



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA: Coordinación Nacional de Calidad
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

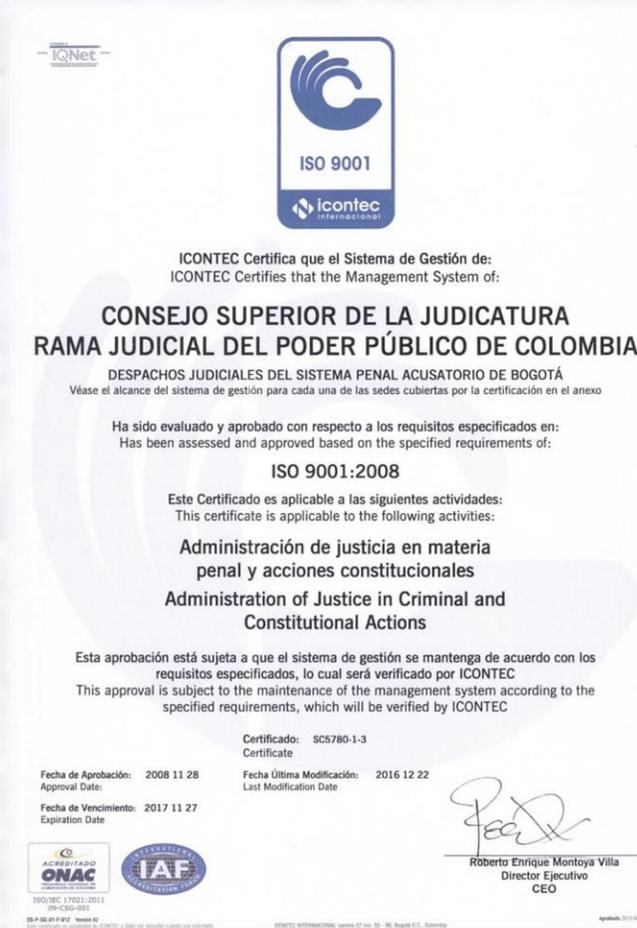
SIGCMA

Plan de apoyo y acompañamiento al Sistema Penal Acusatorio de Bogotá para el Sistema de Gestión de Calidad





1. Introducción a la ISO 9001:2015
2. Contexto de la organización
3. Riesgos
4. Salidas no conformes
5. Indicadores
6. Evaluación de la capacitación



¿QUÉ ES LA ISO?

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación



International
 Organization for
 Standardization

En la permanente, que sus produ
 (Norma Técnica Colombiana
 sistemas de fabricación y co
 confiables.

Estandares
 Internacionales



GP 059-1



SCS780-1

y Certificación

tra, de forma
 un referencial
 (nacional), bajo
 eficacia y
 VERIFICAR
 ACTUAR



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA: Coordinación Nacional de Calidad
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

NORMATIVIDAD

ACUERDO No. PSAA14-10161 (Junio 12 de
2014)

Consejo Superior de la Judicatura

“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** -”

Noticias y Boletines >>

Servicios >>

Sistema de Gestión de Calidad >>

◆ Plataforma Estratégica

◆ Documentos del SGC

PLATAFORMA ESTRÁTEGICA

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 de justicia, 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 practicas administrativas.

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 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"

POLITICA DE 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".

OBJETIVOS DE CALIDAD

- 1. AUMENTAR LA SATISFACCIÓN:** Aumentar gradualmente la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, cumpliendo oportuna y efectivamente con los requerimientos presentados, buscando soluciones adecuadas a cada momento jurídico y mejorando constantemente los procedimientos implicados.
- 2. CUMPLIR LOS REQUISITOS DE LOS USUARIOS:** Cumplir con los requisitos del Usuario en forma eficaz y eficiente.

MAPA DE PROCESOS SISTEMA PENAL ACUSATORIO

Estratégicos



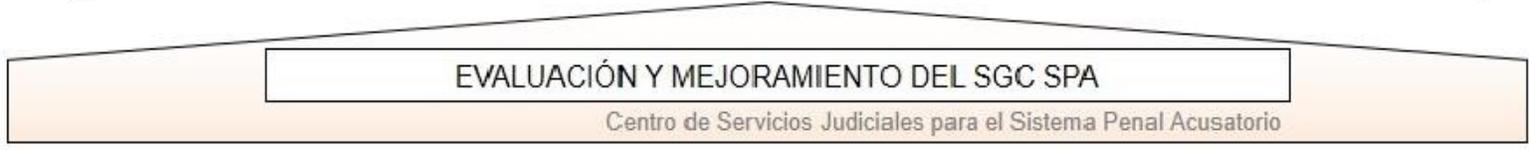
Misionales



Apoyo



Evaluación



Juzgados Penales Municipales con Función de Control de Garantías.

Juzgados Penales de Circuito y Penales Municipales con Función de Conocimiento



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA: Coordinación Nacional de Calidad
Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

Al final de la presentación encontrará un video donde se muestra cómo consultar ésta información. La dirección es :

<https://www.ramajudicial.gov.co/web/sistema-penal-acusatorio-de-bogota>

PARTES INTERESADAS

USUARIOS Y/O PARTES INTERESADAS INTERNAS

<https://www.ramajudicial.gov.co/web/sistema-penal-acusatorio-de-bogota>

Alta Dirección

Servidores Judiciales: en relación con todos los procesos, procedimientos del SIGC y por ende con lo tipificado en la Constitución, la Ley 270/96, todos los servidores judiciales que dan cumplimiento al Código del Procedimiento Penal Ley 906/2004 y demás normas.

Sindicatos

USUARIOS EXTERNOS

Instituciones y/o personas que vivan cerca de las instalaciones del CSJ.

Usuarios que hacen uso de la administración de Justicia.

Fiscalía General de la Nación

Defensores público o privado

Ministerio público

Víctimas

Policía Judicial: CTI, Policía Nacional, Procuraduría general, Contraloría General, organizaciones de inspección y vigilancia, inspectores de policía, autoridades de tránsito.

Instituto de Medicina Legal

INPEC

Policía Metropolitana de Bogotá

SIJIN

DIJIN

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

Cámaras de Comercio

EPS

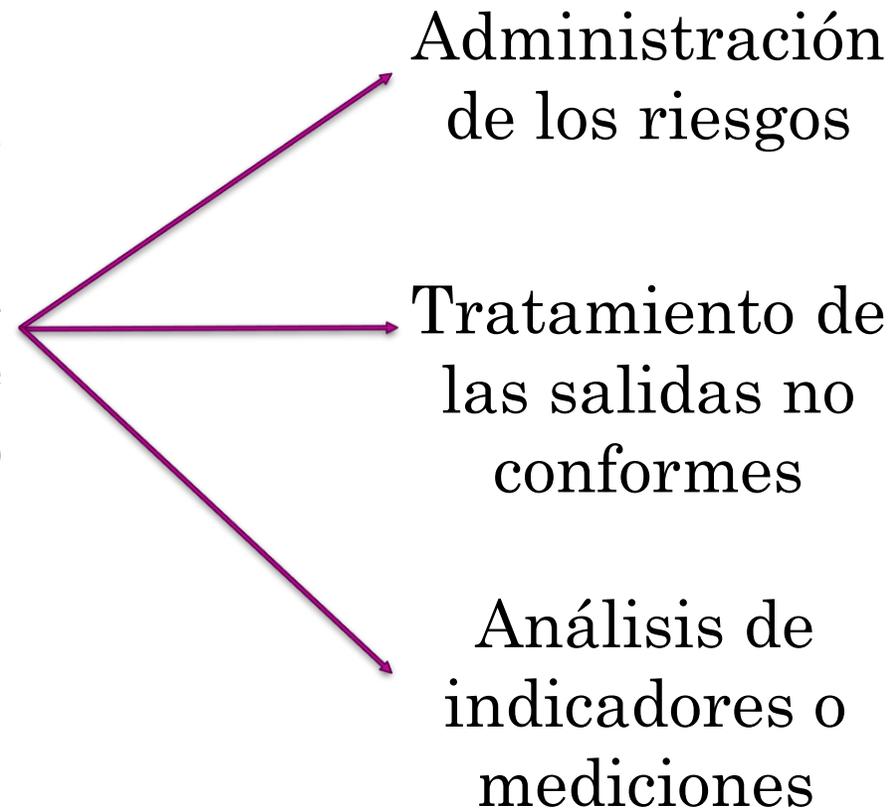
Medios de comunicación

Proveedores.

Sociedad en General.

HERRAMIENTAS DEL SGC DEL SPA

Existen diferentes herramientas para el cumplimiento de los requisitos de la norma (legales, del usuario y de la organización) y que contribuyen al mejoramiento continuo.





3. RIESGOS

Numeral 6.1



Las organizaciones de todo tipo y tamaño enfrentan factores internos y externos que generan *incertidumbre sobre el logro de los objetivos*.

El efecto que esta incertidumbre tiene en los objetivos de una organización es el **“RIESGO”**²

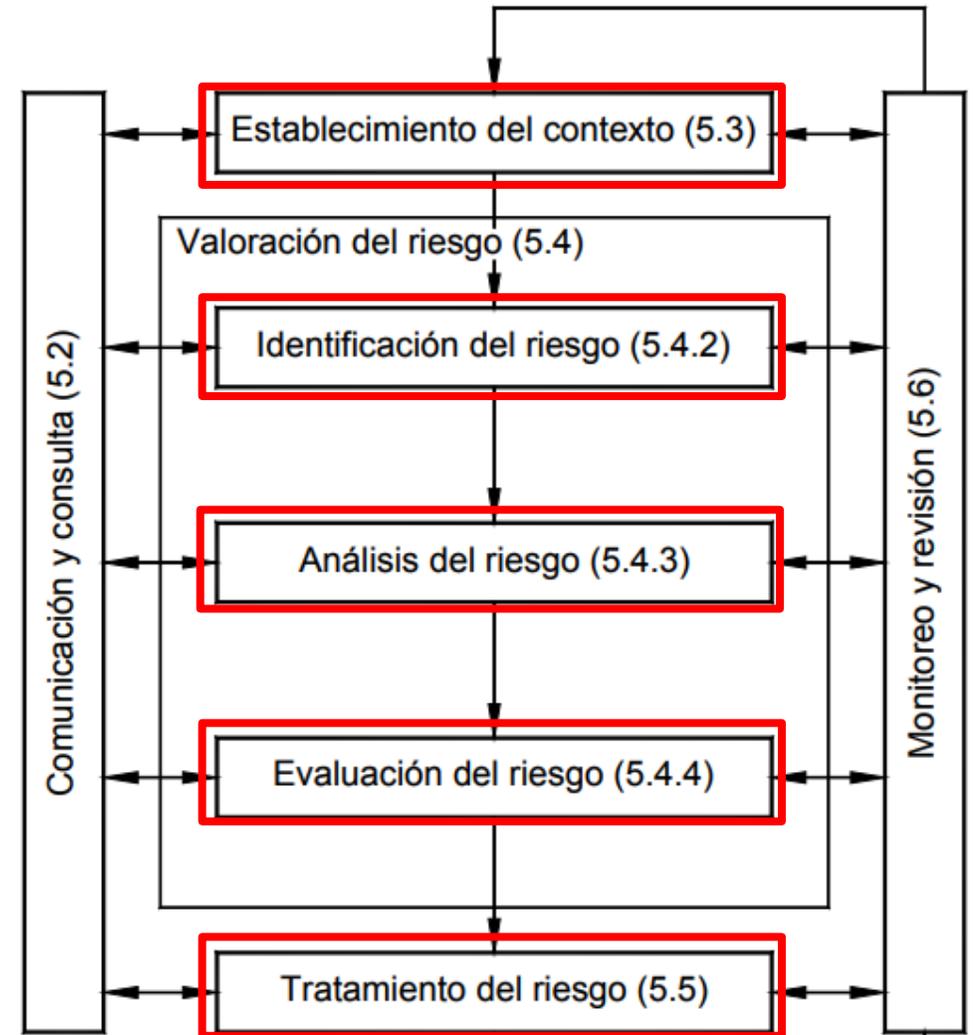


Proceso para la gestión del riesgo.

Figura 1. Proceso para la gestión del riesgo.

Análisis
Identificación
del Riesgo
del Riesgo
Contexto

Proceso de comparación de los resultados de los compromisos para el logro de los objetivos con los resultados de los procesos internos y externos, que deben considerarse para determinar si el riesgo es aceptable o tolerable.





ALGUNOS RIESGOS IDENTIFICADOS PARA EL SPA QUE SE HAN MATERIALIZADO

- Retraso o no realización de audiencias
- Pérdida temporal o definitiva de documentos
- Demora en la realización de los trámites
- Comunicaciones erradas
- Errores en los registros
- Corrupción



EJEMPLO



¿ Qué hacer cuando se materializa un riesgo?

1) Revisar cuáles controles están fallando



2) Hacer una acción correctiva que ataque las causas de la materialización del riesgo.



UN RIESGO PUEDE
SER TRATADO COMO
UNA OPORTUNIDAD
DE MEJORA



PRODUCTOS O SERVICIOS CONFORME		LIBERACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO		SALIDAS NO CONFORME	CONCESIÓN		CORRECCIÓN		REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA	
PRODUCTOS O SERVICIOS	REQUISITOS	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DESCRIPCION	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DESCRIPCION	RESPONSABLE	SI	NO
Audiencia de Garantías	Debida citación de las partes e intervinientes enunciados por el solicitante.	Inicio de la audiencia de garantías con los asistentes citados.	Juez	No realización de una audiencia por indebida citación por parte del Centro de Servicios a las partes consideradas esenciales.	Realización de audiencia con Inasistencia de alguna de las partes por ser considerada no esencial.	Juez	Reprogramación de audiencia de garantías previa solicitud del Fiscal y nueva citación a las partes	Reparto de Garantías	X	
	Disponibilidad del despacho.	El juez del despacho debe estar disponible cuando se le asigna audiencia de garantías.	Juez	No realización de una audiencia imputable a la no disponibilidad del Juez por prolongación de audiencia previa o inconvenientes presentados al Titular del Despacho.	Realización de la audiencia después de la terminada audiencia anterior.	Juez	Reasignación a otro despacho previa solicitud en Reparto de Garantías	Reparto de Garantías	X	
	Infraestructura física adecuada (disponibilidad de salas).	Debe existir una sala disponible para la realización de la audiencia.	Líder Proceso Administración de Salas	No realización de una audiencia por falta de sala de audiencia.	Asignación de nueva Sala para la realización de la audiencia	Juez	Reprogramación de audiencia de garantías previa solicitud del Fiscal.	Juez	X	
	Infraestructura tecnológica adecuada	Debe existir una sala con los equipos necesarios	Líder Proceso Administración	No grabación de una audiencia o grabación con fallas	Utilización de videocámara portátil para la	Juez	Continuidad de la audiencia después de solucionados los	Juez	X	



¿ QUÉ HACER CUANDO HAY UNA SALIDA NO CONFORME?

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
------	-----------	-----------------------------	-------------

6. ACTIVIDADES

PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	Generar Acción Inmediata (Corrección)	De acuerdo con el tipo de salida identificada como no conforme, el servidor judicial elabora la corrección, <u>dejando evidencia de la misma.</u> La corrección debe ser verificada y aprobada por el líder del grupo respectivo, siempre y cuando sea posible.	Servidor Judicial del proceso.
		debe llevar un registro de las salidas no conformes, en el que relacione fecha de ocurrencia, descripción del servicio no conforme, acción inmediata tomada (corrección, concesión), responsable, el cual puede estar integrado a las bases de control en los grupos del Centro de Servicios.	Líder de grupo





5. LO QUE INDICAN LOS INDICADORES.

Los indicadores son instrumentos de medida que pueden ser usados para comprender y analizar la gestión realizada dentro de un sistema.

LO QUE NO SE MIDE, NO SE CONTROLA





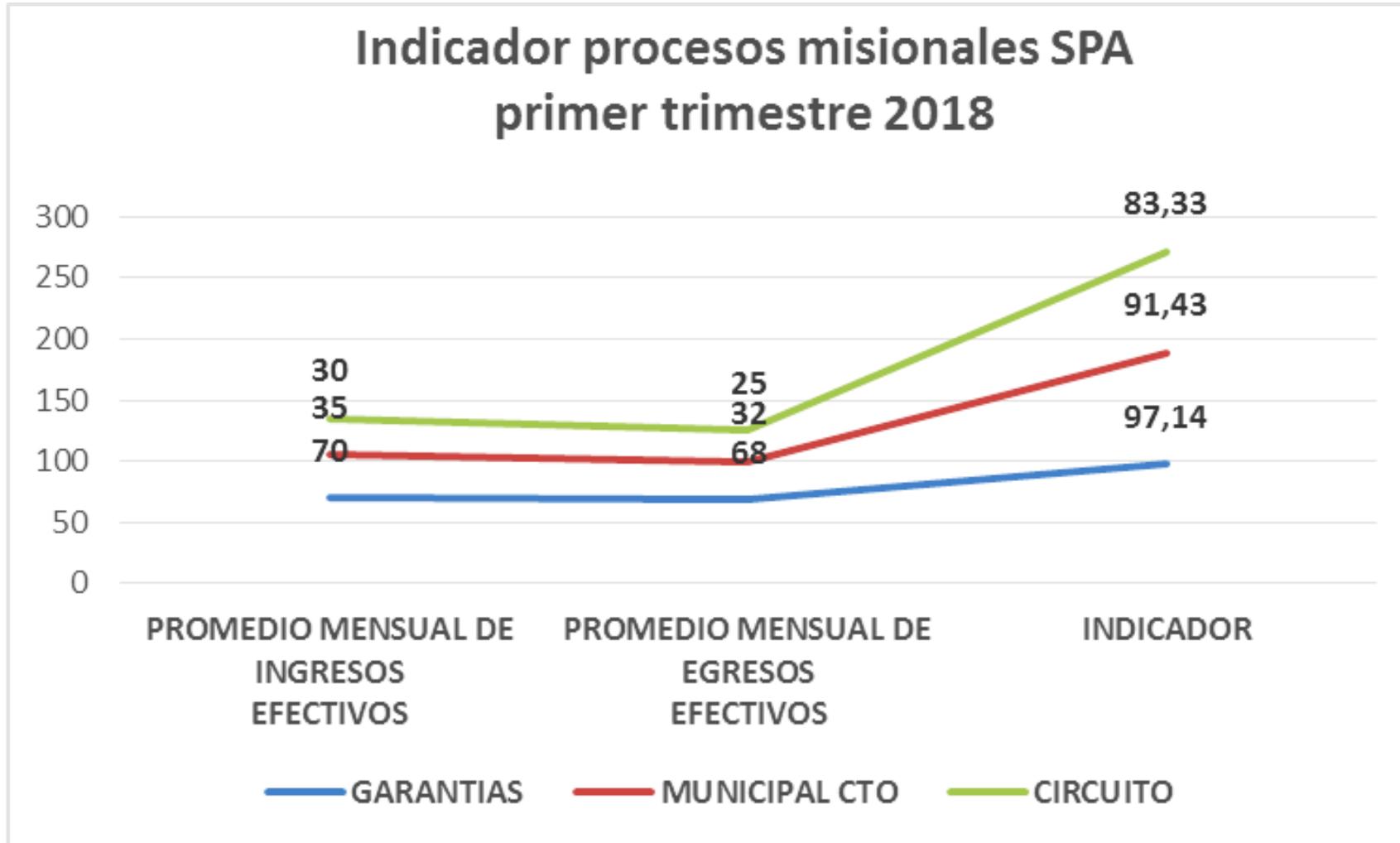
Un **indicador de eficacia** en los juzgados es muy sencillo de calcular con los datos que el juzgado reporta en la estadística al SIERJU:

$$\frac{\text{El total de audiencias realizadas en un periodo de tiempo (por ejemplo un mes, un trimestre etc.)}}{\text{El total de audiencias asignadas o programadas en el periodo}} \times 100$$

Este porcentaje calculado periódicamente, nos muestra el desempeño del juzgado en términos de eficacia en la realización de audiencias.



¿ DE DÓNDE SALEN LOS DATOS PARA EL CALCULO DE LOS INDICADORES?



IMPORTANTE:
La información utilizada para el cálculo de indicadores de los Juzgados se origina en las estadísticas reportadas al [SIERJU](#)



Los indicadores no son las únicas formas de medir y hacer seguimiento



Encuestas



Revisiones al interior del
Grupo/ Juzgado
(**Documentado**).



Informes



¡Muchas gracias por su tiempo!

En busca del mejoramiento continuo, amablemente les solicitamos responder la siguiente **evaluación**.

Sus observaciones son muy importantes y ayudarán a enriquecer el proceso de Gestión de Calidad.

<https://goo.gl/forms/5kT7URMZtHvYCjMo2>

Cualquier inquietud puede ser comunicada al Grupo de Gestión de Calidad del SPA al correo:
gestioncalpq@cendoj.ramajudicial.gov.co





**Este video muestra
la ruta en la que
pueden consultar
los documentos del
Sistema de Gestión.**

