



PLAN DE COMUNICACIONES DEL SISTEMA INTERGRADO DE GESTION Y CONTROL DE LA CALIDAD PARA LA SALA ADMINISTRATIVA DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE LA GUAJIRA, DIRECCION SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL DE VALEDUPAR/OFCINA DE COORDINACION ADMINISTRATIVA DE RIOHACHA AÑO 2020

HECTOR PABLO RAMIREZ SANDOVAL  
Magistrado  
Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira  
Líder del Proceso de Comunicación Institucional

*Consejo Superior  
de la Judicatura*

2020

Calle 8 No. 12 - 86. Piso 5 Edificio Caracolí. Riohacha – La Guajira  
Teléfono Despacho 01: 318-5638266. Despacho 02: 318-5834737.  
[www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co)





## INDICE

	Pág
1. Introducción	3
2. Objetivos	3
3. Misión	3
4. Visión	3
5. Alcance	4
6. Clase de información a difundir	4
7. Canales de comunicación	4
8. Lugares de cobertura	4
9. Resultados Esperados	5
10. Acciones	5
11. Matriz de comunicaciones	7



## 1.- INTRODUCCION

Para el 2020, con el fin de definir los canales necesarios para la divulgación de la información y de los servicios dados a través de cada una de las dependencias que integran el Consejo Seccional de La Guajira y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Valledupar/Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha, se ha desarrollado un plan de comunicaciones dirigidos a usuarios internos y externos.

## 2.- OBJETIVOS

Atendiendo los criterios fijados por el Superior a través de su Plan de Comunicaciones 2020, Esta Seccional diseñara y ejecutara las estrategias requeridas para garantizar el fortalecimiento de la identidad institucional y organizacional, mediante la difusión de la información administrativa y judicial a través de las tecnologías de la información y comunicaciones, 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.

## 3.- MISIÓN:

Impartir justicia con criterios de eficacia, eficiencia, oportunidad, accesibilidad, equidad, autonomía e independencia y para contribuir a la convivencia pacífica, la justicia social y la resolución de conflictos, respetando la dignidad de las personas, la diversidad étnica y cultural en el contexto de un Estado social y democrático de derecho, abierto a la globalización en el marco del ordenamiento jurídico del país.

## 4.- VISIÓN:

En 2020, la Rama Judicial será una organización cercana al ciudadano, visible y equitativa, eficaz en sus actuaciones, armónica con otras organizaciones del Estado, articulada en el contexto internacional, generando en la ciudadanía confianza en la justicia, mediante decisiones justas en derecho y socialmente comprensibles; con una política de género, calidad y protección a los derechos

Calle 8 No. 12 - 86. Piso 5 Edificio Caracolí. Riohacha – La Guajira  
Teléfono Despacho 01: 318-5638266. Despacho 02: 318-5834737.  
[www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co)





humanos afianzada, con servidores y servidoras judiciales incorporados por concurso de méritos, con acceso permanente debidamente formados y actualizados, motivados, calificados periódicamente en su desempeño, con espacios físicos adecuados para la gestión y uso eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

#### **5.- ALCANCE:**

El plan de comunicaciones tendrá el alcance a todos los procesos definidos por el Mapa de Procesos a nivel seccional.

#### **6.- CLASE DE INFORMACION A DIFUNDIR**

- Transmitir la información que se produce en el Consejo Seccional de La Guajira y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Valledupar/Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha, relativa al SIGCMA.
- Transmitir la información que se produce en la Consejo Seccional de La Guajira y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Valledupar/Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha
- Establecer y mantener abierta la comunicación entre la Rama Judicial y sus usuarios.
- Mantener actualizadas las actividades del Comité de Calidad para brindar un conocimiento amplio a los usuarios de la Rama Judicial.
- Transmitir los conceptos de eficacia, eficiencia y efectividad de la Rama Judicial lo que incidirá una mejora de la calidad de la gestión judicial

#### **7.- CANALES DE COMUNICACION**

La Seccional posee diferentes canales de comunicación con los clientes, tales como:

- .- Portal Web de la Rama Judicial
- .- Rendición de cuentas a través de informe presentado a comunidad Guajira

Calle 8 No. 12 - 86. Piso 5 Edificio Caracolí. Riohacha – La Guajira  
Teléfono Despacho 01: 318-5638266. Despacho 02: 318-5834737.  
[www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co)



No. SC5780 - 4



No. GP 059 - 4



- Videos emitidos en el las distintas sedes judiciales y administrativa del Distrito Judicial de Riohacha y Administrativo de La Guajira.

## **8.- LUGARES DE COBERTURA**

- Palacios de Justicia del Distrito Judicial
- Juzgados
- Consejo Seccional de La Guajira y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Valledupar/Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha
- Público en general
- Programas Institucionales

## **9.- RESULTADOS ESPERADOS**

- Desarrollar una comunicación integral y corporativa de apoyo e innovación en el ámbito del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad a nivel seccional.

## **10.- ACCIONES**

### **Red de información**

Se trata de mantener informados a nuestros usuarios internos y externos de los servicios de la Sala y del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad, al igual que a nuestros servidores judiciales sobre cualquier novedad referente al SIGCMA. Haciendo uso del correo electrónico, mensajería interna (chat), buzón electrónico, link publicado en el microsítio asignado a esta seccional dentro de la página Web de la Rama Judicial para la recepción de quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y publicaciones de carácter general.

*Metodología:* Se trata de que la información que llegue a la comunidad sea pertinente. Este servicio requiere la previa especialización del tratamiento del tema al usuario y que la información sea filtrada y validada a través de los mecanismos establecidos.

En cuanto al uso del correo, se deberá realizar por medio de una lista de distribución entre los usuarios miembros.

Calle 8 No. 12 - 86. Piso 5 Edificio Caracolí. Riohacha – La Guajira  
Teléfono Despacho 01: 318-5638266. Despacho 02: 318-5834737.  
[www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co)





## **Publicidad.**

A través de la Pagina Web de la Rama Judicial, en los micrositiOS asignados Consejo Seccional de La Guajira y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Valledupar/Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha se publicará asuntos de interés para usuarios internos y externos de carácter general.

## **Presentaciones.**

La información más general del SIGCMA que se produzca a nivel seccional, será divulgada por la Alta Dirección y por coordinadora seccional de calidad, a través de un espacio diseñado para el efecto

*Metodología.* Se Trata de mantener un canal de comunicación que permita unificar la transmisión del mensaje proveniente de la gestión del Consejo Superior de la Judicatura y la Rama Judicial en general, a través del Comité Seccional del S.I.G.C. que se realiza en la última semana de cada mes y en cada encuentro de la “HORA CALIDAD”, que se celebra el último viernes de cada mes, a las 5.00 pm. A partir del mes de octubre de la presente anualidad.

## **Autoformación de los usuarios**

Buscar el despliegue del SIGCMA, orientados a incentivar el conocimiento, uso y consulta del portal web del SIGCMA

*Metodología:*

Desarrollo y difusión a los servidores de Consejo Seccional de La Guajira y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Valledupar/Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha en temas de Calidad para fortalecer la integración de las actividades con el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.



### **Lista de distribución.**

Mantener actualizada la base de datos del correo electrónico de los servidores de Consejo Seccional de La Guajira y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Valledupar/Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha comprometidos con el SIGCMA.

*Metodología:* A partir de la actualización y utilización de correos electrónicos permitiendo el flujo de la información del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

### **Indicador**

- Nombre: **Avance de las actividades de la Matriz de Comunicaciones**
- Objetivo: Verificar el avance de las actividades propuestas en la matriz de comunicaciones en la Seccional Guajira.
- Objetivo estratégico de calidad: Eficiencia y Eficacia
- Periodicidad: Trimestral
- Unidad de medida: Porcentual
- Corte: No acumulado
- Tipo: Eficiencia
- Tendencia: Creciente
- Fuente de datos: Matriz de comunicaciones
- Descripción de la fórmula: Avance de las actividades de la matriz de comunicaciones en la Seccional Guajira
- Nivel de referencia: 70 %
- Criterio para el nivel de referencia: Tendencia histórica

## **11. Matriz de Comunicaciones**

De acuerdo a las necesidades y actividades realizadas Consejo Seccional de La Guajira y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Valledupar/Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha, se elaboró la Matriz de Comunicaciones para la vigencia 2020 consolidando las actividades relevantes y alineadas con el objetivo del proceso de comunicaciones, sus medios de divulgación, responsables y periodicidad.