

PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COPIA Y
SUMINISTRO DE AUDIENCIA

Elaboró

Líder del Grupo
Fecha: 25-02-2013

Revisó

Líder del proceso
Fecha: : 28-05-2019

Aprobó

Comité de Calidad
Fecha 28-11-2019

1. OBJETIVO
Suministrar copia de las audiencias públicas y reservadas solicitadas por los usuarios internos y externos, en el medio más expedito cumpliendo con los parámetros establecidos para tal fin.
2. ALCANCE
Inicia con la recepción de la solicitud de copia de audiencia y termina con la entrega de la audiencia en CD o DVD al usuario.
3. RESPONSABLE
Líder del grupo de Archivo Tecnológico.
4. DEFINICIONES
Audiencias Preliminares Reservadas: Son aquellas que por su incidencia en la investigación adelantada por la fiscalía, se destina o determina su comunicación, enteramiento o notificación a determinados sujetos procesales, debe carecer de publicidad. - Las audiencias preliminares reservadas son: - Actuación de agentes encubiertos. - Análisis e infiltración de organización criminal. - Búsqueda selectiva en base de datos. - Control posterior actuación de agentes encubiertos. - Control posterior búsqueda selectiva en base de datos. - Control posterior interceptación de comunicaciones. - Interceptación de comunicaciones telefónicas. - Medidas de atención y protección a víctimas. - Orden de captura. - Prórroga de orden de captura. - Recuperación de información por internet. - Vigilancia de cosas. - Vigilancia y seguimiento de personas. Backup: Copia de seguridad de audiencias realizadas en las salas del complejo judicial desde enero 1 de 2005 a diciembre de 2009, archivadas en la categoría de sala y piso. Casos especiales: peticiones de audiencias en las que se han presentado inconvenientes técnicos o fallas de origen dando lugar a audiencias sin sonido o sin video o peticiones en que la audiencia no se encuentra en Archivo Tecnológico y deben ser copiadas de los CD'S de la carpeta original. En general se considera caso especial el que por algún motivo no sigue el procedimiento y tiempos normales estipulados. Archivo SBK: Copia de seguridad de audiencias realizadas en las salas del Complejo Judicial de Paloquemao a partir del 2010. Archivo NBK: Copia de seguridad de audiencias filmadas con cámaras portátiles. WinRAR: Es una aplicación de licencia shareware, que permite comprimir y empaquetar múltiples archivos. El resultado es un archivo comprimido RAR. WinRAR, junto con el WinZip, son los programas compresores más empleados en Windows.
5. NORMATIVIDAD
Constitución Política de Colombia. Artículo 23, Artículo 74. Ley 906 de 2004. Código de Procedimiento Penal. Ley 1142 de 2007. Por la cual se adoptan medidas para la prevención y represión de la actividad delictiva de especial impacto para la convivencia y seguridad ciudadana. Ley 1755 del 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 599 DE 2000. Por la cual se expide el Código Penal.
Ley 906 DE 2004. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal.
Circular CO-C-073 del 4 de Abril de 2018.
Circular No. TH-C-0021.
NTC-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
NTC-ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos.
NTC ISO 31000:2018. Gestión del Riesgo. Directrices.

6. ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitudes	USUARIOS EXTERNOS: Por ventanilla recibir de los Juzgados, Fiscalía, defensores, Ministerio Publico, Policía Judicial, Representante de Victima, Sector Educativo, Procesados o familiares, Víctimas o familiares el formato_“ SOLICITUD DE COPIA DE AUDIENCIAS EN CD’S ” junto con los discos magnéticos vírgenes y sin marcar verificando: • Que el solicitante acredite plenamente la categoría en la cual se clasifico. En el caso de pertenecer a la categoría de estudiante se le entregaran audiencias clasificadas dentro de un tipo de audiencia y delito, no se le entregará audiencias específicas. • La existencia del proceso en el programa Justicia Siglo XXI y la ubicación del proceso que contiene las audiencias solicitadas mediante el Módulo Registro de Actuaciones, la cual debe ser registrada en el espacio destinado para tal fin en el formato de “Solicitud de Copia de Audiencias en CD’S”. • Que el formato se haya diligenciado de manera correcta y completa. En caso de no encontrarse correcta la información o incompleta, se debe indicar a los usuarios que se dirijan a los Módulos de Consulta (Software - Nueva Consulta Jurídica) y corrijan o aporten la información necesaria para dar cumplimiento al trámite.	Encargado ventanilla de solicitud de copia de audiencias
		Igualmente recibir oficios en los que se solicite únicamente copias de audiencias verificando los anteriores puntos. La “Solicitud de Copia de Audiencias en CD’S” se dobla en forma de sobre y dentro de este se depositan los CD’S O DVD’S aportados.	
		USUARIOS INTERNOS: Recibir las solicitudes provenientes de los grupos del Centro de Servicios Judiciales SPA, verificando: • Que el solicitante pertenezca a un grupo que por sus funciones requieran copia de audiencias. • Verificar en el sistema que la audiencia requerida sea parte de un expediente ubicado en el grupo solicitante. • Cuando son audiencias reservadas, el grupo de Respuesta a Usuario debe presentar la copia del oficio del peticionario, indicando el nombre del solicitante del grupo y la fecha.	Encargado Archivo Tecnológico
2	Controlar recibo de solicitudes	TRIBUNAL, CONSEJO SECCIONAL, ENTIDADES JUDICIALES SECCIONALES: Recibir los oficios verificando que procedan de las instituciones peticionarias. Si al verificar se detecta que la información suministrada por este medio es incorrecta o insuficiente, se procede a establecer comunicación telefónica inmediata con el remitente para que proceda a corregirla. Cuando no se pueda establecer tal comunicación se elabora un oficio solicitando la corrección o ampliación de la información según sea el caso.	
		USUARIOS EXTERNOS: Efectuar el registro en el archivo Excel denominado “ Ingreso y entrega de solicitudes usuarios externos ”. Asignar el número consecutivo de radicado a las solicitudes u oficios recibidos por ventanilla, que le corresponde según la planilla electrónica, en la cual se debe digitar la información registrada en la solicitud conforme a los campos establecidos.	Encargado ventanilla de solicitud de copia de audiencias

6. ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		Con el número consecutivo de radicado se debe diligenciar el "comprobante de solicitud de copia de audiencias" con el cual el usuario posteriormente retira el documento.	
		USUARIOS INTERNOS: Registrar la solicitud en el archivo electrónico "Reparto y salida de solicitudes" indicando: fecha, nombre de quien lo tramita, grupo solicitante, CUI, NI, nombre y apellido del solicitante, estado de la solicitud. Registrar las solicitudes provenientes del grupo Respuesta a Usuarios en el archivo Excel "Reparto y salida de solicitudes" anotando: fecha, nombre de quien lo tramita, grupo solicitante, CUI, NI, nombre y apellido del solicitante, estado de la solicitud.	Encargado Archivo Tecnológico
		JUZGADOS: Registrar el ingreso del oficio en el archivo Excel denominado "Reparto y salida de solicitudes" anotando: Fecha, nombre de quien lo tramita, Juzgado solicitante, CUI, NI, nombre y apellido del solicitante, estado de la solicitud.	Encargado Archivo Tecnológico
		TRIBUNAL, CONSEJO SECCIONAL, ENTIDADES JUDICIALES SECCIONALES: Registrar el ingreso del oficio en el archivo Excel denominado "Reparto y salida de solicitudes" anotando: Fecha, nombre de quien lo tramita, entidad solicitante, CUI, NI, nombre y apellido del solicitante, estado de la solicitud.	Encargado Archivo Tecnológico
3	Asignación o reparto de las solicitudes	Realizar el reparto de manera equitativa entre los integrantes del grupo.	Líder de Grupo o Encargado ventanilla
4	Control de reparto	Registrar en cada hoja electrónica por integrante del grupo la relación de las solicitudes a tramitar indicando: fecha, radicado, CUI, NI y estado de solicitud.	Líder de Grupo o Encargado ventanilla
5	Clasificación las solicitudes para su tramite	Para optimizar la búsqueda de la información las solicitudes se deben clasificar teniendo en cuenta los siguientes parámetros: fecha, medio de filmación y lugar de realización de audiencia. La fecha: Las audiencias celebradas en las salas del Complejo Judicial de Paloquemao antes del año 2010, se pueden ubicar en el Backup de salas y pisos. Las audiencias celebradas en las salas del Complejo Judicial de Paloquemao desde el año 2010 se pueden ubicar en el SBK mediante la hoja electrónica de Excel "SBK y RAR" Las audiencias celebradas dentro del lapso de 30 días posteriores a la fecha de solicitud se ubican y descargan ingresando por medio de la Red Interna al computador de la sala donde se realizó o en la respectiva sala. El Medio: Las audiencias filmadas por medio de cámaras portátiles se ubican en el NBK por medio de la hoja electrónica de Excel "NBK" El Lugar: Las audiencias celebradas en las sedes descentralizadas se buscan en el Backup respectivo. Las audiencias celebradas en el Tribunal se obtendrán reproduciendo los CD'S o DVD que se encuentren dentro de la carpeta física.	Encargado Archivo Tecnológico
6	Buscar, Seleccionar y Grabar la información	• Buscar la información solicitada en el archivo tecnológico teniendo en cuenta la clasificación del paso anterior. • Seleccionar el disco magnético que contiene las copias de seguridad de las audiencias solicitadas. • Cuando existan dificultades que impiden la reproducción o la ubicación de la audiencia solicitada se procederá a copiar los CD'S de la carpeta original. Revisar mediante su escucha las audiencias que celebran los Juzgados de Control de Garantías, esto se realizará como un filtro para evitar que se graben audiencias reservadas en los casos que no es procedente su entrega a causa de datos erróneos o ambiguos consignados en la solicitud. • Copiar las audiencias al disco duro del computador. • Copiar la información del disco duro al disco óptico virgen	Encargado Archivo Tecnológico

6. ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		aportado por el usuario y marcarlo con el número de radicación de la solicitud e introducirlo dentro de la solicitud. • Cuando existen audiencias que se encuentran comprimidas antes de su copiado se deben descomprimir. • Marcar en el recuadro “datos del proceso” las solicitudes que han sido reproducidas exitosamente. En caso contrario, en el campo de observaciones, detallar las razones por las cuales no fue posible la reproducción. • Si hacen falta CD'S o DVD'S para copiar la información solicitada por el usuario se prestan los discos necesarios y se hace una anotación en el formato de solicitud indicando que el solicitante deberá reponer los discos prestados.	
7	Audiencias reservadas solicitud y entrega	USUARIOS EXTERNOS: Las solicitudes de audiencias reservadas requeridas por la Fiscalía, deben traer como anexo la fotocopia del carnet y de la cedula de ciudadanía del Fiscal que conoce del caso y este debe reclamar la audiencia personalmente. Cuando es el asistente de Fiscalía o Policía Judicial quien hace la solicitud junto a la copia del carnet y cedula del Fiscal debe anexar la autorización del Fiscal que conoce del caso y copia del carnet del autorizado. Las solicitudes presentadas por las partes procesales diferentes a la Fiscalía que requieran copias de audiencias reservadas deben traer la correspondiente autorización escrita expedida por el Fiscal que conoce del caso en particular.(El encargado de tramitar la solicitud procederá a confirmar telefónicamente la veracidad de dicho documento) Las solicitudes realizadas por parte de un defensor que asistió a la audiencia reservada, debe contener dicha aclaración en el formato. Anexar fotocopia de la Tarjeta Profesional y/o el respectivo Poder. (El encargado de su tramitación verificara directamente en el archivo de la audiencia la asistencia del defensor) Para las solicitudes de Ordenes de Captura por parte de los defensores se verifica que dentro del proceso ya figure como realizada la audiencia de Legalización de la Captura. Esto aplica solo sobre audiencias que involucren la Orden de Captura para el indiciado en particular de lo contrario deberá solicitar la autorización al Fiscal que sigue el caso. Cuando los sujetos procesales solicitan una audiencia catalogada como reservada y dentro del proceso en mención se efectuó la audiencia de Acusación, se puede entregar verificando que la audiencia sea anterior a esta actuación siempre y cuando sea para un solo indiciado. En los casos en que aparezcan varios indiciados se deberá solicitar la respectiva autorización al Fiscal que lleva el caso. Las solicitudes de audiencias de Juicio Oral con testimonios de menores y testimonios en cámara Gesell se expiden solamente a los sujetos procesales del caso. En caso de existir dudas sobre la grabación y entrega de estas audiencias se procederá a hacer la respectiva consulta a Coordinación o Secretaría. Si se concede el Visto Bueno este deberá quedar consignado en la solicitud. Las audiencias reservadas se entregan exclusivamente al solicitante o a la persona debidamente autorizada por escrito para ello.	Encargado ventanilla de solicitud de copia de audiencias
		USUARIOS INTERNOS: Aplicar indicaciones para las audiencias públicas, además de:	Encargado Archivo Tecnológico

6. ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		• Verificar por sistema que la carpeta se encuentre ubicada en el grupo al que pertenece el solicitante. • Pedir la carpeta, -verificar el acta de la audiencia y -anexar la audiencia grabada en Cd a la carpeta.	
		JUZGADOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO SPA: Para audiencias reservadas se podrá recibir un oficio o solicitud solicitando la audiencia y este deberá estar firmado por el respectivo Juez del despacho. Verificar en el sistema que el expediente solicitado este ubicado en el juzgado solicitante.	Encargado Archivo Tecnológico
		TRIBUNAL, CONSEJO SECCIONAL, ENTIDADES JUDICIALES SECCIONALES: Verificar en el sistema que el expediente solicitado este ubicado en la entidad solicitante.	Encargado Archivo Tecnológico
8	Tramitar casos especiales	En los casos en que se solicita la totalidad de audiencias del proceso y/o una o más audiencias no se encuentran, se requerirá un lapso mayor para su trámite por lo que el tiempo de entrega será conforme a lo establecido en la Ley que reglamenta el Derecho de Petición. Cuando la audiencia solicitada no se encuentra en Backup o presenta falla de origen como deficiencias en audio o video, se expide la constancia a solicitud de Juzgado previa verificación de la copia de seguridad y del Cd de la carpeta si lo hay.	Líder Grupo Archivo tecnológico
9	Entregar solicitudes tramitadas de usuarios externos a ventanilla	Descargar en la planilla electrónica “ Reparto y salida de solicitudes ” las solicitudes de los usuarios externos tramitadas registrando: Nombre del tramitante, fecha de salida, radicado y las observaciones del caso si las hay. Trasladar las solicitudes debidamente diligenciadas y entregarlas al encargado de Ventanilla de Copia de CD’S.	Encargado Archivo Tecnológico
10	Controlar entrega de solicitudes a ventanilla	La relación de las solicitudes que se entregan aparecerá registradas en la planilla “ Reparto y salida de solicitudes ”.	Encargado Archivo Tecnológico
11	Archivar solicitudes tramitadas usuario externos	Archivar en estricto orden de radicación ascendente las solicitudes tramitadas que están listas para su entrega.	Encargado ventanilla de solicitud de copia de audiencias
12	Entregar la audiencia en CD al usuario y controlar la entrega	USUARIOS EXTERNOS Cuando el solicitante presenta el “Comprobante de Solicitud de Copia de Audiencias” se le entregaran las audiencias requeridas previo diligenciamiento del espacio asignado para el recibido. Cuando el usuario no presente el “Comprobante de Solicitud de Copia de Audiencias” se le solicita un documento que lo identifique para corroborar que es el verdadero peticionario y así hacer entrega de los discos magnéticos. Si se diera el caso en que el usuario reclama una solicitud pasados los 5 días hábiles de su diligenciamiento (contados a partir del siguiente día de radicación) y por algún motivo no se encuentra tramitada, se hará la respectiva anotación fechada en un papel blanco que se adherirá a la solicitud, si el usuario viene por segunda vez y aún no está tramitada se hará la anotación en papel verde y si el usuario vine por tercera vez se hará la anotación en papel rojo y se informará de esta situación al líder de grupo. Registrar la entrega de la audiencia en el archivo “Ingreso y entrega de solicitudes usuarios externos” Si pasado el tiempo estipulado en las TRD la información no ha sido reclamada se archiva como material pedagógico disponible.	Encargado ventanilla de solicitud de copia de audiencias

6. ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		Archivar en estricto orden de radicación ascendente los formatos de las solicitudes entregadas.	
		USUARIOS INTERNOS Hacer registro en la planilla electrónica “Reparto y salida de solicitudes”	Encargado Archivo Tecnológico
		JUZGADOS Verificar con el carnet y hacer firmar el recibido en el formato u oficio petitorio. En caso de presentarse inconsistencias en la información por parte del Juzgado que impidieron el normal trámite, se solicitará su corrección o ampliación de la misma según sea el caso. Registrar en la planilla electrónica “Reparto y salida de solicitudes” la entrega de las audiencias.	Encargado Archivo Tecnológico
		TRIBUNAL, CONSEJO SECCIONAL, ENTIDADES JUDICIALES SECCIONALES:OTROS: Enviar la audiencia junto con el oficio de respuesta por medio del grupo de notificadores quienes firman el recibido. Registrar en la planilla electrónica “Reparto y salida de solicitudes” el envío de las audiencias.	Encargado Archivo Tecnológico
13	Transferencia Archivo de solicitudes y Base de datos	Mantener los formatos de solicitudes y el comprobante de solicitud de copia de audiencias listo y suficiente como mínimo para tres días. Elaborar las cajas destinadas para el archivo de los discos ópticos. Archivar, inventariar y empaclar las solicitudes que están destinadas para su transferencia al Archivo Definitivo. Rotular las cajas. Efectuar diariamente la copia de seguridad de la base de datos “Ingreso y entrega de solicitudes usuarios externos” en un medio de almacenamiento eficiente para ello y mensualmente realizar una copia en disco óptico.	Encargado ventanilla de solicitud de copia de audiencias
14	Transferencia archivo de oficios y Base de datos	Archivar, inventariar, empaclar los oficios que están destinados para su transferencia al Archivo Definitivo. Rotular las cajas. Efectuar diariamente la copia de seguridad de la base de datos “Reparto y salida de solicitudes” en un medio de almacenamiento eficiente para ello. A partir de este archivo junto con el dato del número de solicitudes radicadas elaborar mensualmente la estadística individual y el indicador. Mensualmente realizar una copia de seguridad en disco óptico de las bases de datos: SBK y NBK.	Líder Archivo Tecnológico

7. REGISTROS						
CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE DE DILIGENCIARLO	LUGAR DE ARCHIVO	CRITERIO DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Formato	Solicitud copia de Audiencia en CD'S	Usuario	Ventanilla N° 14	Ver TRD	Ver TRD	Ver TRD
Formato	Ingreso y entrega de solicitudes usuarios externos	Servidor de ventanilla	Ventanilla N° 14 Hoja electrónica Excel	Ver TRD	Ver TRD	Ver TRD
Formato	Reparto y salida de solicitudes	Archivo Tecnológico	Hoja electrónica Excel	Ver TRD	Ver TRD	Ver TRD

7. ANEXOS		
8. CONTROL DE CAMBIOS		
Cambios a la versión 00	FECHA: 26-07-2018	VERSIÓN GENERADA: 01
Se Complementa y clarifica el procedimiento en los siguientes aspectos: 1. En el numeral 5 sobre Normatividad se incluye: - la legislación que instituye el Derecho de Petición y su reglamentación, - Circular sobre la Exigencia Identificación a Fiscales. 2. En el numeral 6 de Actividades. Paso 2 se suprime el libro de control. El control del recibo de solicitudes por parte de los usuarios internos se efectuara solamente mediante el registro electrónico en la base de datos. 3. En el numeral 6 de Actividades. Paso 3 y 4 se suprimen en razón a una reorganización del grupo. Los pasos 5 y 6 controlan la asignación de solicitudes mediante reparto individual. 4. En el numeral 6 de Actividades. Paso 9 se adiciona la fotocopia de la cedula del Fiscal como requisito para tramitar una audiencia reservada, esto teniendo en cuenta la circular CO-C073 de 2018 sobre exigencia Identificación a Fiscales. 5. En el numeral 6 de Actividades. Paso 10 para el Tramite de casos especiales se aclara que el tiempo de entrega será conforme a la Ley que reglamenta el Derecho de Petición. 6. En el numeral 6 de Actividades. Paso 13 se suprimen la actividad de asegurar el mueble en razón a la reorganización del grupo Archivo Tecnológico. 7. En el numeral 6 de Actividades. Paso 14 se suprime el libro y el control de la entrega de solicitudes a los usuarios internos se efectuara solamente mediante el registro electrónico en la base de datos.		
Cambios a la versión 01	FECHA: 28-05-2019	VERSIÓN GENERADA: 02
Nombre del procedimiento: Se ajusta y clarifica el nombre de “Reproducción de audiencias en medio magnético” por “Procedimiento para realizar copia y suministro de audiencias” Objetivo del procedimiento: se aclara que las copias de audiencia se realizan por el medio más expedito. Normatividad: Se actualiza la normatividad, Se elimina: NTCGP1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Se actualiza la norma de calidad a la versión NTCISO 9001:2015, NTCISO 14001:2015, NTC ISO 31000:2018.		