



Apoyo y acompañamiento Juzgados del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá para el Sistema de Gestión de Calidad

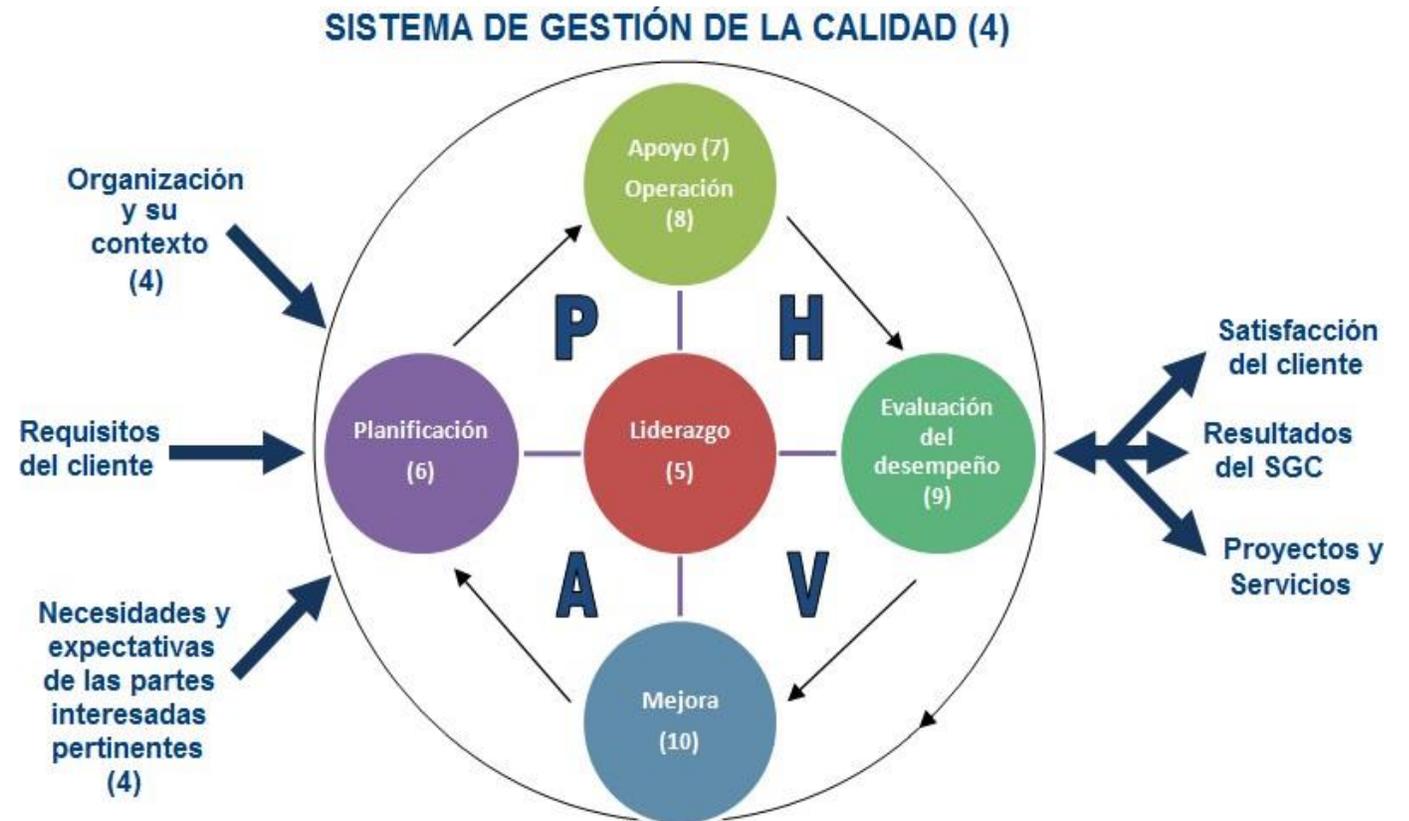


¡Hola!

En esta presentación conoceremos las directrices que aplican al sistema de Gestión de Calidad del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá.

Lo Primero que debemos entender es: qué es y para qué sirve un sistema de gestión de calidad.

Un sistema de gestión de calidad es una **herramienta de gestión** para mejorar la prestación de nuestros servicios mediante la planeación, ejecución de lo planeado, el control de las actividades y la verificación para la mejora.





Es por eso que el Consejo Superior de la Judicatura en el 2007 estableció la política de calidad y, en el 2014 integró los sistemas de calidad y medio ambiente.

Sistema Integrado Gestión Calidad Medio Ambiente

ACUERDO No. PSAA14-10161



Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Sala Administrativa
Presidencia

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

"Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3928 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA -"

LA SALA ADMINISTRATIVA DEL
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas por los artículos 11 y 85 de la Ley 270 de 1996, y de conformidad con lo aprobado en sesión de la Sala Administrativa del 11 de junio de 2014,

ACUERDA

ARTÍCULO 1.- Modificación y ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.- Integrar los sistemas de gestión de calidad, MECI y ambiental, en un único Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y el Medio Ambiente, fundamentado en el cumplimiento de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2009, MECI 1000:2005 y NTC ISO 14001:2004.

Para tal efecto el sistema señalado en el presente Artículo se denominará: Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente, abreviado "SIGCMA".

ARTÍCULO 2.- Adóptese el Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad aprobado por la Cumbre Judicial Iberoamericana.

ARTÍCULO 3.- Misión y Visión del SIGCMA - La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura direcciona su Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente, a partir de los siguientes enunciados:

MISIÓN: La misión de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, órgano de gobierno y administración de la Rama Judicial respecto al SIGCMA, consiste en implementarlo y fortalecerlo en todas las dependencias administrativas y judiciales para el mejoramiento continuo de la organización.

VISIÓN: El 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, 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.





Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Estos sistemas se basan en las normas de calidad y medio ambiente **ISO 9001 e ISO 14001** respectivamente, que fueron actualizadas en **2015** siendo su última versión.

Para verificar el cumplimiento de estas normas, los sistemas son certificados por un ente autorizado, que en nuestro caso es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas **ICONTEC**.



SIGCMA

Coordinación Nacional de Calidad Sistema Penal Acusatorio de Bogotá

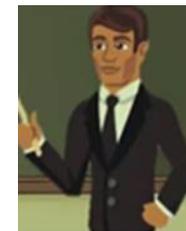




Ah! Entonces
¿los juzgados
también
estamos
certificados?



¡Sí! Implementar la gestión de calidad es una práctica del Estado Colombiano. Tal vez hayas escuchado hablar de sistemas y normas de gestión. La Rama Judicial siguiendo este criterio adoptó el **Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y medio ambiente SIGCMA**, por lo que los juzgados han sido certificados en calidad desde el año 2014.



NTC GP:1000
ISO 9001
MECI
Modelo integrado de
Planeación y Gestión – MIPG.



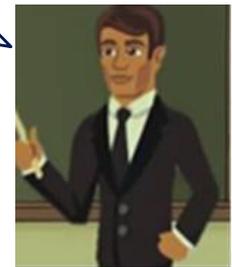
¿y cómo
obtenemos esa
certificación?



Seguramente en tu juzgado has recibido visitas de auditores del ICONTEC.

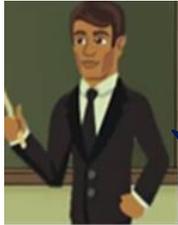
Es a través de ese proceso conocido como Auditoria Externa, **que se revisa que los servicios, productos y el sistema de gestión de la calidad cumplan los requisitos de la ISO 9001:2015.**

Si el resultado de esta revisión es satisfactorio, el ICONTEC emite un certificado para el sistema auditado, el cual tiene una vigencia de 2 años, al cabo de los cuales se deben recertificar repitiendo el mismo proceso.





Pero ¿qué beneficios
tiene estar certificados
en calidad?



Estar certificado en calidad trae beneficios tanto para los usuarios como para los servidores, permitiendo **ser más eficaces, trabajar más fácil, ser más preventivos y mejorar los indicadores de cada despacho.**





Ya que tenemos claro qué es y para qué sirve certificarse en calidad y debido a que en el 2019 la Rama Judicial debe recertificar su sistema de gestión, revisemos los temas que debemos mejorar para mantener nuestra certificación.

Comencemos con el manejo de los riesgos, ¡presta mucha atención!

¿Conoces los riesgos que afectan tu proceso?

¿cuáles procesos?
¿cuáles riesgos?
A mí nadie me ha dicho
nada de eso...
¡yo soy nueva!

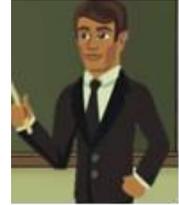




Bien, comienzo por explicarte que en el mapa de procesos encuentras una representación gráfica de todas las actividades de la entidad, agrupadas según se relacionan entre sí por procesos.

MAPA DE PROCESOS SISTEMA PENAL ACUSATORIO

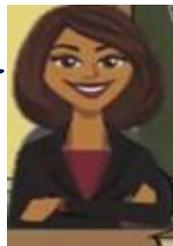




Ya que conoces en qué procesos participas, retomemos el tema de los **riesgos**.

El **riesgo** en nuestros procesos es la posibilidad de que ocurra una situación que afecte el logro de nuestros **objetivos**, en otras palabras, que no podamos cumplir con las actividades asignadas al juzgado.

un riesgo mmm...
¿como que se caiga
el edificio?



Riesgo

EFECTO DE LA INCETIDUMBRE





Riesgo

EFFECTO DE LA INCETIDUMBRE



Que se caiga el edificio, si bien es un riesgo, **no puede ser controlado por los servidores de los juzgados**, lo cual nos lleva a entender que hay varios tipos de riesgo y no todos van a ser considerados por los despachos. **Cada proceso identifica los riesgos que afectan sus objetivos y los cuales pueden y deben ser controlados por ellos mismos.**





Entonces ¿cómo sé cuáles son los riesgos para mi juzgado?

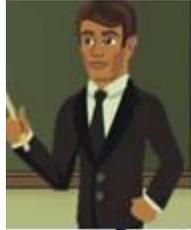


Existe una metodología para la gestión de los riesgos. El primer paso es conocer el contexto de la entidad, **de acuerdo a este contexto, identificamos, analizamos y valoramos los riesgos que afectan el objetivo del proceso**, y finalmente les damos tratamiento para prevenirlos o eliminarlos.

Puedes consultar el documento completo del contexto en la página de la Rama*

Estos pasos deben realizarse por un equipo multidisciplinario entre los que se encuentren representantes de los juzgados para cada proceso, con el fin de que se identifiquen y se valoren los riesgos por las personas **que conocen las actividades diarias en los juzgados.**

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



Para responder tu pregunta sobre los riesgos de los juzgados, **se elaboró una matriz de riesgos en donde se identificaron y valoraron los riesgos para cada proceso.**

Sin embargo, esta matriz debe ser actualizada, para lo cual se requieren la participación de todos los jueces y juezas, así como la de sus equipos de trabajo enviando los riesgos que identifiquen al correo de Gestión de Calidad.

MAPA DE RIESGOS - CONOCIMIENTO

FECHA: 7 de julio de 2017

N.º	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. Registro Siglo XXI 2. Registro bases Excel 3. Registro en radiadores del despacho 4. Revisión antes y después de recibido de los procesos 5. Libros radiadores para seguimiento 6. Planillas de entrega y recibido de procesos 7. Archivos de procesos (digital y/o físico) 8. Controles propios del Juez (agendas, planillas, libros etc.)	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	VENCIAMIENTO DE TERMINOS Demora en la realización de los diferentes trámites ordenados por los juzgados.	3	20	Inaceptable	1. Registro Siglo XXI 2. Registro bases Excel 3. Registro en radiadores del despacho 4. Revisión antes y después de recibido de los procesos (fecha de recepción, reparto y recibido en el día) 5. Libros radiadores como seguimiento 6. agendas o programadores del despacho 7. Controles propios del Juez (agendas, planillas, libros etc) 8. Verificación de términos métodos propios del Jdo.	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. Registro bases Excel datos personales 2. Registro datos personales y partes interesadas en el radiador del despacho 3. Verificación de datos personales por parte del empleado encargado 3. Verificación de datos con las planillas para elaborar las comunicaciones	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	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. Elaboración de documentos con información suministrada por los usuarios 2. Registro en bases de Excel 3. Verificación de datos personales en audio 4. Verificación de información con el proceso físico	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	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. Registro bases Excel 2. Revisión antes y después de recibido de los procesos 3. Libros radiadores 4. Planillas de entrega y recibido 5. radiadores del despacho 6. Archivos físicos y digitales de cada despacho 7. Controles propios del Juez	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.



Entonces basta con saber cuáles son los riesgos de mi juzgado..



Esa es la primera parte, pero el objetivo de la gestión del riesgo no es quedarnos en la identificación del riesgo, **sino prevenirlo**, lo cual se hace a través del manejo que se les dé, que en nuestro caso es la aplicación de **controles identificados en la misma matriz de riesgo**.

Para ser más claros, si aplicamos los controles propuestos en la matriz, nuestro riesgo no debería materializarse. En el caso de que esto suceda, significa que debemos revisar esos controles u optar por unos más eficientes.





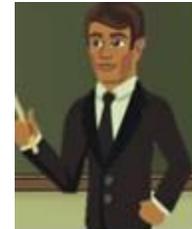
- ¡listo! Entonces ya sé que existe una matriz donde están identificados los riesgos que podrían afectar mi proceso y cómo prevenir que se materialicen aplicando controles ¿eso es todo?



El último paso para terminar y dejar evidencia de que se realizó todo el proceso, es que si se materializa un riesgo, debemos dejar **registro de sus causas y las acciones que tomamos para que no se vuelva a repetir.**

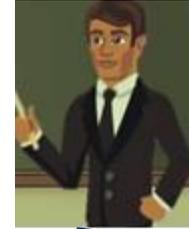
Es importante que sepas que si se mantienen los riesgos controlados, la gestión del proceso mejora, y, para saber si hemos mejorado, debemos hacer mediciones que nos muestren la eficacia de nuestro trabajo.

Para ello, la herramienta más práctica son los indicadores.





¿Indicadores? o
sea, mi estadística



Ah veo que estás familiarizada con el tema... Aclaremos

La estadística se compone de los datos que los juzgados reportan en el SIERJU y que se utilizan para **hacer análisis y tomar decisiones; el indicador se calcula con base en esos mismos datos pero relacionándolos.**

Por último, recordemos que el juez como **director de su despacho** debe conocer los resultados de la gestión de su juzgado. Hacer estas mediciones es importante porque **lo que no se mide, no se puede controlar y mejorar**





Ah, ahora entiendo porque es tan importante reportar oportunamente la estadística. Pero ahora tengo una duda, si no se puede realizar una audiencia ¿afecta mi indicador?



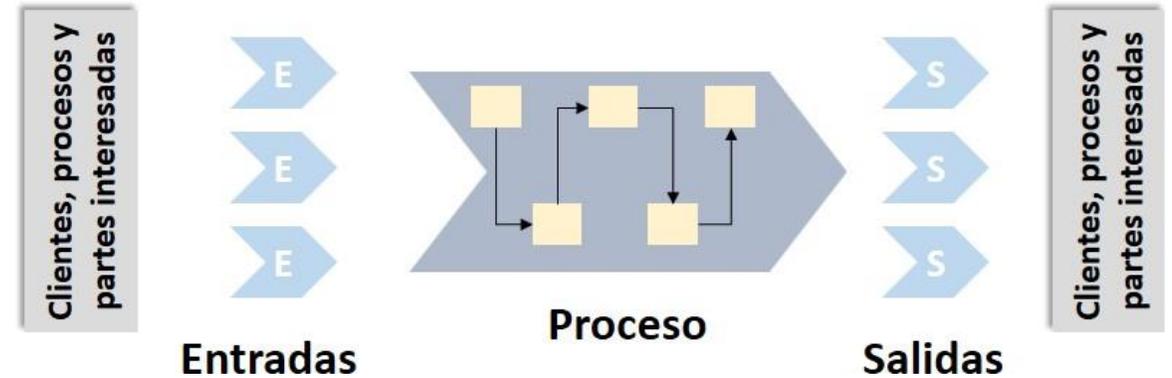
Sí, la no realización de una audiencia afecta el indicador. Sin embargo, esto se puede **controlar** llevando un registro de las salidas no conformes.





¿Salidas no conformes?

¿Qué son salidas no conformes?



Igual que la gestión de los riesgos y la medición de indicadores, **el control de las salidas no conformes es otra herramienta de gestión** que tiene el juzgado para mejorar la prestación de su servicio.

Cada proceso tiene una matriz donde se identifican los servicios que ofrecen, sus requisitos, **la descripción de la salida no conforme y cómo se debe corregir**. Esta matriz ya está elaborada para cada proceso.

Frente a la salida no conforme, **en el juzgado se debe registrar cuando ocurra, describiendo por qué se presentó y qué acción se tomó para cumplirle al usuario con el servicio**.

Por último, es importante la participación de los servidores para la actualización de este documento.



Entonces una salida no conforme se presenta cuando no podemos prestar un servicio por las causas descritas en la matriz y que son atribuibles al juzgado.

Estos eventos debemos registrarlos en la base de control de audiencias que llevamos en el despacho, en la casilla de salidas no conformes.

¡FELICITACIONES! Haz entendido muy bien los temas fundamentales dentro de un sistema de gestión de calidad.

Recuerda que La gestión de calidad no es una labor separada del trabajo diario en el juzgado. Ahora solo debes aplicar lo aprendido y estarás preparada para la auditoría de recertificación a realizarse este año

En caso de requerir apoyo puedes escribir al correo de Gestión de calidad.



gestioncalpq@cendoj.ramajudicial.gov.co



**"La calidad siempre
resulta de cuatro cosas:
intención, esfuerzo,
dirección y ejecutoria"**

William Foster