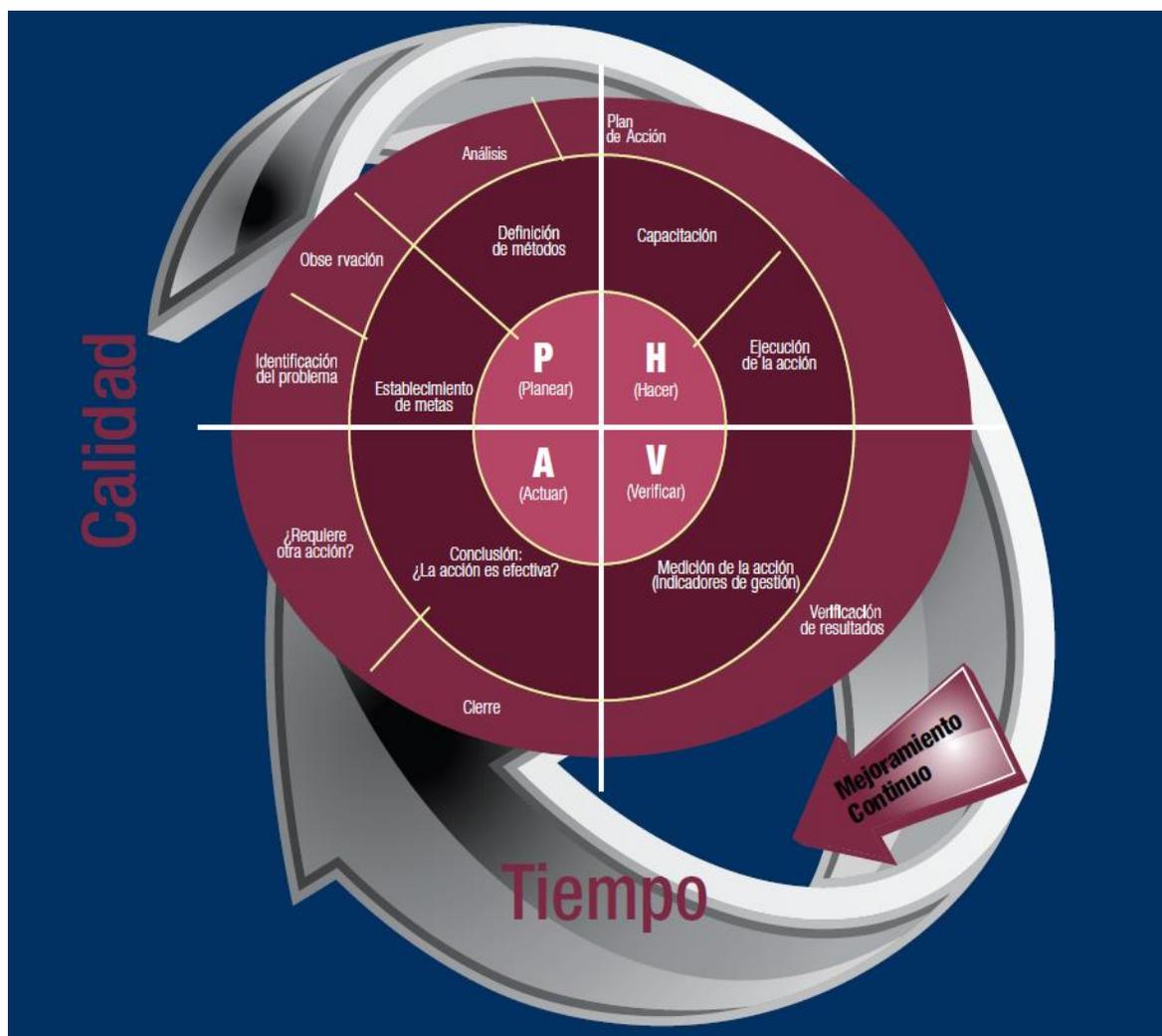




DOCUMENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL NUMERAL 4 DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015.





Contenido

1.	GENERALIDADES.....	3
1.1.	ANTECEDENTES	3
1.2.	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES.....	4
1.2.1.	Misión Institucional.....	4
1.2.2.	Visión Institucional.....	4
1.3.	PRINCIPIOS Y VALORES.....	4
1.3.1.	Principios Éticos.....	4
1.3.2.	Principios Constitucionales	5
1.3.3.	Principios de la Administración de Justicia	6
1.3.4.	Valores.....	7
1.3.5.	Compromisos Institucionales	8
1.4.	DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD (CONTEXTO INTERNACIONAL).	8
2.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SIGCMA.....	12
2.1.	Misión del SIGCMA.....	12
2.2.	Visión del SIGCMA.....	12
3.	TERMINOS Y DEFINICIONES.....	12
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	12
4.1.	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	12
	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ.....	16
	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	16
4.2.	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	21



1. GENERALIDADES

1.1. ANTECEDENTES

El Consejo Superior de la Judicatura, en cumplimiento de las normas que rigen al Estado colombiano, adoptó la implementación de su modelo de gestión, fundamentado en las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015, MECI 1000:2014 y NTC ISO 14001:2015.

Evidencia de ello se observa en la expedición de los siguientes actos administrativos: **Acta de Presidencia de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, del 30 de Agosto de 2006:** A través de la cual se manifiesta de manera directa y evidente su compromiso de implementar el Modelo Estándar de Control Interno, conforme con la política que sobre la materia fijó el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno en el orden nacional y territorial, a través de la Circular 3 de 2005.

Acuerdo PSAA07-3915 del 1 de febrero de 2007, “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”, **modificado mediante Acuerdo PSAA106884 del 8 de abril de 2010.**

Acuerdo PSAA07-3926 del 15 de febrero de 2007, “Por el cual se establece la Política de Calidad de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y se dictan reglas para asegurar su implementación”.

Acuerdo No. PSAA14-10160 de 2014 “Por el cual se adopta el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial”.

Acuerdo N° PSAA14-10161 de 2014 “Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA, para lo cual adopta el “Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad aprobado por la Cumbre Judicial Iberoamericana”.

El Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA¹, recoge el cumplimiento de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015, MECI 1000:2014 y NTC ISO 14001:2015, y se constituye en un instrumento gerencial que coadyuva al cumplimiento de los objetivos fijados por el Consejo Superior de la Judicatura, en desarrollo de su misión constitucional y legal y el mejoramiento de la gestión, así como el fortalecimiento del ejercicio del Control Interno con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, calidad y transparencia en el cumplimiento de sus fines sociales.

El Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA, es revisable periódicamente; por ello la Alta Dirección asume el deber de controlar e integrar periódicamente el sistema, para asegurar su conveniencia, garantizar su adecuación a las nuevas circunstancias, preservar y mejorar su efectividad, así como

¹ SIGCMA: Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente, ver Acuerdo 10161 de 2014



garantizar su sostenibilidad. El resultado de tal ejercicio de revisión se traduce en decisiones y acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento.

1.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

La Misión institucional es consecuente con la función pública asignada por la constitución y la ley, por lo que su origen está dado por la Constitución Nacional, específicamente en el capítulo I del título VII, y se reitera en la Ley 270 de 1996, Título I.

En este mismo sentido, la Visión² registra el deseo institucional en el largo plazo y el cual se registra en cada uno de los Planes Sectoriales de Desarrollo que son diseñados en armonía con las políticas de Estado.

Los Valores constituyen la esencia de la cultura organizacional de la institución y señalan actitudes claves en el servidor judicial, necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

De esta forma, la MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS son los que se señalan a continuación.

1.2.1. Misión Institucional

Dar cumplimiento al mandato constitucional y legal de administrar justicia en forma independiente, desconcentrada y en igualdad de condiciones a todas las personas naturales y jurídicas en el territorio colombiano, a través de modelos de gestión integrales que respondan adecuada y oportunamente a la demanda de justicia en cada una de las jurisdicciones

1.2.2. Visión Institucional

En el año 2025 la Rama Judicial será reconocida a nivel nacional e internacional por su contribución a la sociedad mediante la celeridad en el desarrollo de los procesos judiciales, con decisiones justas y equitativas, acorde con los preceptos legales, respondiendo a las necesidades cambiantes del mundo y de la sociedad y se caracterizará por el compromiso, el respeto a la ciudadanía, la cultura de servicio, la coordinación interinstitucional y el profesionalismo de los servidores judiciales, todo ello soportado con tecnología de punta y una adecuada infraestructura física que permita la satisfacción de la demanda de justicia.

1.3. PRINCIPIOS Y VALORES

1.3.1. Principios Éticos

Los principios éticos son normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, donde se erige el sistema de valores de las personas o los grupos que se adscriben. Dichas creencias se presentan

² VISIÓN: Objetivo principal de la institución en el largo plazo que refleja el deseo de la organización.



como postulados que el individuo asume como normas rectoras que orientan sus actuaciones y que no son susceptibles de trasgresión o negociación³.

Por su parte, la ética Pública se refiere *“a la disposición interna de quienes desempeñan funciones públicas para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la constitución y la Ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función, en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común”*.^{4 5}

Teniendo en cuenta lo anterior, el Consejo Superior de la Judicatura, orienta su comportamiento y función, de acuerdo con los principios de: **Igualdad de trato, Moralidad, Celeridad, Economía, Imparcialidad, Eficacia, Publicidad, que** están contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991. Estos son:

1.3.2. Principios Constitucionales

- a. **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.
- b. **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.
- c. **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 lugar⁶.
- d. **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.
- e. **IMPARCIALIDAD:** todas las actuaciones de los servidores judiciales son imparciales, objetivas y con sujeción a la ley.
- f. **EFICACIA:** los magistrados 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.

³ Texto tomado del Código de Ética y Buen Gobierno de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.

⁴ Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado. Programa de Eficiencia y Rendición de Cuentas. Pág.

⁵ Ibid.

⁶ Ley 270 de 1.996.



- g. **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.

Adicionalmente, el Consejo Superior de la Judicatura, se encuentra reglada y comprometida con los principios definidos en la Ley 270 de 1996 (Estatutaria de la Administración de la Justicia). Estos son:

1.3.3. Principios de la Administración de Justicia

- a. **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.
- b. **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.
- c. **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.
- d. **CELERIDAD Y ORALIDAD:** 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.
- e. **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.
- f. **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.
- g. **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.
- h. **MECANISMOS ALTERNATIVOS:** 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.



- i. **RESPECTO DE LOS DERECHOS:** Es deber de los funcionarios judiciales respetar, garantizar y velar por la salvaguarda de los derechos de quienes intervienen en el proceso.

Consecuentemente, el Consejo Superior de la Judicatura, de acuerdo con su naturaleza jurídica, funciones y objetivos ha definido algunos principios que regulan el quehacer institucional, los cuales se ajustan a los preceptos de la Constitución Política y a diferentes normas en materia de control interno. Estos son:

1.3.4. Valores⁷

Los valores constituyen una parte esencial de la cultura organizacional de la Rama judicial que aportan directrices de comportamiento y actitud en la labor diaria de todos los servidores judiciales; son cualidades humanas de los servidores judiciales asociadas a la moral y la ética y se evidencian en todas sus actuaciones y en el cumplimiento de los deberes y obligaciones. A continuación, se desarrollan los valores de la Rama Judicial:

- a. **Compromiso.** La Rama Judicial espera que sus servidores judiciales actúen de manera pronta y acertada en pro de adelantar las obligaciones contraídas con la Entidad y desarrollen las actitudes que le permitan cumplir las funciones, actividades y tareas asignadas de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- b. **El respeto a la ciudadanía.** Es el reconocimiento y la aceptación que cada servidor judicial realiza a las cualidades y derechos de los individuos y de la sociedad.
- c. **La cultura de servicio.** Los servidores judiciales prestarán sus servicios en todo momento bajo el modelo de atención ágil, respetuoso y oportuno, diseñado e implementado en todos los niveles de la organización, ofreciendo al cliente interno y externo, una verdadera experiencia que vaya más allá de sus expectativas.
- d. **La coordinación interinstitucional.** Es el concurso y complementariedad entre el gobierno y demás entidades relacionadas con la administración de justicia en el país, para articular, focalizar y optimizar las acciones de apoyo e inversión requeridas, que permitan atender las expectativas de la ciudadanía en materia de acceso, celeridad y calidad de las decisiones judiciales, entre otras. Este valor será evidenciado en el comportamiento de todos los servidores judiciales, de acuerdo a las designaciones puntuales otorgadas.
- e. **El profesionalismo de los servidores judiciales.** Para la Rama Judicial se logra a través de la permanente actualización y capacitación de todos sus servidores judiciales en forma equitativa, en temáticas relacionadas con sus competencias y funciones particulares, para lo cual se organizarán por parte de la entidad cursos, talleres, simposios, diplomados, conferencias o cualquier evento relacionado. Este profesionalismo se verá reflejado en la calidad de administración de justicia brindada a los ciudadanos.

⁷ Plan Sectorial de Desarrollo Rama Judicial 2015 – 2018. Pags. 25 - 27



- f. **Honestidad.** Se evidencia en el comportamiento y respeto aplicado por los servidores judiciales dentro y fuera de su jornada laboral, de quienes se espera actuaciones apegadas a la verdad, a la autenticidad y a la justicia.
- g. **Creatividad.** Es la capacidad que tiene los servidores judiciales de generar nuevas formas de acción y de plantear propuestas novedosas de solución definitiva a los problemas y/o situaciones del día a día, en pro de hacer más eficiente y eficaz su gestión.

1.3.5. Compromisos Institucionales⁸

Los servidores judiciales se caracterizan por la creencia y aceptación de los valores y las metas de la Rama Judicial, por la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la Entidad y por el deseo de pertenecer a la misma. Los compromisos institucionales de la Rama Judicial son:

- a. **Convivencia pacífica.** Es la capacidad que tienen los servidores judiciales de prestar sus servicios aplicando las normas sobre diversidad, género, comportamentales y de gestión establecidas en la Rama Judicial.
- b. **Disciplina.** Los servidores judiciales mantienen hábitos y reglas personales, con los que desarrollan las actividades asignadas, alcanzando más de lo esperado y adelantando su trabajo y todo aquello en lo que se comprometen, haciéndose merecedores de confianza.
- c. **Dedicación.** Los servidores judiciales se comprometen a dedicar todos sus conocimientos, habilidades y destrezas, así como su atención, esfuerzo y tiempo laboral a la realización de las funciones y actividad asignadas, como aporte al cumplimiento de la misión institucional.
- d. **Lealtad.** Para la Rama Judicial consiste en el cumplimiento de la reglamentación interna y el respeto hacia la organización.
- e. **Trabajo en equipo.** Es la relación entre la asignación de tareas específicas para cada uno de los servidores judiciales intervinientes hacia una gestión común y su aptitud, aporte y colaboración a fin de alcanzar la consecución de la tarea determinada.
- f. **Calidad en la gestión.** Es el óptimo resultado esperado en la gestión de los servidores judiciales, para lo cual es deber de todos implementar y hacer uso adecuado de los modelos de gestión, elementos de oficina, infraestructura física y tecnológica, y demás medios puestos a su disposición para el desarrollo de las actividades.

1.4. DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD (CONTEXTO INTERNACIONAL).

⁸ Plan Sectorial de Desarrollo Rama Judicial 2015 – 2018. Pags. 27, 29



En el contexto internacional el Consejo Superior de la Judicatura manifiesta su compromiso con los preceptos establecidos por la Cumbre Iberoamericana para una justicia de Calidad, 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. Involucra ***no sólo la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias en relación con el servicio público recibido, sino también incorporar la celeridad, la simplificación y la innovación de los procesos aprovechando eficientemente los recursos disponibles para la mejora continua de la gestión.***

La calidad implica el desarrollo de la normalización de los procesos y de mediciones por medio de la planificación y de indicadores objetivos que permitan una adecuada y oportuna toma de decisiones para lograr una justicia eficaz en el cumplimiento de sus metas, eficiente en la forma y en los recursos empleados para cumplirlas, y efectiva por los resultados que sea capaz de alcanzar.

El desarrollo de los sistemas de gestión integral de la calidad, representan un enorme desafío para poder fortalecer la Justicia democrática que todos anhelamos. Ello debe hacerse dentro de un marco de absoluto respeto a los principios de independencia judicial e imparcialidad, principio de defensa y debido proceso, principios de legalidad y de legitimidad democrática.

El presente Decálogo está compuesto por los siguientes diez enunciados que contienen los principios y orientaciones que pretenden servir de referencia a los sistemas de justicia de los países Iberoamericanos en la formulación de políticas públicas relacionadas con la planificación, los modelos y los métodos que permitan alcanzar la calidad en su gestión y la mejora continua.

- a. **RECONOCER A LA PERSONA USUARIA COMO RAZÓN DE SER DE LA JUSTICIA.** La calidad en el ámbito de la Justicia siempre debe estar orientada al cumplimiento de las expectativas y requerimientos de la persona usuaria. Tiene que dar respuesta a las necesidades de la población con equidad, objetividad y eficiencia. Un sistema de gestión de calidad, debe ser capaz de dar respuesta precisa y oportuna a los conflictos suscitados y susceptibles de ser resueltos con apego al Derecho.
- b. **GARANTIZAR EL ACCESO A UNA JUSTICIA DE CALIDAD COMO DERECHO FUNDAMENTAL.** En todo Estado Democrático de Derecho, debe garantizarse el acceso a una Justicia de calidad respetando siempre los derechos fundamentales de la población, en especial de aquellos grupos más vulnerables.
- c. **DESARROLLAR UNA DEBIDA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN LA JUSTICIA.** Para la consecución de las metas es necesario planear, dirigir, organizar y controlar. La calidad implica la toma de decisiones a largo plazo, determinando claramente los objetivos y las estrategias. Deben establecerse planes, metas y plazos con un uso adecuado de los recursos. Se requiere además, la sistematización, formalización y normalización de las prácticas de gestión donde se establezcan protocolos para la generación, validación y difusión del conocimiento.



- d. **FOMENTAR UNA JUSTICIA CON ENFOQUE SISTÉMICO INTEGRAL.** La gestión de la calidad permite la unificación de esfuerzos con el fin de asegurar la sostenibilidad de los objetivos y metas trazadas. Esta perspectiva de gestión de la calidad como sistema, implica la necesaria coordinación y cooperación. El trabajar articuladamente, permite generar valor al servicio de la administración de justicia.
- e. **RECONOCER EN LA JUSTICIA LA IMPORTANCIA DE SU TALENTO HUMANO.** Una Justicia de calidad debe tener como elemento esencial a su talento humano por ser de vital importancia para crear la sinergia necesaria en su gestión. La organización debe valorarlo en función de la ejecución de sus actividades. Esta debe ser capaz de identificarlo y desarrollarlo mediante la experiencia y el conocimiento. Deben fortalecerse las habilidades, las destrezas, la formación, las actitudes y las competencias personales en procura de la excelencia del servicio público.
- f. **INCENTIVAR EL COMPROMISO Y EL TRABAJO EN EQUIPO EN FUNCIÓN DE LA JUSTICIA.** Quienes integran toda organización de la Justicia, deben identificarse con la persona usuaria, con sus necesidades y comprometerse a brindar una adecuada prestación del servicio público. Ser conscientes de la confianza y la responsabilidad social que tienen depositadas y de la importancia de la Justicia como pilar de la democracia en todo Estado democrático de derecho. Todos los miembros de la organización fomentarán la cultura del trabajo en equipo. Deberán ser garantes de los valores éticos, la vocación de servicio público, la corresponsabilidad y la transparencia en la función pública.
- g. **ESTABLECER LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA COMO REQUISITOS PARA UNA JUSTICIA CONFIABLE Y DE CALIDAD.** La concepción de un Estado Social y Democrático de Derecho, lleva intrínseca la existencia de un sistema de Justicia eficiente donde las personas usuarias tengan la garantía de la tutela de sus derechos. La calidad debe integrar los conceptos de eficiencia y eficacia. El primero de ellos, hace referencia a la optimización de los resultados alcanzados en relación con el uso de los recursos disponibles e invertidos en su consecución. Por otro lado la eficacia, es el logro de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de los requerimientos y expectativas de la persona usuaria.
- h. **REALIZAR LA MEDICIÓN DE RESULTADOS EN LA GESTIÓN DE LA JUSTICIA.** La calidad se mide a través de indicadores que evidencien el cumplimiento de los objetivos planteados. No puede hablarse de calidad si la misma no es constatable, de ahí que sea necesario que los estándares deban estar debidamente tipificados. La calidad y la mejora continua requieren de evidencias, es decir, toda acción implementada debe ser comprobada por un registro que la respalde. En todos los niveles de la organización, las decisiones deben fundamentarse en el análisis de los datos y la información.
- i. **GARANTIZAR UNA JUSTICIA TRANSPARENTE Y CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA.** Una Justicia de calidad debe ser transparente, estar sujeta al escrutinio público y a la rendición de cuentas de sus acciones. La participación de la sociedad organizada en todas sus formas, debe ser definida mediante mecanismos que garanticen la atención de las aspiraciones y necesidades de la persona usuaria.



- j. **IMPULSAR LA MEJORA CONTINÚA COMO FUNDAMENTO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA JUSTICIA.** La mejora continua se fundamenta en la evaluación constante de los resultados que permita ajustar las prácticas de gestión a las nuevas necesidades de la persona usuaria y a su vez, fomentar la innovación y el aprendizaje de las prácticas de gestión.



2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SIGCMA

2.1. Misión del SIGCMA⁹

La misión del Consejo Superior de la Judicatura, órgano de gobierno y administración de la Rama Judicial respecto al SIGCMA en relación con el Sistema de Gestión Ambiental, consiste en implementarlo, fortalecerlo y consolidarlo paulatinamente en todas las dependencias administrativas y judiciales para el mejoramiento continuo de la organización.

2.2. Visión del SIGCMA

Se proyecta como un instrumento de gerencia en la Administración de Justicia, esencial para el mejoramiento continuo de las estrategias de planeación, gestión y seguimiento de las políticas públicas de la Rama Judicial.

A través del SIGCMA con el Sistema de Gestión Ambiental el Poder Judicial Colombiano, como miembro de la Red Iberoamericana para una Justicia de Calidad, continuará, de acuerdo con los más altos estándares de excelencia, fomentando la investigación, el desarrollo y la innovación en los procesos y procedimientos administrativos y de gerencia de los Despachos Judiciales, con miras a posicionar este sistema en los ámbitos nacional e internacional aplicando en sus procesos y procedimientos estrategias que favorezcan la concientización, formación y preservación del medio ambiente.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones que adopta el Consejo Superior de la Judicatura, en relación con el Sistema de Gestión de Calidad, son aquellos que están contemplados en el numeral 3 de la Norma NTC ISO 9001: 2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

A partir de la proclamación de La Constitución Política vigente, el 4 de julio de 1991, se definió en la Carta Magna que Colombia es una república presidencialista, y un Estado unitario con separación de poderes ejecutivo, legislativo y judicial. La constitución política define en el capítulo 1 del título 5 la estructura del estado colombiano mediante la división del poder público en tres ramas: la ejecutiva, la legislativa y la judicial. Sin embargo, dado que existen funciones del estado que estas entidades no cumplen, se nombran los órganos para la realización de estas como son: el Ministerio público, la Contraloría General, el Consejo Nacional Electoral, la Registraduría Nacional, el Banco de la República, la Autoridad Nacional de Televisión y la Comisión Nacional del Servicio Civil, entre otras.¹⁰

En este contexto tenemos en la conformación del Estado Colombiano:

⁹ Acuerdo PSAA14-10161 de 2014

¹⁰ https://es.wikipedia.org/wiki/Consejo_Superior_de_la_Judicatura



- a. **La Rama Ejecutiva** es la que se encarga de hacer cumplir las leyes, mantener el orden público, organizar los servicios para la población y recaudar impuestos para hacer uso de ellos.

El Presidente de la nación Jefe de Gobierno y cabeza del poder ejecutivo, el cual comparte con un gabinete ministerial. Además, es el comandante en jefe de las Fuerzas Militares.

El gabinete se compone, además del presidente y el vicepresidente, de los ministros de despacho y los directores de departamentos administrativos.

El presidente es elegido por voto popular directo para un período de cuatro años o menos, en caso de sustitución. La Constitución de 1991 prohibía la reelección presidencial de por vida y con anterioridad era posible la reelección mediata (un ex presidente podía ser reelegido pero el presidente en ejercicio no podía ser reelegido para el período siguiente). Con referendo constitucional en 2005 esta prohibición fue abolida y se legalizó la reelección inmediata por una sola vez. Dos presidentes hicieron uso de ella pudiendo participar en las elecciones desde el cargo.

El vicepresidente se elige por voto popular directo en llave con el presidente. Los ministros y los directores administrativos son cargos de libre nombramiento y remoción por parte del presidente.

También se encuentran los Gobernadores y Alcaldes que son elegidos por voto popular y quienes dentro de sus funciones son las máximas autoridades administrativas en sus respectivos niveles con independencia funcional de la presidencia. Esto quiere decir que no están subordinados a la presidencia en materia de ordenamiento territorial, pero sí en otras materias como en materia de orden público.

- b. **La Rama Legislativa** se encarga de elaborar las leyes y normas. Se caracteriza por un Congreso bicameral formado por el Senado (100 miembros elegidos por circunscripción nacional por un periodo de cuatro años y un número adicional de 2 senadores elegidos en circunscripción especial por comunidades indígenas) y la Cámara de Representantes, conformada por ciento sesenta y seis miembros elegidos por 4 años, de los cuales ciento sesenta y uno representan a las circunscripciones territoriales (departamentos y el Distrito Capital). A razón de 2 por cada circunscripción y uno más por cada 250.000 habitantes o fracción mayor de 125.000; los cinco restantes representan a las comunidades afrocolombianas (dos), los indígenas (uno), los colombianos residentes en el exterior (uno) y las minorías políticas (uno).
- c. **La Rama Judicial** se encarga de aplicar la ley de manera justa y resuelve conflictos entre las personas de acuerdo a la ley.

El poder judicial de Colombia empieza a partir de la Constitución Política de 1991. Es conformado por la Corte Suprema de Justicia, la Corte Constitucional, el Consejo de Estado, el Consejo Superior de la Judicatura, así como los tribunales y



juzgados. La Fiscalía General de la Nación que es un organismo independiente adscrito a la rama judicial del Poder Público en Colombia.

Como sabemos a partir de la Constitución Política de 1991 El Consejo Superior de la Judicatura administra la carrera judicial, elabora las listas para la designación de candidatos al ingreso a la misma, vigila y sanciona las conductas de los funcionarios de la rama judicial y de los abogados en el ejercicio de la profesión. Además, elabora el proyecto de presupuesto de la rama y lo ejecuta. Igualmente, dirime los conflictos de competencia entre las diferentes jurisdicciones.

De acuerdo con la Constitución Política de Colombia El **Consejo Superior de la Judicatura** es un organismo público colombiano perteneciente a la Rama Judicial compuesto por seis magistrados, uno elegido por la Corte Constitucional, dos por la Corte Suprema de Justicia y tres por el Consejo de Estado.

En este contexto de acuerdo con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 270 de 1996, son funciones específicas del Consejo Superior de la Judicatura:

1. Elaborar el proyecto de presupuesto de la Rama Judicial que deberá remitirse al Gobierno Nacional, el cual deberá incorporar el proyecto que proponga la Fiscalía General de la Nación.
2. Elaborar el proyecto de Plan Sectorial de Desarrollo para la Rama Judicial, con su correspondiente Plan de Inversiones y someterlo a la aprobación del Consejo en Pleno.
3. Autorizar la celebración de contratos y convenios de cooperación e intercambio que deban celebrarse conforme a la Constitución y las leyes para asegurar el funcionamiento de sus programas y el cumplimiento de sus fines, cuya competencia corresponda a la Sala conforme a la presente Ley.
4. Aprobar los proyectos de inversión de la Rama Judicial.
5. Crear, ubicar, redistribuir, fusionar, trasladar, transformar y suprimir Tribunales, las Salas de éstos y los Juzgados, cuando así se requiera para la más rápida y eficaz administración de justicia, así como crear Salas desconcentradas en ciudades diferentes de las sedes de los Distritos Judiciales, de acuerdo con las necesidades de éstos.
6. Fijar la división del territorio para efectos judiciales, tomando en consideración para ello el mejor servicio público.
7. Determinar la estructura y la planta de personal del Consejo Superior de la Judicatura. En ejercicio de esta atribución el Consejo no podrá establecer con cargo al Tesoro, obligaciones que excedan el monto global fijado para el respectivo servicio en la ley de apropiaciones iniciales.
8. Designar a los empleados de la Sala cuya provisión según la ley no corresponda al Director Ejecutivo de Administración Judicial.
9. Determinar la estructura y las plantas de personal de las Corporaciones y Juzgados. Para tal efecto podrá crear, suprimir, fusionar y trasladar cargos en la Rama Judicial, determinar sus funciones y señalar los requisitos para su desempeño que no hayan sido fijados por la ley.
10. En ejercicio de esta atribución el Consejo no podrá establecer a cargo del Tesoro obligaciones que excedan el monto global fijado para el respectivo servicio en la ley de apropiaciones iniciales.



11. Enviar a la Corte Suprema de Justicia y al Consejo de Estado listas superiores a cinco candidatos para proveer las vacantes de Magistrados que se presenten en estas Corporaciones.
12. Elaborar y presentar a la Corte Suprema de Justicia y al Consejo de Estado listas para la designación de Magistrados de los respectivos Tribunales, de conformidad con las normas sobre carrera judicial.
13. Dictar los reglamentos relacionados con la organización y funciones internas asignadas a los distintos cargos.
14. Regular los trámites judiciales y administrativos que se adelanten en los despachos judiciales, en los aspectos no previstos por el legislador,
15. Cuando lo estime conveniente, establecer servicios administrativos comunes a los diferentes despachos judiciales.
16. Declarar la urgencia manifiesta para contratar de acuerdo con el estatuto de contratación estatal.
17. Dictar los reglamentos sobre seguridad y bienestar social de los funcionarios y empleados de la Rama Judicial, de acuerdo con las leyes que en la materia expida el Congreso de la República.
18. Administrar la Carrera Judicial de acuerdo con las normas constitucionales y la presente ley.
19. Realizar la calificación integral de servicios de los Magistrados de Tribunal.
20. Establecer indicadores de gestión de los despachos judiciales e índices de rendimiento, lo mismo que indicadores de desempeño para los funcionarios y empleados judiciales con fundamento en los cuales se realice su control y evaluación correspondientes. El Consejo adoptará como mínimo los siguientes indicadores básicos de gestión: congestión, retraso, productividad y eficacia.
21. Regular, organizar y llevar el Registro Nacional de Abogados y expedir la correspondiente Tarjeta Profesional, previa verificación de los requisitos señalados por la ley.
22. Establecer el régimen y la remuneración de los Auxiliares de la Justicia.
23. Reglamentar la carrera judicial.
24. Elaborar y desarrollar el plan de formación, capacitación, y adiestramiento de los funcionarios y empleados de la Rama Judicial.
25. Coadyuvar para la protección y seguridad personal de los funcionarios y de la Rama Judicial.
26. Designar al Director de la Escuela Judicial «Rodrigo Lara Bonilla».
27. Adicionado por el art. 12, Decreto Nacional 2637 de 2004. Fijar los días y horas de servicio de los despachos judiciales.
28. Aprobar los reconocimientos y distinciones que se otorguen a los funcionarios y empleados de la Rama Judicial por servicios excepcionales prestados en favor de la administración de justicia.
29. Llevar el control del rendimiento y gestión institucional de la Corte Constitucional, de la Corte Suprema de Justicia, del Consejo de Estado y de la Fiscalía General de la Nación. Para tal efecto, practicará visitas generales a estas corporaciones y dependencias, por lo menos una vez al año, con el fin de establecer el estado en que se encuentra el despacho de los asuntos a su cargo y procurar las soluciones a los casos de congestión que se presenten.
30. Elegir al Auditor del Consejo, para un período de dos (2) años. El Auditor no podrá ser reelegido y sólo podrá ser removido por causal de mala conducta.
31. Las demás que le señale la ley.
32. Expedir con sujeción a los criterios generales establecidos en la ley Estatutaria y en las leyes procesales el estatuto sobre expensas, costos.



En este contexto es necesario especificar que La Corte Constitucional, con la Sentencia C-285 de 2016, declaró inexecutable las disposiciones relativas a la administración de la rama Judicial, pues consideró que se violaba el principio de autogobierno judicial y revivió la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, dejándolo solo como Consejo Superior de la Judicatura con mayores facultades de carácter administrativo.

Ahora bien, el Consejo Superior de la Judicatura, en su calidad de máximo órgano de la administración de la Rama Judicial y por ende garante de las condiciones de calidad para el desarrollo de la función misional de la Rama Judicial de administrar justicia, asumió su compromiso por demostrar su concienciación con el medioambiente con los usuarios internos y externos de la Rama Judicial, tratando de lograr una disminución de la influencia de sus actividades, servicios y productos en el medio ambiente, conforme a su política ambiental y a los objetivos del SIGCMA tal y como se puede evidenciar en los establecidos en los Acuerdos PSAA14-10160 y PSAA14-10161 aprobados por la Alta Dirección, es decir, por el Consejo Superior de la Judicatura.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ

COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

El Sistema Acusatorio tiene fundamento constitucional, en los artículos 29 y 250. El primero contempla el derecho de todo ciudadano a un proceso “público sin dilaciones injustificadas, así como a presentar pruebas y a controvertir las que allegue en su contra”; el 250 dispone que “ La Fiscalía General de la Nación está obligada a adelantar el ejercicio de la acción penal y realizar la investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a su conocimiento por medio de denuncia, petición especial, querrela o de oficio, siempre y cuando medien suficientes motivos y circunstancias fácticas que indiquen la posible existencia del mismo.

El sistema penal colombiano mediante el Acto Legislativo 03 del 2002 adoptó el modelo procesal acusatorio, en reemplazo del mixto que lo caracterizó desde la promulgación de la Carta Política del 91.

Este sistema, ya implantado en varios países latinoamericanos, entre ellos Ecuador, Bolivia, Venezuela, Chile y Puerto Rico, puede definirse a grandes rasgos como:

Un "proceso de partes" en el cual los roles de defensor, fiscal y juez se encuentran bien diferenciados, en contraposición al sistema mixto en el que las funciones de investigación y juzgamiento podían confundirse en una misma persona, tal como ocurría en nuestro país con la Fiscalía General de la Nación quien, entre otras, contaba con la facultad de ordenar capturas y practicar pruebas.

PRINCIPIOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO

Separación de roles:

Hace referencia a la rígida separación que debe darse entre las partes (Fiscal-Defensor-Juez) y, en general, con el cumplimiento del papel asignado a cada una de las personas que intervienen en el proceso penal.



Oralidad:

(Art. 9 L.906/2004). De acuerdo con este principio, todas las actuaciones que se surtan en el proceso deben realizarse de forma oral. Con este principio se busca acabar con los grandes expedientes que caracterizaban al sistema mixto y contribuir a la celeridad y concentración de los procesos penales.

Inmediación:

(Art. 16 L. 906/2004). Es la relación que el juez debe tener no sólo con las partes sino también con los peritos, testigos y demás medios de prueba, de ahí que sólo puedan tenerse en cuenta como tales las que se hayan producido o incorporado de manera oral y pública ante el juez de conocimiento encargado de tomar la decisión.

La inmediación es otra de las grandes novedades introducidas con el sistema con la cual se elimina la posibilidad que tenía el fiscal para practicar pruebas y valorarlas al momento de realizar la formulación de acusación.

Concentración:

(Arts. 17 y 454 L. 906/2004) Implica que los hechos a debatir y las pruebas que se practiquen deben realizarse en audiencias continuas. Con este principio se contribuye a que el juez tenga la oportunidad de realizar una valoración más integral del acervo probatorio, mejorando con ello la calidad de las decisiones judiciales.

Publicidad:

(Art. 18 L.906/2004) Salvo las actuaciones que tengan carácter reservado, las demás que se surtan durante el proceso penal deben ser públicas, no sólo para las partes e intervinientes sino también para la comunidad.

Contradicción:

(Art. 15 L.906/2004) Es el derecho con el que cuentan las partes para presentar pruebas, controvertirlas y conocer informaciones relacionadas con la investigación.

Reserva judicial de la libertad:

(Art. 297 L. 906/2004). Únicamente el Juez puede tomar decisiones relacionadas con la libertad de las personas. De esta manera, la antigua potestad con la que contaba el Fiscal para ordenar capturas queda ahora en manos del juez de control de garantías.

ROLES DENTRO DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO

Fiscal

Encargado de coordinar y dirigir la investigación penal y, con base en el acervo probatorio, actuar como ente acusador en el proceso.

Para adelantar esta tarea, los fiscales se valen de los órganos que ejercen funciones de policía judicial, quienes recogen la evidencia física y los elementos materiales probatorios



que permiten esclarecer la tanto la existencia de la conducta punible como la responsabilidad de sus autores y partícipes.

Defensor

Pueden ser públicos o de confianza. Están a cargo de la defensa técnica del procesado.

Juez

Los jueces pueden clasificarse de acuerdo con su papel en el proceso en: jueces de control de garantías y jueces de conocimiento.

Actúan como jueces de control de garantías en las audiencias preliminares para proteger los derechos fundamentales del presunto autor del delito y conocen de las legalizaciones de actividades de investigación y como jueces de conocimiento en las audiencias, acusación, preparatoria y de juicio como directores y árbitros del proceso, definiendo la responsabilidad penal de los acusados.

Ministerio Público

Encargado de defender el orden jurídico, el patrimonio público y los derechos y garantías fundamentales. (Art. 109, L.906/2004)

Víctimas

Son víctimas las personas que hayan sufrido algún daño directo como consecuencia directa del delito. (Art. 132, L.906/2004).

Las víctimas pueden intervenir en todas las fases del proceso penal en busca a los derechos a la verdad, justicia y reparación. (Art. 137, L.906/2004)

Policía Judicial

Es la función concerniente al apoyo técnico, científico y operativo que prestan algunas organizaciones de carácter público para el recaudo de la evidencia física y elementos materiales probatorios que sirvan para esclarecer tanto la existencia de la conducta punible como la responsabilidad de sus autores y partícipes.

La policía judicial puede clasificarse en:

Permanente, (CTI de la Fiscalía y la Policía Nacional);

Transitoria, (entidades que de manera temporal y a través de resolución emitida por el Fiscal General adquieren la responsabilidad de apoyar la investigación penal en materias que por su especialidad no pueden ser llevadas a cabo por la Policía Judicial permanente y especial, cuando la función de policía judicial recae de forma permanente y especial en la Procuraduría General, la Contraloría General, los alcaldes, las entidades de inspección y vigilancia, los inspectores de policía y autoridades de tránsito, todas en relación con las actividades relacionadas con sus funciones.



Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses

Es la entidad pública adscrita a la Fiscalía General de la Nación, cuya función es la de prestar soporte técnico-científico a la Administración de Justicia del país según lo establece el Decreto 261 de 2000. Asimismo, y en concordancia con el nuevo esquema acusatorio, el organismo estará a cargo de brindar auxilio y apoyo técnico-científico al imputado cuando este o su defensor lo soliciten tal como lo establece el Art. 204 del Código de Procedimiento Penal vigente.

DESPACHOS JUDICIALES

La competencia de los Jueces del Sistema Penal Acusatorio está claramente definida en el Capítulo II del Código de Procedimiento Penal, artículos 36, 37.

El Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, cuenta con los siguientes despachos judiciales, distribuidos en la Sede principal de Paloquemao y las sedes descentralizadas de CONVIDA, Engativá, Puente Aranda, Kennedy y Tunjuelito y en cada una de ellas se brinda soporte con personal del Centro de Servicios Judiciales.

DESPACHOS	CANTIDAD
Juzgados Penales Municipales con Función de Control de Garantías	81
Juzgados Penales Municipales con Función de Conocimiento	40
Juzgados Penales de Circuito con Función de Conocimiento	58
TOTAL	179

CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES SISTEMA PENAL ACUSATORIO

El acuerdo N° 2779 de 2004 creó el Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales de Bogotá, con ocasión de la implantación del nuevo Sistema Acusatorio, define la planta de personal, denominación de cargos, grados, grupos y funciones; estos grupos se han ajustado a través del tiempo de acuerdo a las necesidades del mismo sistema, siendo en la actualidad 24 grupos que conforman el Centro de Servicios apoyados por sedes descentralizadas.

PROCESO	GRUPOS QUE LO CONFORMAN
ATENCIÓN AL USUARIO	Correspondencia
	Respuesta Usuarios
	Reparto Garantías
	Reparto de Conocimiento
	Recepción a Juzgados
	Archivo Tecnológico
	Administración de Salas
	Atención PQRS
GESTIÓN DE SERVICIOS JUDICIALES	Depósitos Judiciales
	Comunicaciones



	Envíos a Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad
	Envíos al Tribunal y Preclusiones
	Capturas y Libertades
	Notificaciones
	Tutelas
	Apoyo Secretarial
	Registro de Actuaciones
GESTIÓN DOCUMENTAL	Archivo de Gestión
	Archivo Administrativo
	Archivo de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad
	Archivo Definitivo
	Digitalización
MEJORAMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SGC	Gestión de Calidad
COORDINACIÓN	Talento Humano

SEDES DESCENTRALIZADAS

1. Centro de Servicios - Convida
2. Sede Descentralizada – Puente Aranda
3. Sede Descentralizada – Kennedy
4. Sede Descentralizada – Tunjuelito
5. Sede Descentralizada – Engativá

Mediante acuerdo 2793 de 2004, se crean Centros de Servicios Judiciales Descentralizados para los Juzgados Penales de Bogotá, con ocasión de la implantación del Sistema Penal Acusatorio.

La dirección y organización del Centro de Servicios Judiciales y sus sedes descentralizadas, se encuentra en cabeza de un Juez de nominación Penal Municipal con Función de Control de Garantías el cual es elegido por periodos de un año por el Tribunal Superior de Bogotá y la organización de sus funciones están descritas en el acuerdo 2764 de 2004; las cuales son apoyadas por los diferentes grupos que conforman el Centro de Servicios, dada la magnitud, necesidad y crecimiento de los usuarios que demandan la administración de justicia.



Esquema General del Sistema Penal Acusatorio



4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Teniendo en cuenta que el Consejo Superior de la Judicatura, mediante el Acuerdo PSAA14-161 estableció los objetivos del SIGCMA, a saber:

- Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de la misma.
- Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran.
- Cumplir los requisitos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la Ley.
- Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.
- Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.
- Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.
- Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente "SIGCMA".
- Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización.
- Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia.



- j. Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos.
- k. Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.
- l. Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.

Con base en lo anterior identificamos:

1) Partes interesadas externas e internas

Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad en el Consejo Superior de la Judicatura, haciendo una aproximación para determinar las cuestiones externas e internas pertinentes con el propósito Institucional y la dirección estratégica se muestran a continuación:

PARTES INTERESADAS	
EXTERNAS	INTERNAS
Congreso de la Republica.	Alta Dirección
Presidencia de la República.	Consejo Seccional
Gobernaciones y sus entidades.	Dirección ejecutiva seccional
Alcaldías y sus entidades.	Servidores Judiciales: en relación con todos los procesos, procedimientos del SIGCMA y por ende con lo tipificado en la Constitución, la Ley 270/96 y demás normas.
Alcaldías Locales y/o Municipales	Sindicatos
Instituciones y/o personas que vivan cerca de las instalaciones del CSJ	
<i>Usuarios que hacen uso de la administración de Justicia:</i>	
<i>Fiscalía General de la Nación</i>	
<i>Defensores público o privado</i>	
<i>Ministerio público</i>	
<i>Víctimas</i>	
<i>Policía Judicial: CTI, Policía Nacional, inspectores de policía</i>	
<i>Procuraduría general</i>	
<i>Contraloría General</i>	
<i>Entidades de inspección y vigilancia</i>	
<i>Autoridades de tránsito.</i>	
<i>Instituto de Medicina Legal</i>	
<i>INPEC</i>	
<i>Policía Metropolitana de Bogotá</i>	
<i>SIJIN</i>	



PARTES INTERESADAS	
EXTERNAS	INTERNAS
<i>DIJIN</i>	
<i>Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos</i>	
<i>Cámaras de Comercio</i>	
<i>EPS</i>	
<i>Medios de comunicación</i>	
Proveedores.	
Sociedad en General.	
Red Iberoamericana de Calidad para la Justicia.	



2) Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas:

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS de las PARTES INTERESADAS									
USUARIOS INTERNOS									
	TIENE RESPONSABILIDAD LEGAL, OPERATIVA O FISCAL EN EL MARCO DE LA ACTIVIDAD MISIONAL	TIENEN INFLUENCIA PARA IMPEDIR O IMPULSAR LA ACTIVIDAD MISIONAL	PERSONAS Y/O EMPRESAS QUE ESTAN EN EL MARCO DE INFLUENCIA DE LA INSTITUCIÓN	PERSONAS Y/O EMPRESAS QUE DEPENDEN DE LA INSTITUCIÓN	PERSONAS QUE TIENEN REPRESENTACIÓN CLARA DE GRUPOS DE INTERES	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS LEGALES	OTROS REQUISITOS
Alta Dirección	SI	SI	<p>Congreso de la República;</p> <p>Presidencia de la República;</p> <p>Corte Constitucional;</p> <p>Corte Suprema de Justicia;</p> <p>Consejo de Estado de Estado;</p> <p>Empresas Estatales;</p> <p>El Estado en general.</p>	<p>Empleados y Funcionarios de la Rama Judicial;</p> <p>Los usuarios externos: los ciudadanos que buscan el acceso a la justicia;</p> <p>Los proveedores;</p> <p>La ciudadanía en general.</p>		<p>Compromiso con la Constitución y la Ley.</p> <p>Consolidar y Fortalecer la cultura de la gestión en el CJS y en todas sus dependencias administrativas y judiciales.</p> <p>Cumplimiento de los requisitos legales de acuerdo con su función misional,</p>	<p>Demostrar el compromiso del cumplimiento de la Constitución y la Ley a través de las Políticas y prácticas Institucionales.</p> <p>Desarrollar los procesos de formación y capacitación que coadyuven en la concientización y consolidación de la cultura de la gestión en el CSJ.</p> <p>No recibir sanciones de ninguna naturaleza por el incumplimiento de requisitos legales acordes con su función misional y de conformidad con las funciones asignadas a cada una de sus Dependencias en el contexto nacional.</p> <p>Fortalecer y consolidar el acceso a la justicia de todos los ciudadanos en igualdad de condiciones.</p> <p>Continuar en la modernización los modelos organizacionales propios de la Institución de tal forma que responda a los retos de la cultura global.</p> <p>Fortalecer la cultura de la gestión del conocimiento para la gestión del cambio en la Organización a través de procesos de formación.</p>	SI	SI



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS de las PARTES INTERESADAS

USUARIOS INTERNOS

	TIENE RESPONSABILIDAD LEGAL, OPERATIVA O FISCAL EN EL MARCO DE LA ACTIVIDAD MISIONAL	TIENEN INFLUENCIA PARA IMPEDIR O IMPULSAR LA ACTIVIDAD MISIONAL	PERSONAS Y/O EMPRESAS QUE ESTAN EN EL MARCO DE INFLUENCIA DE LA INSTITUCIÓN	PERSONAS Y/O EMPRESAS QUE DEPENDEN DE LA INSTITUCIÓN	PERSONAS QUE TIENEN REPRESENTACIÓN CLARA DE GRUPOS DE INTERES	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS LEGALES	OTROS REQUISITOS
Servidores Judiciales en relación con todos los procesos, procedimientos del SIGC y por ende con lo tipificado en la Constitución, la Ley 270/96 y de más normas.	SI	SI	SI	SI		<p>La incorporación en las Políticas Institucionales de los desarrollos en materia jurídica relacionados con seguridad laboral, desarrollo personal y profesional y satisfacción de los empleados que laboran en y con la Rama Judicial: Consejo Superior de la Judicatura.</p> <p>La sensibilización y socialización de éstas políticas al interior de la Institución a través de la EJRL y/o a través de la ARL.</p> <p>La capacitación permanente de los Grupos Focales: Brigadistas, Grupos de Emergencias, etc.</p>	<p>Contar con los actos administrativos que incorporen los desarrollos jurídicos en materia de seguridad laboral, desarrollo laboral y profesional y satisfacción de los empleados de la Rama Judicial CSJ.</p> <p>El desarrollo de procesos de capacitación y formación en estas temáticas a través de la ARL y de la EJRLB y/o de la Coordinación Nacional del SIGCMA.</p> <p>Realizar encuentros y procesos de capacitación con los Grupos Focales: Brigadistas, para mantenerlos actualizados respecto a los procesos específicos relacionados con las temáticas propias del SIGCMA y los requisitos legales que se desprenden de la Ley 270/96.</p>	SI	SI



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS de las PARTES INTERESADAS

USUARIOS INTERNOS

	TIENE RESPONSABILIDAD LEGAL, OPERATIVA O FISCAL EN EL MARCO DE LA ACTIVIDAD MISIONAL	TIENEN INFLUENCIA PARA IMPEDIR O IMPULSAR LA ACTIVIDAD MISIONAL	PERSONAS Y/O EMPRESAS QUE ESTAN EN EL MARCO DE INFLUENCIA DE LA INSTITUCIÓN	PERSONAS Y/O EMPRESAS QUE DEPENDEN DE LA INSTITUCIÓN	PERSONAS QUE TIENEN REPRESENTACIÓN CLARA DE GRUPOS DE INTERES	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS LEGALES	OTROS REQUISITOS
Sindicatos.	SI	SI	Los funcionarios y Empleados. Los usuarios del Sistema de Justicia.		SI	Lograr que los representantes de los Grupos Sindicales tengan conciencia de la necesidad de implementar e implantar los Sistemas de Gestión de Calidad en la Rama Judicial cuyo alcance impacte los Despachos y Dependencias Judiciales.	Lograr a acuerdos estratégicos con las Organizaciones Sindicales de la Rama Judicial para la implementación e implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad en los Despachos y Oficinas Judiciales. Lograr la interiorización de la calidad en cada uno de los empleados y funcionarios de la Rama Judicial, de tal forma que impacte positivamente su desempeño laboral y la atención a los usuarios internos y externos.	SI	SI



PARTES INTERESADAS

USUARIOS EXTERNOS

	TIENE RESPONSABILIDAD LEGAL, OPERATIVA O FISCAL EN EL MARCO DE LA ACTIVIDAD MISIONAL	TIENEN INFLUENCIA PARA IMPEDIR O IMPULSAR LA ACTIVIDAD MISIONAL	PERSONAS Y/O EMPRESAS QUE ESTAN EN EL MARCO DE INFLUENCIA DE LA INSTITUCIÓN	PERSONAS Y/O EMPRESAS QUE DEPENDEN DE LA INSTITUCIÓN	PERSONAS QUE TIENEN REPRESENTACIÓN CLARA DE GRUPOS DE INTERES	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS LEGALES	OTROS REQUISITOS
Instituciones y/o personas que vivan cerca de las instalaciones del CSJ, objeto de la Política de Gestión de Calidad.	SI					No afectar la calidad de vida de las personas y/o instituciones que vivan cerca de las instalaciones objeto de influencia del CSJ.	Favorecer el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del CSJ teniendo en cuenta las expectativas para el mantenimiento del sistema por parte de las instituciones y/o personas que viven cerca de las instalaciones objeto de influencia del CSJ a través del trabajo colaborativo, dentro del marco legal establecido.	SI	SI
Fiscalía General de la Nación Defensores público o privado Ministerio público Víctimas Policía Judicial: CTI, Policía Nacional, Procuraduría general, Contraloría General, entidades de inspección y vigilancia, inspectores de policía, autoridades de tránsito. Instituto de Medicina Legal INPEC Policía Metropolitana de Bogotá	SI	SI	Todas las entidades y los servidores de cada una de ellas, que intervienen en el Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.		Cada entidad interviniente	Coordinación cooperación y articulación para cumplir su rol dentro del SPA, bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad en cada una de las entidades.	Poder cumplir los objetivos de cada entidad en el marco del Sistema de Gestión de calidad, con el objetivo de poder administrar justicia.	SI	SI



PARTES INTERESADAS

USUARIOS EXTERNOS

	TIENE RESPONSABILIDAD LEGAL, OPERATIVA O FISCAL EN EL MARCO DE LA ACTIVIDAD MISIONAL	TIENEN INFLUENCIA PARA IMPEDIR O IMPULSAR LA ACTIVIDAD MISIONAL	PERSONAS Y/O EMPRESAS QUE ESTAN EN EL MARCO DE INFLUENCIA DE LA INSTITUCIÓN	PERSONAS Y/O EMPRESAS QUE DEPENDEN DE LA INSTITUCIÓN	PERSONAS QUE TIENEN REPRESENTACIÓN CLARA DE GRUPOS DE INTERES	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS LEGALES	OTROS REQUISITOS
SIJIN DIJIN Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos Cámaras de Comercio EPS Medios de comunicación.									
Proveedores				SI		<p>Crear conciencia en el sector público y las empresas que contratan con él de la necesidad de implementar e implantar los Sistemas de Gestión de Calidad y ofrecer servicios de calidad. Reducir los impactos, disminuyendo la huella ambiental en los productos adquiridos desde el proceso industrial del proveedor considerando que contamos con un sistema integrado.</p> <p>Incentivar la competitividad en el mercado nacional, demostrando desde lo público un modelo de compras amigables con el medio ambiente, considerando que contamos con un sistema integrado.</p>	<p>Cuantificar la reducción de consumo de los recursos tales como luminarias, papel, agua, tecnológicos, mobiliarios entre otros. Con la intención de usar fuentes energéticas renovables a futuro.</p> <p>Direccionar la escogencia del contratista, compra de bienes y servicios que utilizan de manera más eficiente los sistemas de gestión en sus organizaciones y que están debidamente certificados.</p> <p>Dar cumplimiento a todas las políticas anticorrupción del Estado Colombiano.</p>		SI



PARTES INTERESADAS

USUARIOS EXTERNOS

	TIENE RESPONSABILIDAD LEGAL, OPERATIVA O FISCAL EN EL MARCO DE LA ACTIVIDAD MISIONAL	TIENEN INFLUENCIA PARA IMPEDIR O IMPULSAR LA ACTIVIDAD MISIONAL	PERSONAS Y/O EMPRESAS QUE ESTAN EN EL MARCO DE INFLUENCIA DE LA INSTITUCIÓN	PERSONAS Y/O EMPRESAS QUE DEPENDEN DE LA INSTITUCIÓN	PERSONAS QUE TIENEN REPRESENTACIÓN CLARA DE GRUPOS DE INTERES	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS LEGALES	OTROS REQUISITOS
							<p>Mejorar la imagen del sector Justicia frente a los usuarios tanto internos como externos en relación con la función misional asignada.</p> <p>Reducir los riesgos de incumplimiento legal relacionadas con las funciones misionales en todos los órdenes asociados a las funciones específicas del CSJ,</p>		
Sociedad en General.	SI	SI				No afectar la calidad de vida de la sociedad en relación con la cultura de la gestión de calidad y la respuesta que el usuario tanto interno como externo espera del CSJ..	Favorecer el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del CSJ teniendo en cuenta las expectativas de la sociedad para el mantenimiento y consolidación de la cultura de la calidad en toda su gestión por parte de la sociedad en general.	SI	SI
Red Iberoamericana de Calidad para la Justicia.					SI	Articular las políticas y procesos en materia de calidad en el marco de la Red Iberoamericana de Calidad para la Justicia.	Generar políticas y mecanismos que coadyuven a la gestión de estrategias para el fortalecimiento y consolidación de la cultura de la calidad en todos los procesos en el marco de la Red Iberoamericana de Calidad para la Justicia.		



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA