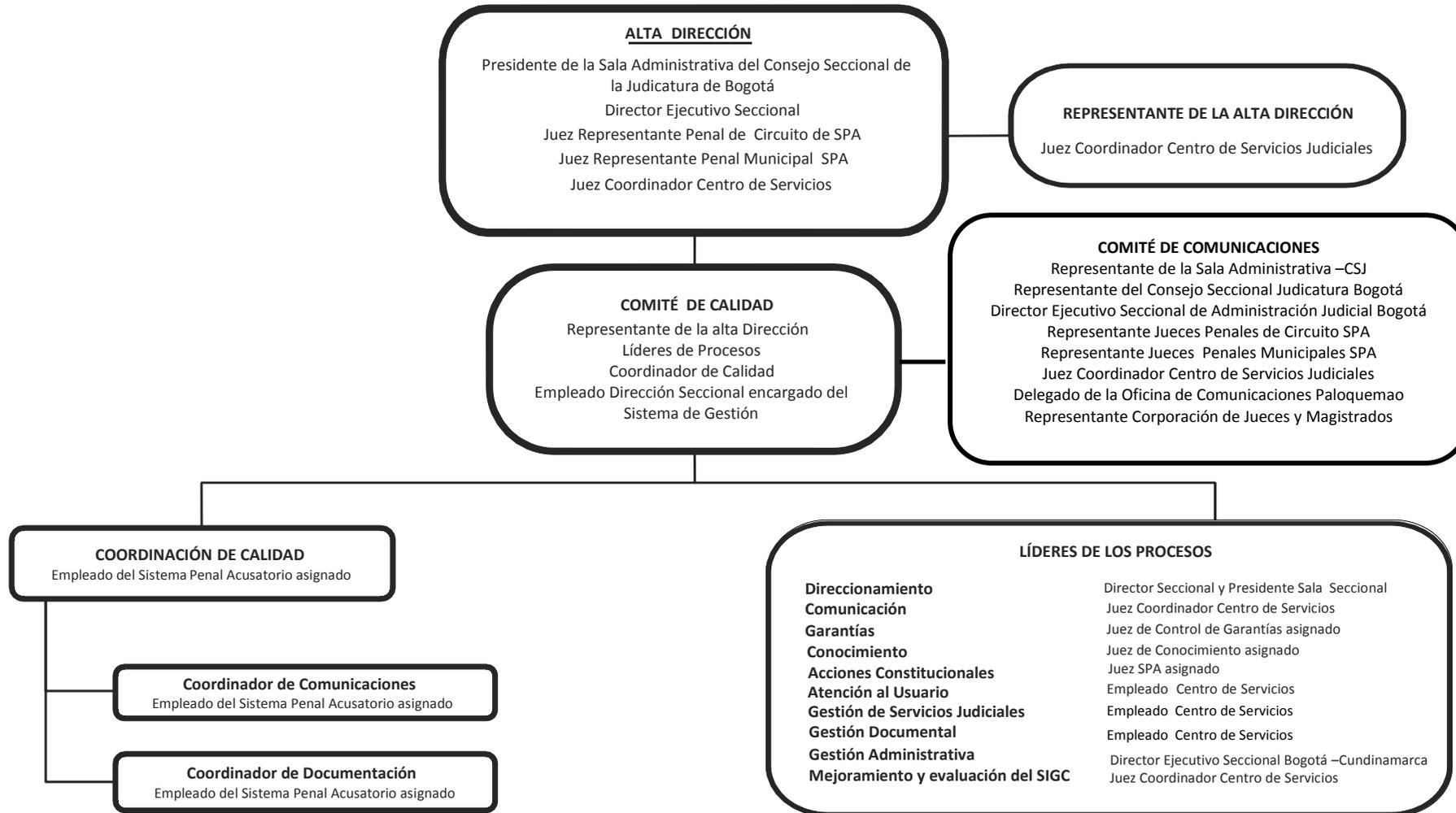
Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

Rol	Responsabilidades	Autoridades
	dirección, del Proceso.	
<p style="text-align: center;"><b>COMITÉS OPERATIVOS DE LOS PROCESOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normaliza y mantiene actualizada la documentación del proceso.</li> <li>- Consolida los indicadores del proceso.</li> <li>- Prepara la información necesaria para realizar la revisión del SGC.</li> <li>- Divulga a los integrantes del proceso las actividades relacionadas con el mantenimiento y el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>- Envía a la Coordinación de Calidad las acciones correctivas, preventivas y de mejora abiertas y cerradas, relacionadas con el proceso.</li> <li>- Participa en la identificación y control de riesgos del proceso.</li> </ul>	Ninguna
<p style="text-align: center;"><b>TODOS LOS SERVIDORES JUDICIALES QUE HACEN PARTE DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrolla y aplica los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la política de Calidad y los objetivos de Calidad.</li> <li>- Participa en las reuniones del Comité Operativo del proceso cuando sea solicitado para el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>- Propone acciones para prevenir la ocurrencia de una no conformidad relacionada con los procesos, programas o servicios a su cargo. (Acciones Preventivas).</li> <li>- Participa en la solución de no conformidades detectadas en los procesos en los que participa su dependencia. (Control del Producto o Servicio No Conforme, Acciones Correctivas).</li> <li>- Propone a su Jefe inmediato acciones y/o estrategias de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad. (Acciones de Mejora)</li> </ul>	Ninguna



Consejo Superior de la Judicatura  
 Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
 Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

**ANEXO 3  
 ESTRUCTURA DE ROLES**





Consejo Superior de la Judicatura  
Juzgados y Centro de Servicios Judiciales del  
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

**ANEXO 4**  
**CARACTERIZACIONES DE CADA PROCESO**