



Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Sala Jurisdiccional Disciplinaria

Código: SU-C01

Versión: 01

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO SERVICIO AL USUARIO

Elaboró: Escribiente Grado 9	Revisó: Secretaría Judicial	Aprobó: Comité de calidad
Fecha: 10-01-2009	Fecha: 30-02-2009	Fecha: 18-03-2009
Nombre del Proceso: Servicio al Usuario		Lider del proceso: Secretaría Judicial

Objetivo: Tramitar oportuna y adecuadamente las solicitudes de los usuarios, velando por su satisfacción.

Requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008: 4.1, 4.2, 5.2, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.5

SECUENCIA E INTERACCIONES					
PROVEEDOR	ENTRADA	ETAPAS	SALIDA	CLIENTE	
Proceso Direccionamiento del SGC	Política y objetivos de calidad Documentos controlados Información comunicada		Requisitos publicados		
			Necesidad de recursos logísticos, infraestructura y tecnológicos y de personal	Procesos Gestión de Recursos y Gestión Humana	
Procesos Gestión de Recursos y Gestión Humana	Recursos logísticos, infraestructura y tecnológicos suministrados y personal requerido				
Usuario	Solicitud de: Certificado de antecedentes, derechos de petición, de información y quejas.			Certificado de antecedentes disciplinarios, derechos de petición atendidos, información requerida, quejas tramitadas y	Usuarios
Usuario	Percepción del cliente			Resultados de la medición de la satisfacción del cliente	Proceso Mejoramiento de la Gestión
Proceso Gestión de la Información	Informes consolidados			Información de la gestión	Proceso Gestión de Información
	Resultados de los Indicadores Servicios no conformes analizados		Resultados de los Indicadores Servicios no conformes analizados	Proceso Mejoramiento de la Gestión	
			Acciones Preventivas, correctivas y de mejora Servicios no conformes controlados	Proceso Mejoramiento de la Gestión	
Criterios y Métodos de Control					
Recursos		Documentos Asociados		Indicadores	
		Internos: SU-P01 Procedimiento para la expedición de certificados de antecedentes disciplinarios. SU-P02 Procedimiento para la atención de derechos de petición. SU-P03 Procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente. SU-P04 Procedimiento para la atención de usuarios internos y externos. SU-P05 Procedimiento para remisión por competencia. SU-P06 Procedimiento para la atención de sugerencias e inquietudes.		SU-FT01 Oportunidad en la atención de solicitudes. SU-FT02 Satisfacción del Cliente	
Humanos: Secretario Judicial, Abogado Auxiliar, Oficial Mayor, Auxiliar Judicial, Escribientes, Archiveros y citadores		Externos: Ver DS-F06 Listado Maestro de documentos externos.			
Infraestructura: Equipos de computo, fotocopiadora, fax, teléfonos, oficinas, sistema de información judicial. Ambiente de trabajo: Condiciones adecuadas de ventilación e iluminación.					