



*Consejo Superior
de la Judicatura*

Plan de Comunicaciones del SIGCMA 2015 - 2018

La impresión de este documento se considera No controlado

SALA ADMINISTRATIVA

José Agustín Suarez Alba
Presidente

Néstor Raúl Correa Henao
Magistrado

Edgar Carlos Sanabria Melo
Magistrado

Ricardo H. Monroy Church
Magistrado

REPRESENTANTE SIGCMA PARA LA ALTA DIRECCIÓN

Ricardo H. Monroy Church
Magistrado

COMITÉ SIGCMA

Claudia Marcela Granados Romero Líder del Comité del SIGCMA Directora Unidad de Administración de la Carrera Judicial

Paola Zuluaga Montaña Líder del Comité del SIGCMA Directora Centro de Documentación Judicial - CENDOJ

Myriam Ávila de Ardila Líder de Proceso Directora Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla

Santiago Alba Herrera Líder de Proceso Director Unidad de Planeación

Liliana Porras Almanza Líder de Proceso Directora(e) Unidad de Auditoría

Iván Darío Cely Barajas Líder de Proceso Director Unidad de Recursos Físicos e Inmuebles

Elkin Correa León Líder de Proceso Director Unidad de Presupuesto

Carlos Fernando Galindo Castro Líder de Proceso Director Unidad de Informática

Carlos Eduardo Devia Gutiérrez Líder de Proceso Director Unidad de Seguridad de la Rama Judicial

Pedro Julio Gómez Rodríguez Líder de Proceso Director Unidad de Asistencia Legal

José Eduardo Gómez Figueredo Coordinador Seccionales Dirección Ejecutiva de Administración Judicial

Judith Morante García Líder de Proceso Directora Unidad de Recursos Humanos

Pablo Enrique Huertas Porras Líder de Proceso Director Unidad Administrativa

Luz Marina Veloza Jiménez Líder de Proceso Directora Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

María Mercedes Martínez de Muñoz Líder de Proceso Directora Unidad Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia

COMITÉ TÉCNICO

Diego Londoño Ayran Coordinador Nacional SIGCMA Jefe División Planeación Estratégica y Gestión de Calidad

Alvaro Garzón Díaz Coordinador Nacional de Comunicaciones Jefe División de Divulgación y Publicaciones - CENDOJ

Melquisedec Valencia Valencia Coordinador Nacional de Documentación Profesional - CENDOJ

Pablo Enrique Huertas Porras Coordinador Nacional Ambiental Director Unidad Administrativa Dirección Ejecutiva de Administración Judicial

Sandra Paola Castillo Hernández Profesional de Apoyo Coordinación Nal SIGCMA Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

Ceferino Velásquez Triviño Profesional de Apoyo Coordinación Nal SIGCMA

Luz Marlén Lara Ladinez Coordinadora Nacional de Competencias Directora Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla

La impresión de este documento se considera No controlado

Presentación

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, en su condición de Alta Dirección y en cumplimiento de sus políticas, expidió el Acuerdo PSAA14-10161 de 2014, que establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente – SIGCMA. Constituye una herramienta transversal de gerencia pública, orientadora de la gestión administrativa, ambiental y judicial, que permite mejorar el servicio de justicia y el desempeño del aparato judicial, para el cumplimiento transparente, eficaz, eficiente, oportuno y de calidad de la misión constitucional y legal de la Rama Judicial.

Este Plan de comunicaciones del SIGCMA busca unificar criterios y parámetros básicos en materia de integración, motivación y desarrollo personal de los servidores judiciales (**comunicación interna**); y por otro, a generar conocimiento y credibilidad entre la opinión pública (**comunicación externa**).

Así, se contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales fijados en el Plan Sectorial de Desarrollo (2015 - 2018), como a la formulación de Planes de Mejoramiento Continuo en nuestros procesos, procedimientos, indicadores y formatos, en procura de armonizar los conceptos de calidad, que permita una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la función administrativa y judicial del Estado.

Se pretende con la aprobación del presente plan de comunicaciones definir los canales de comunicación existentes así como mejorar el uso de los mismos con la eliminación de barreras informativas, de tal forma que la comunicación se convierta en pilar básico del funcionamiento de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, sus seccionales y los Despachos Judiciales certificados.

“Para comunicarse de manera efectiva, debemos darnos cuenta que todos somos diferentes en la forma en que percibimos el mundo y usar este conocimiento como guía para nuestra comunicación con los demás”. (**Anthony Robbins**)”.

RAMA JUDICIAL



La impresión de este documento se considera No controlado



*Consejo Superior
de la Judicatura*

1.

OBJETIVOS

La impresión de este documento se considera No controlado

1.1 Objetivo General

El presente Plan de Comunicación, tiene como objetivo institucionalizar la comunicación de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, sus seccionales y los Despachos Judiciales que integran el SIGCMA, ya que al haber sido considerado como un proceso estratégico transversal a su estructura organizacional, sus prácticas informativas se encuentran orientadas al cumplimiento de principios como la publicidad, la transparencia y la participación ciudadana.

Así mismo busca garantizar las estrategias para el fortalecimiento de la identidad institucional y organizacional, mediante la difusión de la información administrativa, ambiental y judicial a través de las tecnologías de la información y comunicaciones TIC, propiciando así la visibilidad en las relaciones con los usuarios internos y externos, para generar credibilidad, presencia y reconocimiento de la administración de justicia en la sociedad.

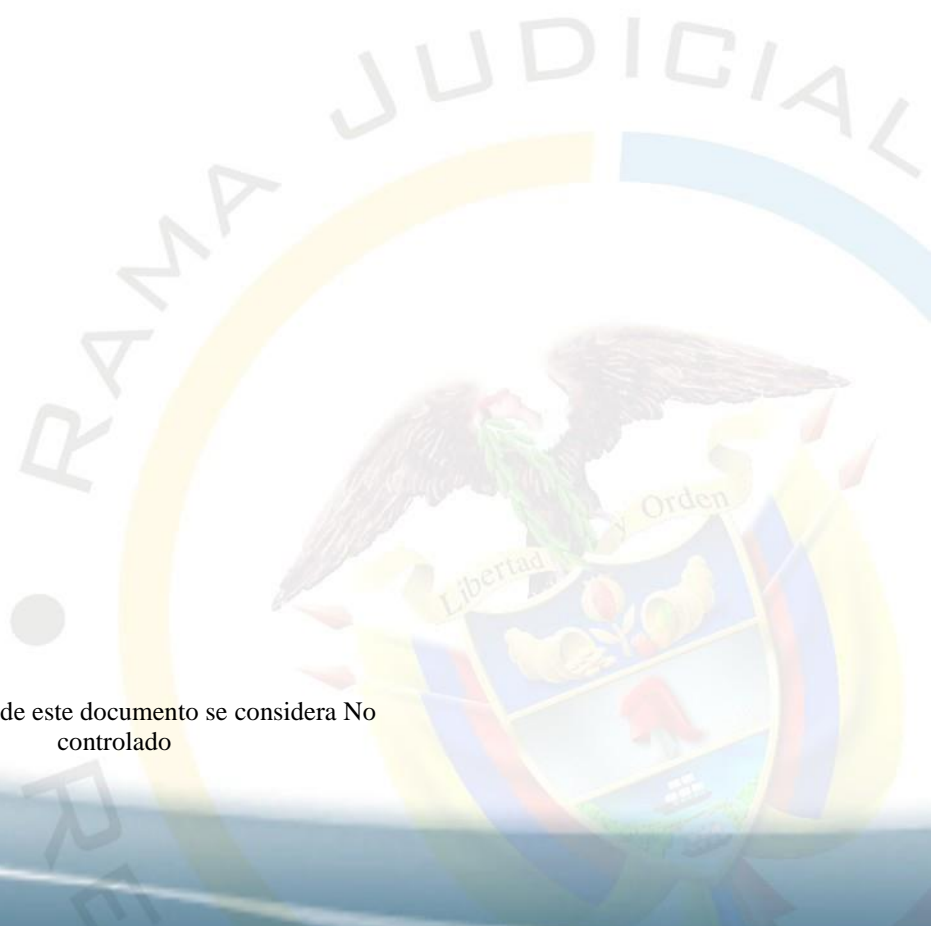
1.1.1 Objetivos Específicos

- Hacer de las estrategias de comunicación un elemento relevante en el proceso de consolidación de la imagen institucional y de acercamiento con los diversos públicos y partes interesadas.
- Definir las directrices y estrategias que permitan materializar las políticas de comunicación interna y externa, promoviendo procesos de información en todas sus manifestaciones para generar cultura, confiabilidad y reconocimiento.
- En cuanto a Comunicación Externa fomentar un mayor conocimiento y comprensión de la administración de justicia y la gestión de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de

Administración Judicial, sus seccionales y los Juzgados que integran el SIGCMA para generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.

- Para los canales de Comunicación Interna se promoverá en los servidores judiciales una cultura de comunicación institucional, como un eje estratégico y transversal de la Sala Administrativa.
- Divulgar e impulsar el Sistema de Gestión de Calidad a los Funcionarios, Empleados de los Juzgados y Centros de Servicios Judiciales por medio de herramientas adecuadas de comunicación interna y externa para propiciar el cumplimiento de la misión institucional y los objetivos de la organización.
- Establecer un mecanismo de comunicación que minimice el impacto ambiental en los recursos naturales aprovechados por parte de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, sus seccionales y los Juzgados que integran el SIGCMA

La impresión de este documento se considera No controlado





*Consejo Superior
de la Judicatura*

2. APLICACION

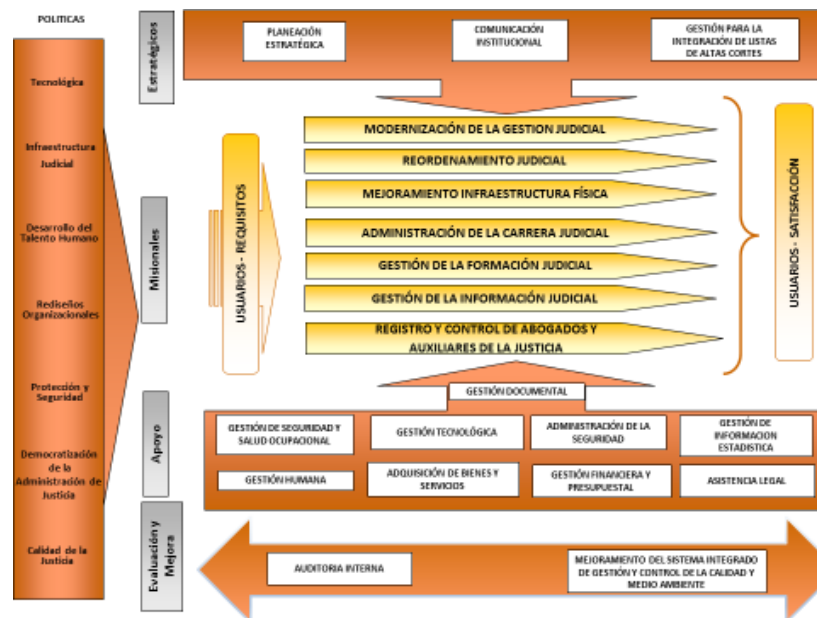
Alcance y Estrategia de Comunicaciones

La impresión de este documento se considera No controlado

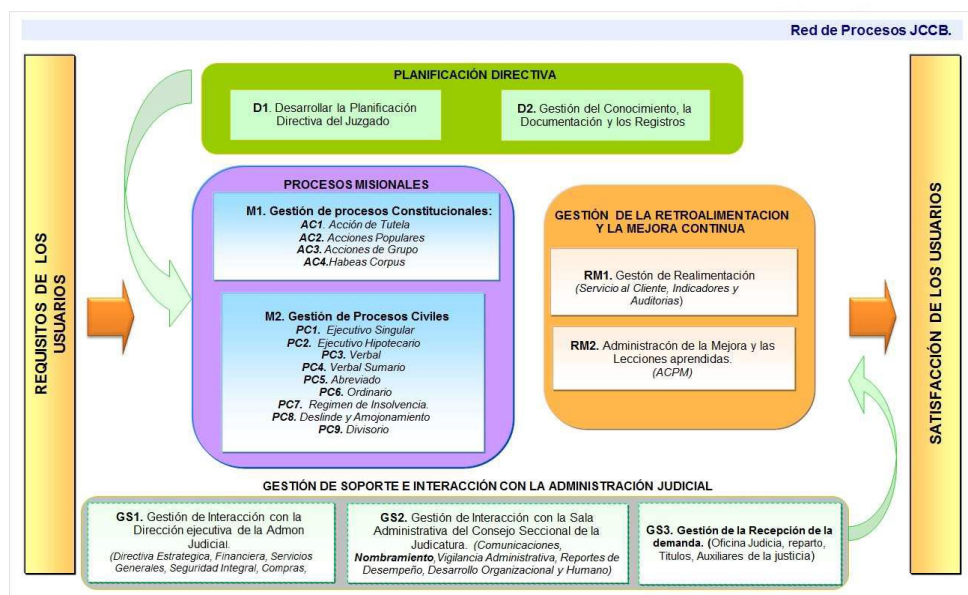
APLICACIÓN

Alcance:

El Plan de comunicaciones del SIGCMA tendrá el alcance a todos los procesos definidos por la organización e identificados en los Mapas de Procesos a nivel central como a nivel seccional.



Modelos de gestión judicial, ejemplo del Mapa de Procesos del Sector Judicial.



La impresión de este documento se considera No controlado

Estrategia de comunicación:

La estrategia de comunicación para la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, sus seccionales y los Despachos Judiciales que integran el SIGCMA constituye un conjunto de acciones planificadas que de acuerdo con unos objetivos generales y específicos, permitirá a la Alta Dirección incidir en sus distintos públicos. La estrategia busca promover el acercamiento y facilitar el acceso a la Justicia mediante el suministro de información veraz, oportuna y transparente sobre la administración y gestión para mejorar la percepción en la opinión pública.

Esta estrategia de comunicación está alineada con la política de democratización de la Administración de Justicia del nuevo Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2015 – 2018.





*Consejo Superior
de la Judicatura*

3. Y

Definiciones Clasificación de las comunicaciones

La impresión de este documento se considera No controlado

DEFINICIONES

Almacenar. Acción que permite resguardar información de manera segura, para disponer de ella de forma posterior a su incorporación.

Archivo. Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Aspecto ambiental. Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente. (Tomado de Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá).

Atributo. Es una especificación que define una propiedad de un objeto, elemento o archivo, es con frecuencia y en general una característica de una propiedad.

Calidad Ambiental. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes al medio ambiente que permiten juzgar su valor. Características físicas, químicas o biológicas del aire, agua, suelo y biodiversidad. (Tomado de Tesouro Ambiental para Colombia).

Catalogar: Acción de clasificar o registrar en documento determinado dentro de una clase o grupo que puede estar pre establecido.

Comunicaciones Oficiales. Son todas las comunicaciones recibidas o producidas durante el desarrollo de las funciones, asignadas legalmente a la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Direcciones Seccionales e ingresadas a los Sistemas de Gestión documental, independientemente del soporte y medio utilizado.

Chat. Comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos, tres o más personas.

Comunicación Personal: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la entidad, a título personal, citando o no el cargo del funcionario o empleado, no generan trámites para la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Direcciones Seccionales y por lo mismo la entidad no será responsable de su recepción, entrega, ni de mantener registros de las mismas.

Correo electrónico: Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes.

Datos Abiertos. Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

Desarrollo sostenible. Desarrollo que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades. (Tomado de Política Nacional de Biodiversidad).

Deterioro del ambiente. Alteración en las características físicas, químicas o biológicas del aire, agua o suelo. Modificaciones desfavorables del estado ecológico y ambiental como resultado de procesos naturales y/o actividades humanas. Disminución de la capacidad del medio ambiente para responder a los objetivos o necesidades sociales. (Tomado de Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza).

Documento: Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

Documento de archivo. Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

Documento Electrónico de Archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanecen en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

Documento en construcción. No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal.

Documento Original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Documento Público: Es el producido o tramitado por funcionario o empleado público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Ecosistema. Unidad estructural, funcional y de organización, constituida por organismos (incluido el hombre) y variables ambientales (bióticas y abióticas) en un área determinada. (Tomado de Tesoro Ambiental para Colombia).

Gestión Ambiental. Conjunto de acciones encaminadas a lograr la máxima racionalidad en el proceso de decisión relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del medio ambiente, a partir de un enfoque interdisciplinario y global. (Tomado de Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá).

Gestión documental. Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Impacto ambiental. Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización. (Tomado de Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá).

Información. Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

Medio ambiente. Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. (Tomado de Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá).

Mejora continua. Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión ambiental para lograr mejoras en el desempeño ambiental global de forma coherente con la política ambiental de la organización. (Tomado de ISO 14001:2004).

Mensaje de datos: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, tales como, el Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

Mesa de Entada. Lugar físico donde se recibe la correspondencia externa.

Plan de Gestión Ambiental. Es un conjunto de actividades, normas e instrumentos para la planeación, gestión, ejecución y supervisión de obras en el espacio público, con el objeto de mitigar, corregir y compensar los impactos ambientales negativos y

potenciar los impactos ambientales positivos generados por las actividades propias de una organización.

Política ambiental. Intenciones y directrices generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental, como las ha expresado formalmente la alta dirección.

Prevención de la contaminación. Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos. (Tomado de Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá).

Procedimiento. Forma específica y detallada de realizar una actividad

Publicar o divulgar. Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.

QRS: Queja, Reclamo y Sugerencia.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción, respecto al funcionario o empleado que presta un servicio a la Entidad y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: Comunicación verbal, escrita o en medio electrónica, mediante la cual se presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación)

Registro de Comunicaciones Oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Direcciones Seccionales registra la información por Dependencias, según sean recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

Repositorio Institucional: Sitio centralizado donde se almacena y mantiene información digital, habitualmente bases de datos o archivos informáticos relativos a la entidad.

Residuo o desecho. Cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó ó porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipula. (Tomado del Decreto 4741 de 2005).

La impresión de este documento se considera No controlado

Sistema de gestión ambiental SGA. Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

SIGOBius: Sistema de Gestión de Correspondencia oficial, a través del cual se administra las Comunicaciones oficiales del Consejo Superior de la Judicatura.

Sugerencia: Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Sala Administrativa, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, del Consejo Superior de la Judicatura y Consejo y Direcciones Seccionales, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación.

Tablas de Retención Documental, TRD: Listado de series y sus respectivos tipos documentales (producidos o recibidos estos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones) a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo de la entidad.

Videoteca de la Rama Judicial: sistema de conservación y reproducción del material audiovisual de la Rama Judicial.

Videos: Es la tecnología de la grabación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de imágenes y la reconstrucción por medios electrónicos digitales o analógicos de una secuencia de imágenes que representan escenas en movimiento.

Videoconferencias: Es una conexión multimedia entre dos o más personas que pueden verse, oírse e intercambiar recursos aunque estén separados por grandes distancias. Posibilita mantener reuniones con grupos de personas situadas en lugares alejados entre sí, permitiendo el intercambio de información gráfica, de imágenes, la transferencia de archivos, de vídeo, de voz, de igual forma compartir el escritorio de una computadora, hacer presentaciones entre otras.

CLASIFICACION DE LAS COMUNICACIONES

Las comunicaciones se clasifican en oficiales o públicas y correspondencia personal o privada.

Comunicaciones oficiales o públicas.

Las comunicaciones oficiales se clasifican en externas e internas.

Comunicaciones oficiales externas: Son las comunicaciones que ingresan a través de las ventanillas de entrada, dirigidas a la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones Seccionales, Despachos Judiciales y a sus funcionarios o empleados en calidad de tales, a través de las redes de correos, o entregadas en las ventanillas autorizadas para tal fin.

Comunicaciones oficiales internas: Son las comunicaciones que se producen o elaboran en cualquier dependencia de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones Seccionales, Despachos Judiciales y que para efectos del presente Plan de comunicaciones del SIGCMA se clasifican en comunicaciones con destinos externos e interdependencias:

Comunicaciones con destinos externos: Son las dirigidas a otras entidades públicas o privadas o a personas naturales y/o jurídicas, que registran y tramitan los empleados responsables en cada dependencia y se remiten fuera de la institución a través de las ventanillas de entrada, sistemas y/o herramientas de información, Portal Web de la Rama Judicial, programas de televisión, publicaciones impresas entre otros.

Será responsabilidad del Jefe o Juez de la respectiva dependencia que una vez verificada la información se autorice su publicación ya que es el documento oficial el que será público al exterior de la Corporación.

Comunicaciones Interdependencias: Corresponden a las enviadas y recibidas entre funcionarios o empleados de distintas dependencias de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones Seccionales y Despachos Judiciales por razones del servicio y en desarrollo de las funciones a ellos asignadas.

El control de las comunicaciones interdependencias estará a cargo de las mismas dependencias involucradas en su trámite.

Comunicaciones oficiales enviadas y recibidas:

Las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas por la Sala Administrativa del Consejo

Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones Seccionales y Despachos Judiciales se clasifican y definen como a continuación se indica:

Según su grado de confidencialidad

Comunicación ordinaria: Es la comunicación que ingresa de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones Seccionales y Despachos Judiciales a través de las ventanillas de entrada, dirigida al Consejo Superior de la Judicatura Sala Administrativa, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Seccionales y Despachos Judiciales a sus funcionarios o empleados en calidad de tales y cuyo contenido es de conocimiento público.

Comunicación reservada o confidencial: Es la comunicación que ingresa a través de la ventanillas de entrada, dirigida de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Direcciones Seccionales y Despachos Judiciales, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales y cuyo contenido debe ser conocido únicamente por el destinatario y/o funcionarios o empleados involucrados en el trámite. Esta comunicación sólo se definirá así, cuando el sobre o empaque que la contiene haga explícita la categoría de confidencial y será registrado en el sistema con la información disponible del remitente y el destinatario institucional.

Según el grado de prioridad

Comunicación Rutina: Es la comunicación que debe ser tratada bajo el procedimiento normal.

Comunicación Tutela: Son solicitudes presentadas ante la Corporación con el fin de obtener de ellos una inmediata solución sobre lo solicitado, consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991.

Comunicación Queja: Es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción, respecto al servicio o empleado que presta la Entidad y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Nota: por su especial tratamiento las tutelas y los derechos de petición tendrán ítems separados dentro de la presentación del sistema de gestión de correspondencia.

Comunicación derecho de petición: Son solicitudes presentadas ante la Corporación con el fin de obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado, el derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura sus distintas dependencias, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos,

salvo los señalados en la ley. (Deberán ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su presentación).

Comunicación urgente: Es la comunicación que de acuerdo al grado de prioridad tiene un plazo de respuesta cierta y obligatoria y que por su implicación jurídica debe ser gestionada especialmente, los recursos interpuestos, los documentos relativos a procesos de contratación, los documentos relacionados con procesos de convocatoria a concursos de méritos y documentos afines

Según los medios de recepción

Correo: Es la comunicación que ingresa a través de las Ventanillas de entrada, dirigidas al Consejo Superior de la Judicatura Sala Administrativa, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Seccionales y Despachos Judiciales a sus funcionarios o empleados en calidad de tales, a través de las redes de correos especializadas para tal fin.

Courier: Es la comunicación que ingresa a través de las Ventanillas de entrada, dirigidas al Consejo Superior de la Judicatura Sala Administrativa, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Seccionales y Despachos Judiciales, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales, a través de las redes de mensajería.

Correo electrónico o email: Es la comunicación que ingresa a las direcciones de correo electrónico institucionales establecidas para tal fin, dirigidas al Consejo Superior de la Judicatura Sala Administrativa, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Seccionales y Despachos Judiciales, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales. Las comunicaciones que sean recibidas a través de correo electrónico, serán enviadas a las ventanillas de entrada, el cual garantizará la oficialización, seguimiento y control de su trámite.

Fax: Es la comunicación oficial que ingresa a las dependencias del Consejo Superior de la Judicatura Sala Administrativa, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Seccionales y Despachos Judiciales, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales. Las comunicaciones que sean recibidas a través de fax, serán remitidas a las ventanillas de entrada, el cual garantizará la oficialización, seguimiento y control de su trámite.

Mensajería: Es la comunicación que ingresa a través de las Ventanillas de entrada, dirigidas al Consejo Superior de la Judicatura Sala Administrativa, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Seccionales y Despachos Judiciales, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales, a través de las personas encargadas en las entidades externas para tal fin.

Por mano: Es la comunicación que ingresa a través de las Ventanillas de entrada, dirigidas al Consejo Superior de la Judicatura Sala Administrativa, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Seccionales y Despachos Judiciales, a sus funcionarios o empleados en calidad de tales, a través de las personas interesadas en obtener una respuesta de carácter oficial.

La impresión de este documento se considera No controlado

RAMA JUDICIAL



La impresión de este documento se considera No controlado



*Consejo Superior
de la Judicatura*

4.

Niveles de Comunicación

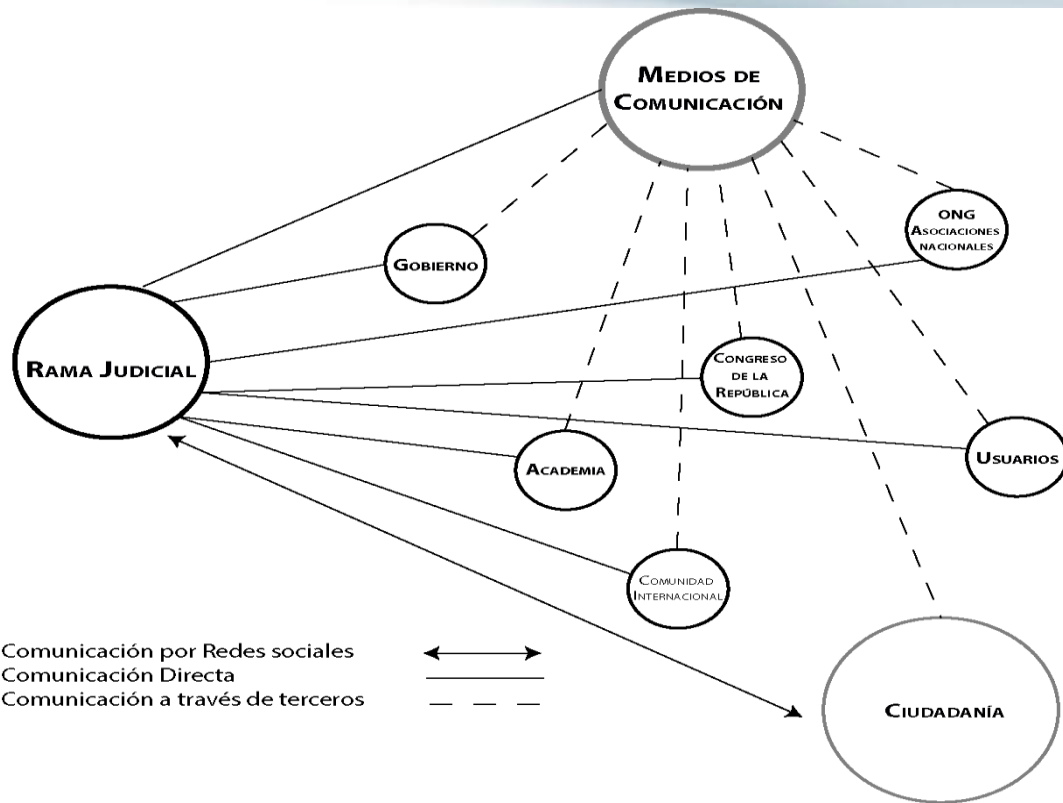
La impresión de este documento se considera No controlado

NIVELES DE COMUNICACIÓN

Nivel interno: conformado por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura con su Presidencia y sus Unidades, las Salas Plenas de los Consejos Seccionales, las Salas Administrativas Seccionales y la Dirección Ejecutiva de la Administración Judicial con sus Unidades Técnicas. Seccionales y Despachos Judiciales Los anteriores segmentos de usuarios han sido contemplados como emisores de información.

Nivel externo: conformado por aquellos públicos que pertenecen a sectores estratégicos con los cuales debe interactuar permanentemente el Consejo Superior de la Judicatura. Tales públicos han sido segmentados de la siguiente manera: Gobierno Nacional (Presidencia de la República y entidades que asignan recursos o que determinan el gasto presupuestal y planean la política pública en materia de Justicia), Congreso de la República (Comisión Primera, Comisión Cuarta), Academia (Facultades de Comunicación Social, de Derecho y de Administración Pública), Comunidad Internacional, Cumbre Judicial Iberoamericana, (Embajadas, Organismos Multilaterales, Cortes Internacionales y ONG'S internacionales), ONG's y Asociaciones Nacionales (ONG's, Agremiaciones Indígenas, Asociaciones Interesadas en la Justicia), Medios de Comunicación (Radio, Prensa, Televisión, Medios Digitales, Medios Alternativos, Medios Internacionales, Medios Nacionales, Medios Regionales, Medios Locales, Líderes de Opinión, periodistas y medios especializados), Usuarios (Abogados litigantes y Colegios de Abogados, Ciudadanos usuarios de los servicios de Justicia, Sector privado), y Ciudadanía (Población vulnerable, Víctimas, Líderes de comunidades, Jóvenes, Ciudadanos en las regiones, Ciudadanos interesados en los procesos judiciales, Aspirantes a acceder a cargos de carrera, y Población general).

En la siguiente gráfica se define la línea de comunicación en donde aparecen cada uno de los públicos externos que serán abordados en la estrategia de comunicación de la Rama Judicial.



Fuente: Consultoría: Estrategia de Comunicaciones SCC-CF-02-14 (2015-2018)



La impresión de este documento se considera No controlado



*Consejo Superior
de la Judicatura*

5.

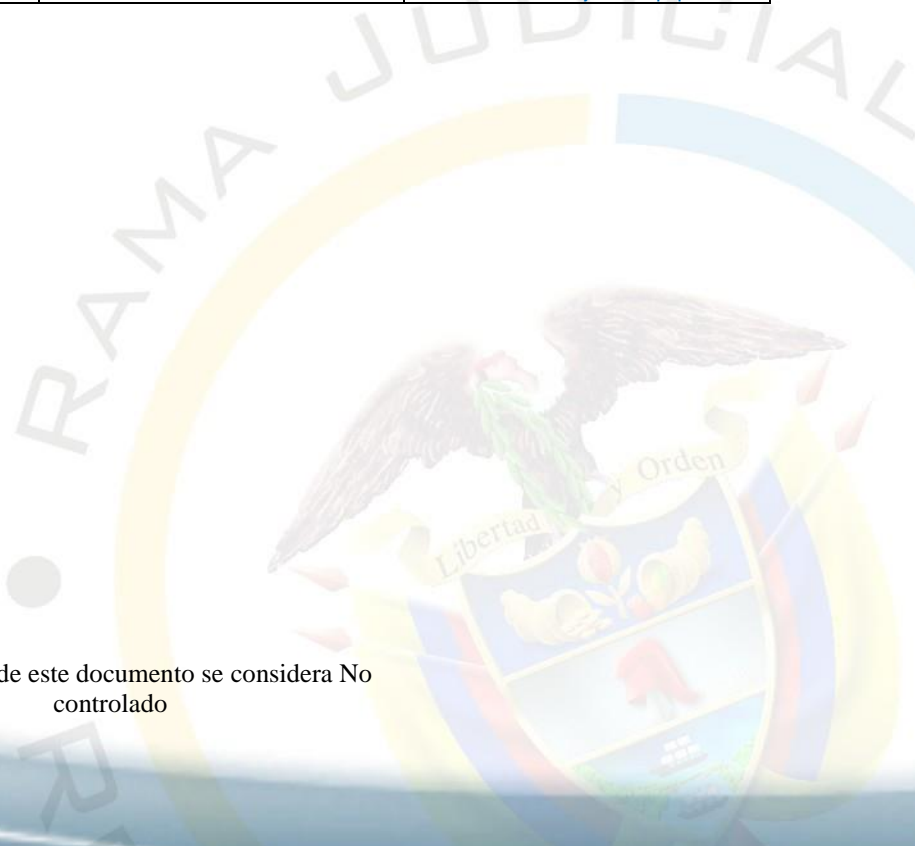
Flujos de la información

La impresión de este documento se considera No controlado

Se consideran flujos de información al recorrido que realizan los contenidos que se transmiten a saber:

clase	objetivos	Ventajas
DESCENDENTE	Nace en un nivel jerárquico superior y se dirige a un nivel inferior.	<p>Proporciona información detallada a las personas sobre lo que tienen que hacer.</p> <p>Previene malos entendidos y diferentes interpretaciones.</p> <p>Genera confianza respecto a los superiores.</p>
ASCENDENTE	Se origina en un nivel jerárquico inferior y se dirige a un superior.	<p>Permite conocer el clima laboral.</p> <p>Contribuye a estimular la creatividad de los trabajadores.</p> <p>Aumenta el compromiso con la organización.</p> <p>Mejora la calidad de las decisiones.</p>
VERTICAL	Entre profesionales o unidades de distinto nivel jerárquico.	Permite aconsejar, informar, dirigir, instruir y evaluar a los profesionales acerca de las metas y políticas organizacionales.
HORIZONTAL	Entre profesionales de diferentes unidades, del mismo nivel o entre los componentes de un grupo de trabajo.	<p>Ofrece un canal directo en la coordinación y solución de problemas en la organización.</p> <p>Favorece el trabajo en equipo.</p>

La impresión de este documento se considera No controlado





*Consejo Superior
de la Judicatura*

6

■ Canales de comunicación

La impresión de este documento se considera No controlado

Canales de la comunicación

La Entidad posee diferentes canales de comunicación con los clientes, definidos en el Proceso de Comunicación Institucional, tales como:

- Portal Web de la Rama Judicial
- Biblioteca Virtual
- Videoteca de la Rama Judicial
- Complejo de Paloquemao
- Campus Virtual
- Módulo de jurisprudencia
- Consulta de procesos
- Teleconferencias
- Enlaces en la web “línea transparente”
- Revistas y publicaciones especializadas
- Rendición de cuentas a través de informe presentado al Congreso de la República.
- Foros
- Chat
- Portal infantil
- Modulo del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA

La utilidad de dichos canales de comunicación al servicio de nuestros clientes representa un valor agregado de las actividades propias de nuestro quehacer diario, permitiendo con ello:

- **Mejorar la comunicación entre los ciudadanos y promover su participación.**
- **Contribuir a construir la identidad corporativa de la Sala Administrativa.**
- **Promover el conocimiento de la Alta Dirección.**
- **Mejorar la eficiencia y la participación de todas las personas.**
- **Mejorar las relaciones entre los niveles jerárquicos.**
- **Mayor identificación con la organización.**
- **Mejorar el clima laboral.**

La impresión de este documento se considera No controlado

- **Visibilizar la gestión del sistema judicial, a partir de la divulgación en los resultados de la gestión realizada.**
- **Contribuir a la reducción del consumo de recursos que generan impactos ambientales.**

A continuación se presentan las matrices mediante las cuales se realiza la definición de canales y medios de comunicación a emplear según los diferentes tipos de público objetivo, para la comunicación en los ámbitos externo, interinstitucional e interno.

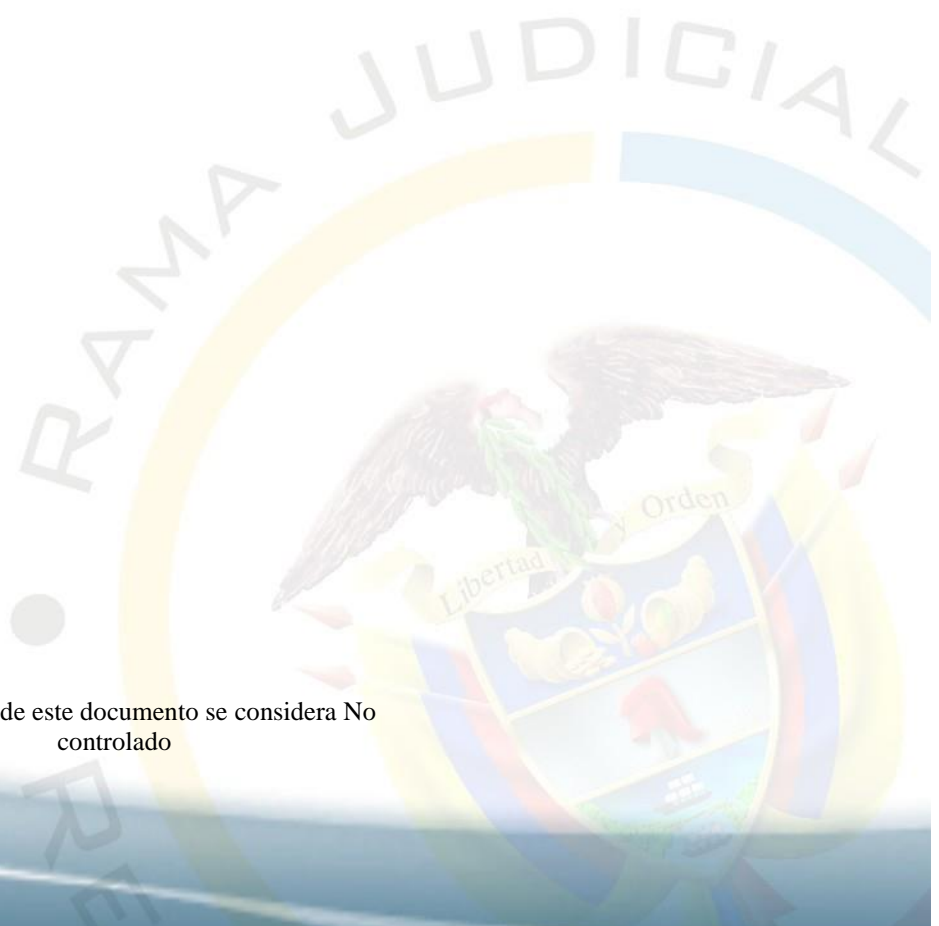
ÁMBITO INTERNO

Público	Usuarios de la Información	Canales y Medios
Consejo Superior de la Judicatura	Sala Administrativa con su Presidencia y sus Unidades Misionales <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Administración de la Carrera Judicial • Centro de Documentación Judicial - CENDOJ • Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico - UDAE • Unidad de Auditoría • Unidad de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de Justicia • Unidad de Asesoría para Seguridad de la Rama Judicial • Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla • Oficina de Asuntos Internacionales • Oficina de Comunicaciones. 	Página web, noticieros y emisoras de radio nacionales y regionales, comunicados, boletines virtuales, intranet, carteleras y redes sociales Intranet, publicaciones impresas, página web, boletines virtuales, email, carteleras, eventos y foros.
	Despachos Judiciales Certificados	Página web, comunicado, programas institucionales, boletines virtuales, redes sociales y noticieros en medios nacionales, regionales y locales.
	Presidencia y Vicepresidencia del Consejo Superior de la Judicatura	Página web, comunicado, programas institucionales, boletines virtuales, redes sociales y noticieros en medios nacionales, intranet, email.
	Salas Plenas de los Consejos Seccionales	Página web, boletines virtuales, intranet, eventos y foros de la Rama Judicial.
	Salas Administrativas Seccionales	Comunicados, noticieros en medios nacionales, regionales y locales, programas institucionales, redes sociales.
	Dirección Ejecutiva de Administración Judicial con sus Unidades Técnicas <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Planeación • Unidad de Presupuesto • Unidad Administrativa • Unidad de Asistencia Legal • Unidad de Infraestructura Física • Unidad de Informática • Unidad de Recursos Humanos 	Página web, noticieros de medios nacionales, comunicados, programas institucionales, boletines virtuales, intranet, carteleras, eventos y redes sociales.
	Magistrados y Jueces de las Jurisdicciones certificadas en calidad	Página web, intranet, boletines virtuales, carteleras, eventos y foros de la Rama Judicial, email, Sistema de Gestión Documental, publicaciones impresas y digitales, Capacitaciones.

La impresión de este documento se considera No controlado

	Funcionarios y empleados del Consejo Superior de la Judicatura.	Página web, intranet, boletines virtuales, carteleras, eventos y foros de la Rama Judicial, email, publicaciones impresas y digitales.
	Funcionarios y empleados de la Rama Judicial.	Página web, intranet, boletines virtuales, carteleras, eventos y foros de la Rama Judicial, email, publicaciones impresas y digitales, capacitaciones, mail, intranet, redes sociales, programas institucionales, capacitaciones.

Fuente: Consultoría: Estrategia de Comunicaciones SCC-CF-02-14 (2015-2018)



La impresión de este documento se considera No controlado



*Consejo Superior
de la Judicatura*

7



Estrategia de comunicación

La impresión de este documento se considera No controlado

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La estrategia de comunicación se presenta a través de una matriz en la que se definen los atributos de imagen, objetivos específicos, acciones y productos para cada uno de los públicos.

Para la implementación de la estrategia con sus diferentes públicos, se recomienda, en primer lugar, activar la Coordinación Nacional de comunicaciones definida en la estructura de roles y responsabilidades definida mediante el Acuerdo PSAA14-10161 “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 -”

ESTRUCTURA	CONFORMADO POR	ROL
Coordinación Nacional de Comunicaciones	Coordinador Nacional de Comunicaciones (Profesional Especializado Grado 33 CENDOJ). Profesional de Apoyo Oficina de Comunicaciones de la Rama Judicial. Profesional de Apoyo DEAJ.	Coordinar, asesorar y acompañar las actividades de diseño, implementación, sostenimiento y mejoramiento del Plan y la Matriz de Comunicaciones del SIGCMA.

RESPONSABILIDADES

- Apoyar permanente la gestión del Comité del SIGCMA.
- Velar desde el punto de vista operativo por la aplicación de los procedimientos y formatos relacionados con el proceso de comunicación institucional del SIGCMA.
- Revisar periódicamente los mecanismos y medios de comunicación establecidos para el SIGCMA con el fin de garantizar la efectividad de los mismos.
- Preparar el Plan de Comunicaciones Nacional del SIGCMA y presentarlo para aprobación del Comité del SIGCMA.
- Asistir a las reuniones del Comité del SIGCMA.
- Prestar apoyo técnico y metodológico a las diferentes instancias del nivel central y seccional en lo relativo a la ejecución del Plan de Comunicaciones del SIGCMA.
- Asesorar y acompañar las Coordinaciones Seccionales del SIGCMA con el fin de garantizar la unidad de criterios en los temas relacionados con la aplicación del modelo de comunicaciones del SIGCMA.

Estrategia de Comunicación externa

La estrategia definida para los **medios de comunicación** comprende una fase preparatoria en la que se recomienda desarrollar las siguientes actividades:

- Segmentación de medios de comunicación de interés para la Sala Administrativa y los Despachos Judiciales Certificados.
- Identificación de los medios de comunicación a utilizar.
- Elaboración de las bases de datos de medios: periódicos, revistas, emisoras, programas de televisión, portales y blogs, redes sociales, medios alternativos, medios comunitarios, canales especializados a nivel local, regional, nacional e internacional (red iberoamericana, cumbre judicial entre otras).
- Identificación de las secciones en los medios que sean de interés para la Rama Judicial: Judicial, nacional, ciudad, derechos humanos.
- Segmentación y construcción de mensajes clave para cada audiencia.

La estrategia definida para los **usuarios** comprende una fase preparatoria en la que se recomienda desarrollar las siguientes actividades:

- Construcción de mensajes clave teniendo en cuenta el mensaje principal para cada uno de los segmentos de usuarios.
- Identificar y clasificar las asociaciones y gremios de abogados.
- Elaborar una base de datos de los comunicadores de las asociaciones y gremios identificados.

La estrategia definida para la **academia** comprende una fase preparatoria en la que se recomienda desarrollar las siguientes actividades:

- Elaboración de las bases de datos de las facultades de derecho, comunicación social y administración pública y grupos de investigación relacionados con temas de Justicia.
- Elaboración de las bases de datos de los directores de comunicación y prensa de las entidades académicas.
- Identificación de los medios de cada una de estas instituciones para gestionar contenidos de la Rama Judicial de interés para la academia.

La estrategia definida para las **ONG'S Y ASOCIACIONES NACIONALES** comprende una fase preparatoria en la que se recomienda desarrollar las siguientes actividades:

- Elaboración de las bases de datos de las asociaciones y ONG's consideradas públicos de interés para la Rama Judicial.
- Construcción de mensajes clave teniendo en cuenta el mensaje Principal para este público.

Estrategia de comunicación interna

Promover en los **servidores judiciales** una cultura de comunicación institucional, como un eje estratégico y transversal de la rama judicial.

SERVIDORES JUDICIALES		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES	PRODUCTO
Comunicar y promover una visión integral sobre lo que es y hace la Rama.	Creación de una identidad corporativa integral de la Rama Judicial.	Logo y slogan para la Rama Judicial.
	Realizar una campaña publicitaria para promover el sentimiento de pertenencia y orgullo sobre la función de la Rama Judicial.	Banners publicitarios en intranet. Afiches Celebración del Día del servidor de justicia.
	Evaluar el impacto de los medios internos existentes.	Encuesta o sondeo.
	Actualización del Manual de Inducción y Reinducción de servidores a la Rama. (Versión digital).	Elaboración de contenidos. Diseño de versión digital.
Fomentar y fortalecer las competencias comunicativas en los servidores judiciales para que tengan una interacción eficiente y oportuna.	Realizar un taller de competencias comunicativas (expresión oral, comunicación no verbal, expresión escrita y para corresponsales internos la Rama Judicial).	Taller para primer grupo de 15 personas.



*Consejo Superior
de la Judicatura*

8.

Cronograma de actividades

La impresión de este documento se considera No controlado

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AÑO 2015

En documento anexo se presenta el cronograma de implementación estratégica de la matriz de comunicaciones y será objeto de revisión para el cumplimiento de las actividades de la misma.

En el nivel seccional lo propio se hará de acuerdo a los recursos asignados para tal fin. **(Ver anexo 1)**

La impresión de este documento se considera No controlado





*Consejo Superior
de la Judicatura*

9.

Implementación Y Evaluación

La impresión de este documento se considera No controlado

IMPLEMENTACIÓN

El presente Plan de comunicaciones del SIGCMA se difundirá a través de:

Presentación y aprobación del Comité de Calidad.

Correo electrónico

Página web: Se publicará en el procedimiento para elaborar el Plan de comunicaciones del SIGCMA que hace parte del proceso de Comunicación institucional

Videoconferencia

Los Responsables de la Coordinación de Comunicaciones del nivel Central como del Nivel Seccional serán los encargados de velar por el cumplimiento del cronograma de actividades.

Este seguimiento se hará con el respaldo del Responsable del proceso de comunicación Institucional, a quien se comunicarán periódicamente los resultados de su cumplimiento, trimestralmente, a menos que hubiera alguna circunstancia extraordinaria que así lo requiera.



EVALUACION

INDICADORES DE GESTIÓN

Los criterios de medición de la implementación de la estrategia de comunicación son:

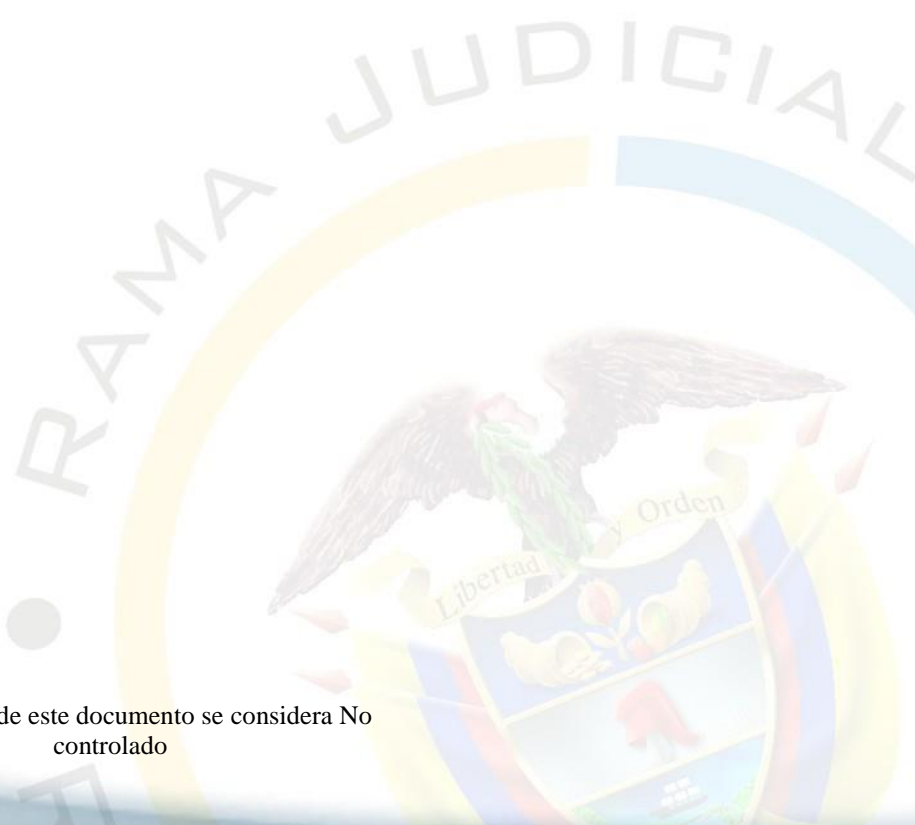
Gestión a medir	Objetivo	Indicador	Instrumento	Periodicidad	A quién o qué
1. Nivel de conocimiento	Medir porcentualmente el impacto que generó la estrategia, en cuanto a conocimiento y reconocimiento de las funciones misionales de la Rama Judicial.	$\frac{\text{Grado de conocimiento= (Conocimiento alcanzado - Conocimiento inicial)}}{\text{(Conocimiento inicial)}} \times 100$	Encuesta aplicada al inicio y al final de un periodo previamente estipulado.	Anual	Públicos relacionados en la estrategia

Gestión a medir	Objetivo	Indicador	Instrumento	Periodicidad	A quién o qué
1. Cumplimiento Avance de las actividades de la Matriz de Comunicaciones	Medir porcentualmente el cumplimiento de las actividades establecidas en la estrategia de comunicaciones y acercamiento con los públicos externos.	$\frac{\# \text{Actividades realizadas}}{\# \text{Actividades programadas}} \times 100$	Agenda	Trimestral	Tácticas
3. Gestión de contenidos	Medir porcentualmente cumplimiento de las solicitudes de publicaciones recibidas por las Altas Cortes	$\frac{\text{Gestión de contenidos= \# Solicitudes obtenidos}}{\# \text{solicitudes gestionados}} \times 100$	Agenda	Anual	Operatividad
4. Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidas oportunamente	Medir el grado de oportunidad de respuestas de las Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas a través del módulo de QRS del SIGCMA	$\frac{\text{(Número de solicitudes atendidas)}}{\text{Número de solicitudes recibidas}} * 100$	Módulo QRS Software de calidad	Trimestral	Gestión

La impresión de este documento se considera No controlado

5. Variación del acceso al portal Web de la Rama Judicial	Medir la variación numérica del acceso al portal Web de la Rama Judicial	$\frac{(\text{Número de usuarios que acceden al portal durante el año}) - (\text{Número de usuarios que ingresaron al portal durante el año anterior})}{(\text{Número de usuarios que ingresaron al portal durante el año anterior})} * 100$	Contador de Visitas al Portal Web	Anual	Gestión
--	--	--	-----------------------------------	-------	---------

La impresión de este documento se considera No controlado





*Consejo Superior
de la Judicatura*

10.

Revisión del Plan de comunicaciones del SIGCMA

Revisión del Plan de Comunicaciones

El presente Plan de comunicaciones del SIGCMA tendrá una vigencia de 4 años, durante el cual se incorporarán las modificaciones que se consideren necesarias, registrando las distintas versiones.

Para la ejecución de las actividades será revisado por el responsable del proceso y los coordinadores de comunicaciones del nivel central como del nivel seccional.

