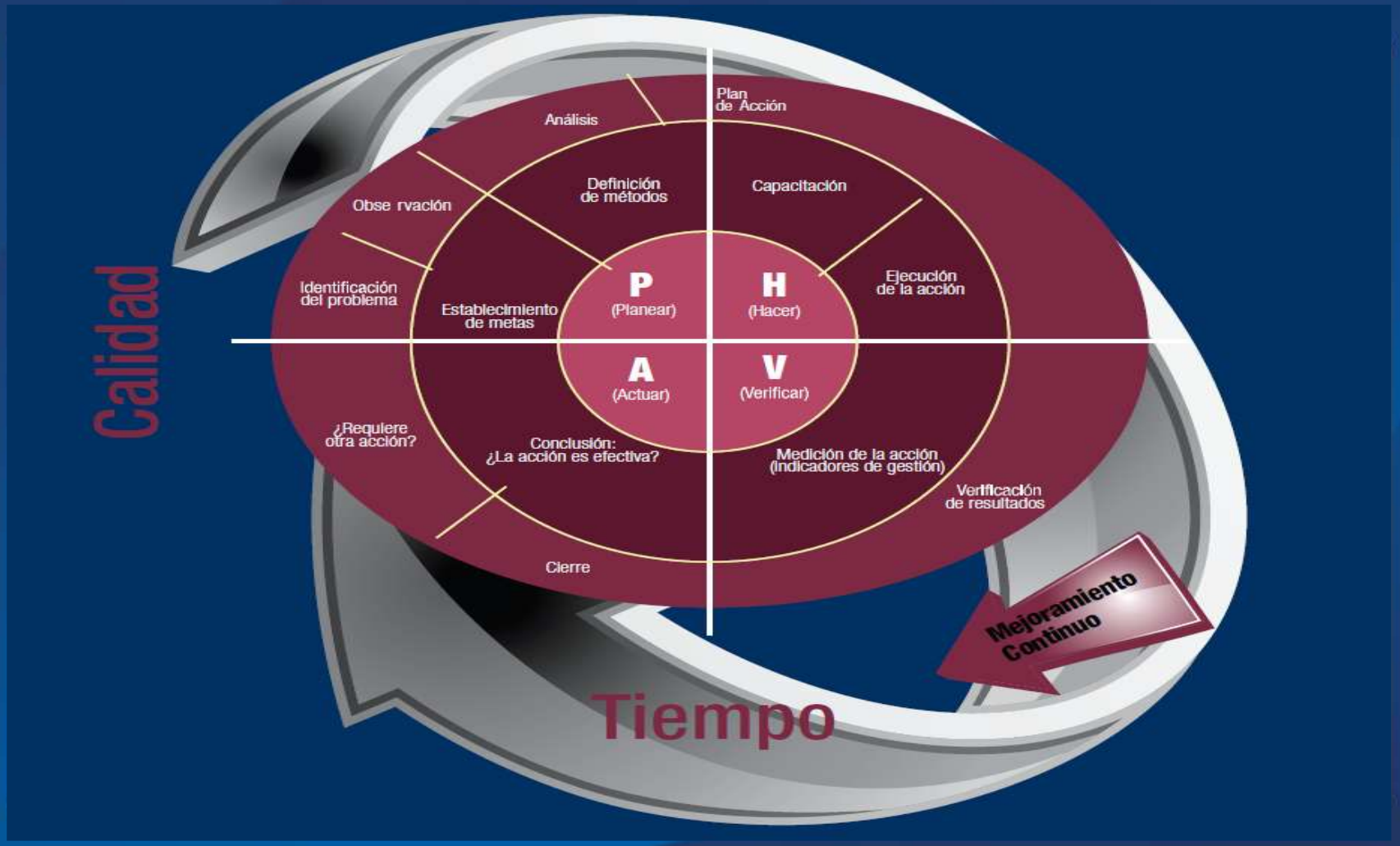
Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD

Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente-SIGCMA-

SISTEMA DE GESTIÒN DE CALIDAD: SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTA-SPA

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ

El sistema Penal Acusatorio de Bogotá, cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo las normas NTCGP 1000:2009 e NTCISO 9001:2008

DURANTE EL AÑO 2017, SE RECERTIFICARAN TODOS LOS JUZGADOS Y DESPACHOS JUDICIALES EN LAS NORMAS: NTC GP 1000:2009 Y NTC ISO 9001:2015.

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD

UNA MIRADA A NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sistema - gestión - calidad

Sistema: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan

Ejemplo:

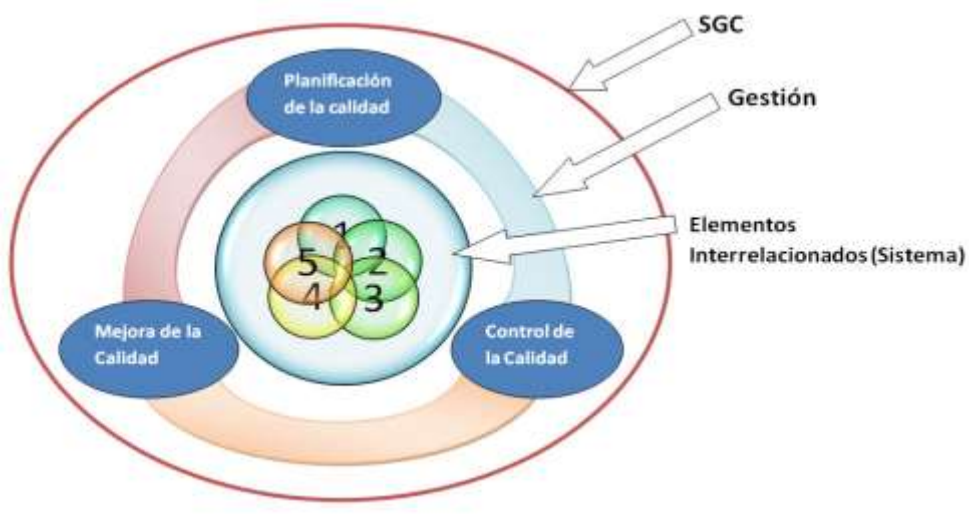
Los ecosistemas, los cuales están compuesto de varios elementos relacionados entre sí, tales como: Agua, clima, tierra y aire.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Calidad: grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

"Conjunto de actividades coordinadas, relacionadas entre sí, para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad".



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ

Documento que contiene las directrices para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de los Juzgados y Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD

PLATAFORMA ESTRATEGICA

PLAN SECTORIAL DE DESARROLLO
PLAN OPERATIVO ANUAL -POA
MANUAL DE CALIDAD: SIGCMA
MANUAL DE CALIDAD SPA
PLAN DE COMUNICACIONES

MISIÓN
VISIÓN
POLÍTICA
OBJETIVOS DE CALIDAD

MISIÓN

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

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 LA CALIDAD

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

OBJETIVOS DE CALIDAD

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

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

PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD

ISO 9001:2015

1. ENFOQUE AL CLIENTE
2. LIDERAZGO
3. COMPROMISO DE LAS PERSONAS
4. ENFOQUE A PROCESOS
5. MEJORA
6. TOMA DE DECISIONES BASADA EN LA EVIDENCIA
7. GESTIÓN DE LAS RELACIONES

NTCGP 1000:2009

1. ENFOQUE HACIA EL CLIENTE
2. LIDERAZGO
3. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS
5. ENFOQUE DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN
6. MEJORA CONTINUA
7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS Y DATOS PARA LA TOMA DE DECISIONES
8. RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON LOS PROVEEDORES DE BIENES O SERVICIOS
9. COORDINACIÓN, COOPERACIÓN Y ARTICULACIÓN
10. TRANSPARENCIA

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD

MAPA DE PROCESOS SISTEMA PENAL ACUSATORIO

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD

LOS JUZGADOS DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE BOGOTÁ DESARROLLAN SUS ACTIVIDADES PARA DAR CUMPLIMIENTO A

LA MISIÓN DEL SPA

POR LO QUE SE ENCUENTRAN UBICADOS DENTRO DEL MAPA DE PROCESOS EN LOS

PROCESOS MISIONALES

GARANTÍAS
CONOCIMIENTO Y
ACCIONES CONSTITUCIONALES

PROCEDIMIENTO
FORMA ESPECIFICADA O DETALLADA PARA REALIZAR UNA ACTIVIDAD

Los criterios y métodos, para la operación de los procesos, se describen en los

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

que se llevan a cabo en cada proceso.

Estos procedimientos se relacionan en la **CARACTERIZACIÓN** del proceso respectivo, en la casilla **Documentos descriptivos.**

Proceso misional	Procedimientos
Garantías	Procedimiento para celebración de las audiencias preliminares inmediatas y programadas de control de garantías.
Conocimiento	Procedimiento Etapa de Conocimiento (Audiencias de acusación, preparatorias y juicio oral). Procedimiento para el caso de allanamiento a la imputación. Procedimiento para el trámite de apelaciones. Procedimiento para el trámite del incidente de reparación integral. Procedimiento para el trámite de la preclusión de la acción penal. Procedimiento para trámite de preacuerdos.
Acciones Constitucionales	Procedimiento para el trámite de las acciones de tutela en los juzgados del Sistema Penal Acusatorio. Procedimiento para el trámite de hábeas corpus. Procedimiento Incidente de Desacato.

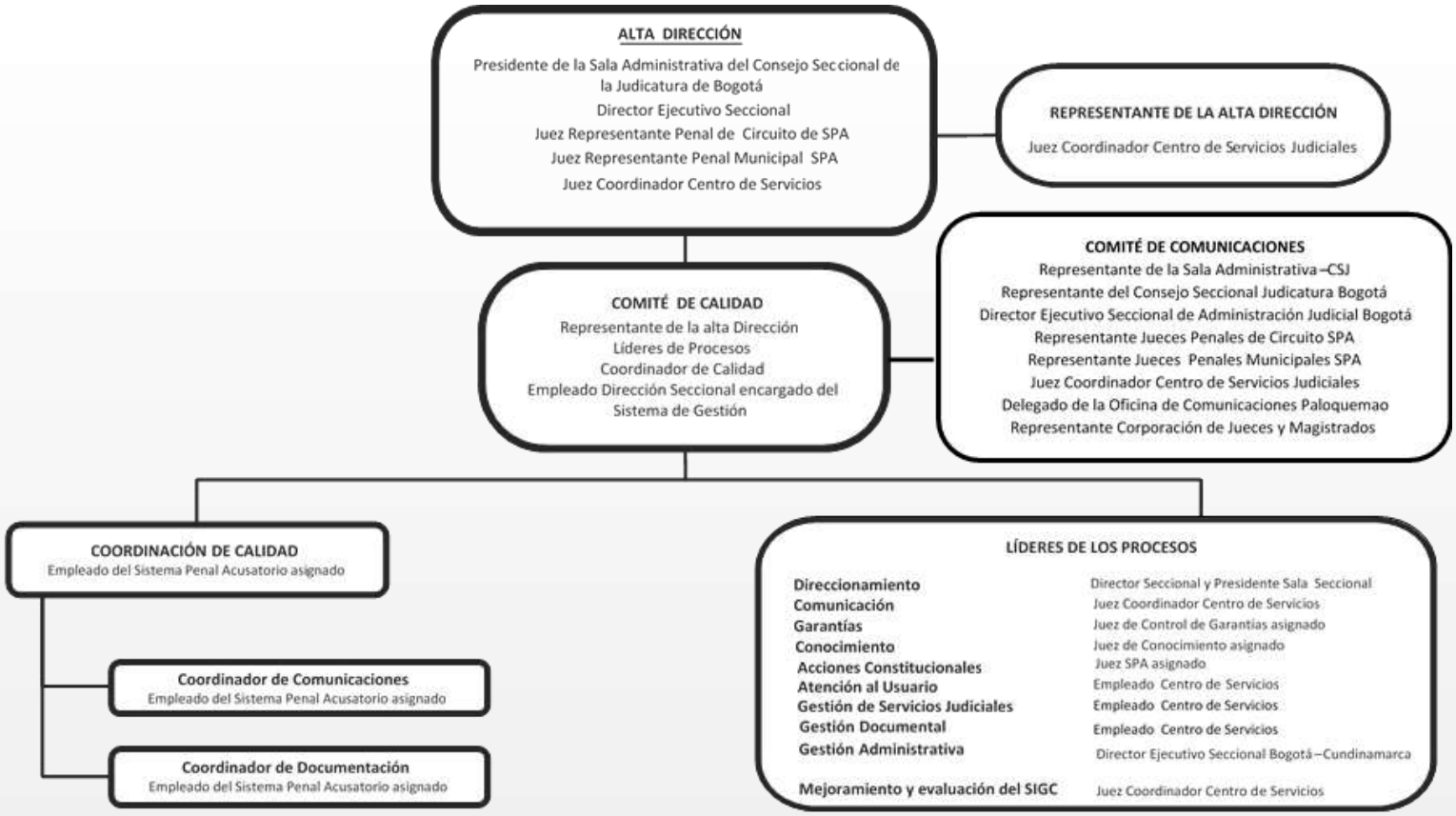
Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD

ESTRUCTURA DE ROLES DEL SGC

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD



MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Esta matriz la encontramos en el

ANEXO 2
MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Del Manual de Calidad

describe las responsabilidades y autoridades de los roles que muestra la estructura del SGC

A continuación algunos roles…….

Rol	Responsabilidades	Autoridades
ALTA DIRECCIÓN (Comité General del Centro de Servicios Judiciales)	- Lidera el diseño, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad. - Define la política y objetivos de Calidad. - Define los planes y estrategias de carácter operativo para alcanzar los objetivos de Calidad. - Evalúa y revisa el cumplimiento de los objetivos de Calidad. - Revisa periódicamente la plataforma estratégica del Sistema de Gestión de Calidad.	- Aprueba y revisa la política y objetivos de Calidad. - Aprueba y ajusta los planes y estrategias de operación. - Solicita revisiones y auditorías del sistema de Gestión de Calidad.
REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN (Juez Coordinador del Centro de Servicios Judiciales)	- Propende por el cumplimiento de la política y objetivos de Calidad. - Asegura que se establezcan y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad. - Asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en los empleados y funcionarios vinculados al Sistema de Gestión de Calidad. - Representa a la alta dirección en todas las relaciones con partes externas sobre el sistema de gestión de Calidad. - Informa a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de sus necesidades.	- Solicita la toma de acciones de gestión cuando lo considere necesario. - Promueve revisiones y auditorías del Sistema de Gestión de Calidad cuando lo considere necesario.
COMITÉ DE CALIDAD (Representante de la alta Dirección Líderes de Procesos Coordinador de Calidad)	- Propende por el cumplimiento de la Política y los Objetivos de Calidad. - Lidera y desarrolla las políticas y estrategias definidas por la Alta Dirección. - Informa permanentemente a la Alta Dirección sobre el estado y desempeño del Sistema. - Revisa y aprueba las propuestas sobre creación, modificación o anulación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. - Revisa, ajusta y presenta anualmente a la Alta Dirección los planes de mantenimiento, mejoramiento y el plan de comunicaciones, y realiza su correspondiente seguimiento. - Revisa y evalúa periódicamente el Sistema de Calidad, garantizando su eficiencia, eficacia y efectividad.	- Toma decisiones para garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad. - Aprueba la creación modificación y mejora de la documentación del Sistema De Gestión De Calidad.

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

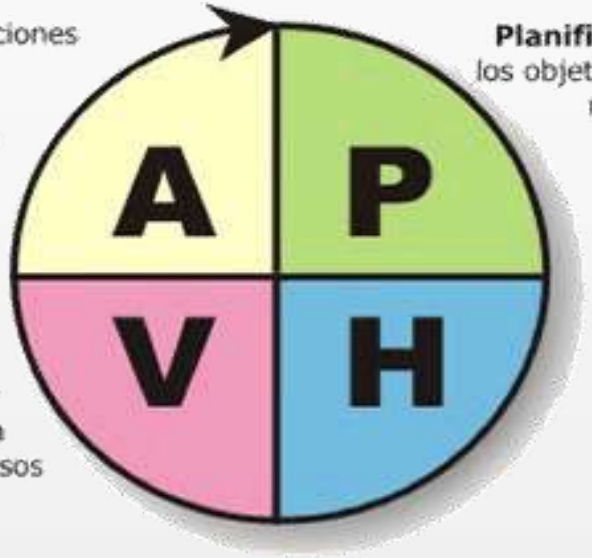
SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD

EL ENFOQUE A PROCESOS Y EL Ciclo P H V A

LA GESTION EFICAZ DE LOS PROCESOS Y DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN SU CONJUNTO SE PUEDE ALCANZAR MEDIANTE LA APLICACIÓN DEL CICLO PHVA

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados.



Verificar: realizar el seguimiento y la medición de procesos y productos.

Hacer: implementar los procesos.

INDICADORES DE GESTIÓN
QUÉ SON ?

Los indicadores son relaciones entre variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar una situación en estudio y las tendencias de cambio generadas, para poder tomar decisiones.

Paradigmas

- La medición precede al castigo.
- No hay tiempo para medir.
- Medir es difícil.
- Hay cosas imposibles de medir.
- Es más costoso medir que hacer.

Es tiempo de reflexionar sobre estos temas

E F I C A C I A

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (ISO 9000 numeral 3.2.14).

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.

INDICADOR CONSOLIDADO POR PROCESO – MISIONALES -

INDICADOR AUDIENCIAS REALIZADAS PRIMER TRIMESTRE 2017			
	AUDIENCIAS PROGRAMADAS/ ASIGNADAS	AUDIENCIAS REALIZADAS	INDICADOR
CIRCUITO	11.000	5.770	**52,45**
MUNICIPAL CONOCIMIENTO	13.741	6.674	**48,57**
GARANTIAS	21.081	14.388	**68,25**

Salida no conforme

Resultado de un proceso que no cumple con los **requisitos establecidos**, identificada antes, durante o después de su entrega al usuario.

Término que encierra el concepto de **producto o servicio** no **conforme**.

Requisito:
Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

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

Para la identificación y control del Producto o servicio no conforme, se tienen los formatos:

"Identificación del producto o servicio no conforme" y

"**Registro del Producto no Conforme"**

En los juzgados se identificó como principal servicio
LA REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS

Cuando no se cumple con éste servicio a los usuarios tenemos un servicio o salida no conforme

El cual debemos registrar y controlar.

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD

Riesgos

Debemos entender el contexto de la organización para IDENTIFICAR los riesgos que impiden el logro de los objetivos del proceso y tenerlos en cuenta para planificar las actividades.

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD

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

Nº	Descripción del riesgo	Calificación Preliminar de Probabilidad	Calificación Preliminar de Impacto	Evaluación Preliminar de Riesgo	Controles existentes	¿Disminuye el nivel de probabilidad del riesgo?	¿Disminuye el nivel de impacto del riesgo?	Valoración probabilidad	Valoración Impacto	Valoración riesgo	Opciones manejo
1	PERDIDA Pérdida temporal o definitiva de carpetas o de documentos	3	10	Importante 1	1 Jornadas de Descongestión 2. Clasificación de documentos. 3. Reuniones con jueces para buscar alternativas de solución. 4. Capacitación al personal que realiza la actividad de Registro de actuaciones y entrega del instructivo de registro. 5. Verificación de entrega y recibo de carpetas por los respectivos grupos del centro de servicios y los empleados en cada despacho. 6. Campañas de foliatura, organización y minimizar la creación de carpetas provisionales	si	no	2	10	Moderado 2	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. también es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y media, y el Impacto es moderado o catastrófico. los Riesgos con Impacto moderado y Probabilidad media, se reduce o se comparte el riesgo, si es posible.
2	DEMORA Demora en la realización de los diferentes trámites ordenados por los juzgados.	3	20	Inaceptable	1 Apoyo técnico del grupo de salas, sistemas y archivo tecnológico para la realización y grabación de audiencias 2. Metodologías para recibo y entrega (bases de datos) 3. Realizar el direccionamiento de las carpetas en el Software Siglo XXI 4. Organización de los puestos de trabajo y archivos de gestión	si	si	2	10	Moderado 2	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. también es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y media, y el Impacto es moderado o catastrófico. los Riesgos con Impacto moderado y Probabilidad media, se reduce o se comparte el riesgo, si es posible.
3	COMUNICACIÓN ERRADA Falta o indebida comunicación de las decisiones del Despacho a los intervinientes o interesados.	2	20	Importante 2	1. Aplicar los controles establecidos en el procedimiento de acciones constitucionales 2. Verificación consecutivo de trámite de comunicaciones generada por los Despachos. 3. Filtros y revisiones a las comunicaciones elaboradas	si	no	1	20	Moderado 3	Reducir, Compartir o transferir el riesgo. Cuando el riesgo tiene una Probabilidad baja y Impacto catastrófico se debe tratar de compartir el riesgo y evitar la entidad en caso de que éste se presente. Siempre que el riesgo es calificado con Impacto catastrófico la Entidad debe diseñar planes de contingencia, para protegerse en caso de su ocurrencia.
4	RETRASO O NO REALIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS. La falta total de una o su totalidad de las partes esenciales para la realización de audiencia, concurrencia en determinado tiempo puede generar su no realización, las fallas técnicas en los equipos, disponibilidad de salas o disponibilidad del despacho	3	10	Importante 1	1 Control de calidad del trabajo de los grupos del Centro de Servicios que preparan la audiencia. 2. Mejoramiento del canal de comunicación con los centros de reclusión para las remisiones. 3. Reglamentación de horario de asistencia a audiencias programadas e inmediatas advertido a todas las partes en los telegramas o en ventanilla. 4. Verificar programación o disponibilidad de salas de audiencia 5. Aplicar procedimiento para salas de audiencia 6. Mantenimientos preventivos equipos de sala	si	no	2	10	Moderado 2	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. también es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y media, y el Impacto es moderado o catastrófico. los Riesgos con Impacto moderado y Probabilidad media, se reduce o se comparte el riesgo, si es posible.
5	ERRORES EN LOS REGISTROS Información en el Sistema Justicia Siglo XXI o documentos en físico, con errores de diferente tipo (cambiar o invertir letras o números en nombres, cédulas etc.) que dificultan la búsqueda de la información solicitada por los usuarios	3	10	Importante 1	1 Verificación de datos en el sistema Justicia Siglo XXI. 2. Capacitación en el sistema Justicia siglo XXI	si	no	2	10	Moderado 2	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. también es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y media, y el Impacto es moderado o catastrófico. los Riesgos con Impacto moderado y Probabilidad media, se reduce o se comparte el riesgo, si es posible.
6	corrupción Acto que pone en duda la honestidad del los funcionarios públicos al hacer uso indebido de la interpretación de las normas y recursos de la entidad.	3	20	Inaceptable	1 vigilancias y visitas judiciales 2. Identificación y tratamiento de riesgos y controles 3. Establecimiento del Comité General del Centro de Servicios 4. Cooperación y articulación con las entidades de control	si	si	2	10	Moderado 2	Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. también es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y media, y el Impacto es moderado o catastrófico. los Riesgos con Impacto moderado y Probabilidad media, se reduce o se comparte el riesgo, si es posible.

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

MATERIALIZADO

Requiere acción correctiva

Acciones Correctivas Preventivas

Para tratar las **No Conformidades reales o potenciales** que se presentan en el Sistema de Gestión de Calidad, tenemos el **"Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas".**

Para lo cual se deben:

- Determinar las causas, que originan las no conformidades
- Evaluar las necesidad de adoptar acciones correctivas o preventivas,
- Determinar e implementar las acciones o actividades necesarias,
- Registrar los resultados y
- Evaluar las acciones tomadas.

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD

Ejemplo Acción correctiva

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS						
PROCESO:	**GARANTIAS Y CONOCIMIENTO**					
FUENTE DE INFORMACION:		Análisis de indicadores	■	Auditoría externa		■
Auditoría interna	■	Evaluación de la satisfacción usuario		Revisión del SGC por parte de la Alta Dirección		
Producto no conforme	■	Quejas, reclamos y sugerencias		Valoración de los riesgos		
Otro						
Fecha de Registro:	28	9	2015			

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO

Pérdida de audiencias, imputables a actores tanto internos como externos, encontrando que el mayor porcentaje se atribuye a la fiscalía y otras partes externas. Las atribuibles a los juzgados representan un porcentaje mínimo.
EVIDENCIA: los porcentajes de perdidas de audiencias encontrados son:
Proceso Garantías: pérdida de audiencias imputables a la entidad : (1.88%), imputables a factores externos (27.33%).
Proceso Conocimiento: pérdida de audiencias imputables a la entidad : (3.15%) imputables a factores externos (44.83%).

OBSERVACIÓN ICONTEC -AUDITORIA EXTERNA 2015.
El análisis de proceso y procedimientos en busca de la racionalización en la utilización de documentos impresos, enfocando a implementar la Cultura de “Cero papeles”.

ANÁLISIS DE CAUSAS				
Relacione las causas que ocasionan la No Conformidad Real o Potencial				
A los solicitantes de las audiencias se les presenta cruce de audiencias a la misma hora porque no hay una herramienta donde se pueda ver la programación para que fisacales, jueces, defensores e INPEC esten informados.				
Las comunicaciones enviadas por el grupo del Centro de Servicios presentan errores que vienen desde la planilla que emite el juzgado, lo que impide que el destinatario llegue oportunamente a la audiencia.				
Las remisiones de los internos de las cárceles en ocasiones fallan porque la información del sitio de reclusión es equivocada o se informa muy tarde.				
Metodología de análisis empleada:	causa -efecto			
PLAN DE MEJORAMIENTO:	Aplica	☐	No aplica	☐

PLAN DE MEJORAMIENTO			
Actividades	**Fecha Inicio**	**Fecha Fin**	**Responsable**
Dar inicio a las conversaciones y planear un convenio interadministrativo de Cooperación para el enlace de los sistemas de información del Consejo Superior de la judicatura, la Fiscalía general de la nación, el ministerio de Justicia y del derecho, la defensoría del pueblo y el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC.	01/12/2013	15/01/2014	Representante de cada entidad involucrada.
Generar convenio.	15/01/2014	28/09/2015	Representante de cada entidad involucrada.
Dar impulso al proyecto iniciado en el año 2014 por la Coordinación del Centro de Servicios y conformar mesas de trabajo	02/01/2016	17/02//2016	Mesa Reglamentaria o Mesa Misional
Contratar empresa desarrolladora de softw are (Convocatoria,Publicación, Adjudicación)	01/04/2016	01/07/2016	Embajada USA
Desarrollo e Implementación del proyecto de agendas conjuntas electrónicas en el marco del proceso Penal Acusatorio, para articular los sistemas e interfaces de información entre las entidades involucradas.	12/02/2016	30/11/2016	Unidad de informatica del CSJ
Generar un plan de acción para las siguientes etapas en cada mesa de trabajo.	01/05/2016	01/06/2016	Mesa Misional
Planeación (elaborarción del plan de acción)			Mesa Misional
Diagnóstico			Mesa Técnica
Desarrollo	02/01/2016	29/07/2016	
Pruebas piloto	08/11/2016	08/12/2016	
Puesta en marcha (presentación oficial)	20/12/02016	20/12/02016	
Capacitación a los ususarios del softw are	por programar	por programar	Mesa de Capacitación
Divulgación y publicidad del proyecto	08/12/2016	01/06/2017	Mesa de Publicidad y Divulgación del aplicativo

SEGUIMIENTO (Jefe o profesional asignado)		
Resultado de la Revisión de la Acción	Responsable del seguimiento	Fecha Seguimiento
Se genera acuerdo Nº PSAA14-10215, de la sala administrativa del Consejo Superior de la Judicatura	Consejo superior	03/09/2014
En el mes de Enero de 2016 se revisa y retoma el proyecto de audiencias en línea basado en el convenio interadministrativo de Cooperación.	Juez Coordinadora	10/01/2016
Se conforman las mesas de trabajo Misional, Técnica, de capacitación y de Publicidad y divulgación.	Mesa Misional	17/02//2016
Desde Enero del año 2016, se vienen desarrollando las mesas de trabajo acordadas integrando el modulo de agendamiento en línea al Softw are desarrollado por la Unidad de Informática Justicia siglo XXI w eb.	Responsables de cada mesa de trabajo	30/06/2016
Se Generó un plan de acción para las diferentes etapas en cada mesa de trabajo.	Mesa Misional	01/08/2016
Se llevan a cabo semanalmente las mesas de trabajo de acuerdo al cronograma del plan de acción haciendo segumiento, según lo demuestran las actas de reuniones y listas de asistencia.	Mesa Misional	02/11/2016
Se elaboraron Informes Institucionales sobre aspectos recopilados en la ejecución del Piloto en Cúcuta: aspectos técnicos, humanos, de comunicación, de recursos y aquellos propios de la cultura de cada Entidad que aportaron elementos de análisis positivos y por mejorar, los cuáles servirán para la Planeación y alcance de las siguientes Fases.	Mesa Misional	30/12/2016
Se sigue desarrollando el cronograma de la mesa misional y se informa al nuevo Juez Coordinador sobre el el avance del proyecto. Se termina el piloto de la ciudad de Cúcuta, se da comienzo al piloto de Armenia y se anunacia el comienzo del piloto en Bogotá. Paralelamente se desarrollan las actividades de las mesas de capacitación y mesa de divulgación y publicidad	Mesas Misional, de Capacitación y de Divulgación	31/03/2017

Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

SIGCMA
COORDINACIÓN NACIONAL DE CALIDAD

Formato para documentar acciones correctivas y preventivas

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS							
PROCESO:							
FUENTE DE INFORMACION:		Análisis de indicadores	☐	Auditoría externa	☐		
Auditoría interna	☐	Evaluación de la satisfacción usuario	☐	Revisión del SGC por parte de la Alta Dirección	☐		
Producto no conforme	☐	Quejas, reclamos y sugerencias	☐	Valoración de los riesgos	☐		
Otro	☐						
Fecha de Registro:	DD	MM	AAAA				

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO			
ACCIÓN CORRECTIVA (NCR) ☐		**ACCIÓN PREVENTIVA (NCP)** ☐	
CORRECCION (solo para no conformidades reales)	Aplica ☐		No aplic ☐

CORRECCIONES			
Actividades de Corrección	**Fecha Inicio**	**Fecha Fin**	**Responsable**

ANÁLISIS DE CAUSAS			
Relacione las causas que ocasionan la No Conformidad Real o Potencial			
Metodología de análisis empleada:			
PLAN DE MEJORAMIENTO:	Aplica	☐	No aplica ☐

PLAN DE MEJORAMIENTO			
Actividades	**Fecha Inicio**	**Fecha Fin**	**Responsable**

SEGUIMIENTO (Jefe o profesional asignado)		
Resultado de la Revisión de la Acción	Responsable del seguimiento	Fecha Seguimiento

REVISIÓN

Las actividades tomadas:	SI	NO	Justificación
Fueron adecuadas?	☐	☐	
Fueron Convenientes?	☐	☐	
Fueron eficaces?	☐	☐	

REVISÓ (Líder del Proceso):

ESTADO DE LA ACCION

Estado de la Acción: Abierta ☐ Cerrad☐

PARA USO EXCLUSIVO DEL COORDINADOR DE CALIDAD

CONSECUTIVO ACCIÓN:	

ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos se realiza a partir de la recolección, registro y análisis de la información necesaria para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

Para realizar los análisis se consideran los siguientes aspectos:

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

GRACIAS