FISCALIA
GENERAL DE LA NACIÓN

RESOLUCIÓN No. 0- 0269
28 ENE. 2013

"Por medio de la cual se adopta el Direccionamiento Estratégico 2013-2016 para la Fiscalía General de la Nación y se reglamenta el uso del Sistema de Información de Planes Operativos Anuales- SISPOA"

EL FISCAL GENERAL DE LA NACIÓN

En uso de sus atribuciones legales, en particular las que le confiere el numeral 15 del artículo 11 de la Ley 938 de diciembre 30 de 2004, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 152 de 1994 por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, en su artículo 26 establece que: *"Planes de acción. Con base en el Plan Nacional de Desarrollo aprobado cada uno de los organismos públicos de todo orden a los que se aplica esta Ley preparará su correspondiente plan de acción.*

En la elaboración del plan de acción y en la programación del gasto se tendrán en cuenta los principios a que se refiere el artículo 3o. de la presente Ley, así como las disposiciones constitucionales y legales pertinentes".

Que el artículo 11 numeral 15 de la Ley 938 de 2004 establece que corresponde al Fiscal General de la Nación aprobar el Direccionamiento Estratégico de la entidad y enviarlo al Consejo Superior de la Judicatura para que sea consolidado con el plan de la Rama Judicial.

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 "Prosperidad para Todos" fue aprobado por el Congreso de la República mediante la Ley 1450 de 2011.

Que la Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en su artículo 74 establece que el: *"PLAN DE ACCIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS. A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión".*

Que el Direccionamiento Estratégico constituye la carta de navegación que debe seguir la Entidad durante los próximos años.

En mérito de lo expuesto, el despacho del Fiscal General de la Nación,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el "Direccionamiento Estratégico 2013-2016" para la Fiscalía General de la Nación, el cual estará conformado por la Plataforma Estratégica (misión, visión y principios y valores consagrados en el Código de Ética y Buen Gobierno), el mapa de procesos y el Plan Estratégico de la Entidad.

ARTÍCULO SEGUNDO. La misión de la Fiscalía General de la Nación será la siguiente:

> *"La Fiscalía General de la Nación ejerce la acción penal y elabora y ejecuta la política criminal del Estado; garantiza la tutela judicial efectiva de los derechos de los intervinientes en el proceso penal; genera confianza y seguridad jurídica en la sociedad mediante la búsqueda de la verdad, la justicia y la reparación."*

ARTÍCULO TERCERO. La visión de la Fiscalía General de la Nación será la siguiente:

> *"La Fiscalía General de la Nación pondrá en ejecución un sistema de investigación integral, y será reconocida por el diseño y ejecución de políticas públicas vanguardistas que le permitirán enfrentar las diversas formas de criminalidad; su tarea se verá apoyada en la profesionalización del talento humano y el desarrollo y aplicación de herramientas innovadoras de tecnología y comunicación, que garanticen la independencia, autonomía y acceso a la justicia.*

ARTÍCULO CUARTO. Adoptar como valores institucionales del Direccionamiento Estratégico de la Fiscalía General de la Nación: calidad, efectividad, sentido de pertenencia, responsabilidad, respeto, trabajo en equipo, lealtad, equidad, honestidad, servicio y salvaguarda por los derechos fundamentales y los derechos humanos.

ARTÍCULO QUINTO. La Oficina de Planeación coordinará con las demás dependencias las actividades necesarias para hacer la divulgación del Direccionamiento Estratégico a nivel nacional.

ARTÍCULO SEXTO. La programación anual para el cumplimiento de estos Objetivos Estratégicos y el seguimiento a la ejecución de los mismos, se hará mediante los Planes Operativos Anuales- POA, para lo cual se deben utilizar los siguientes instrumentos que han sido preparados por la Oficina de Planeación: 1. Guía para la formulación, el seguimiento y evaluación del plan estratégico, 2. Guía para la formulación, el seguimiento y evaluación del plan estratégico -POA y 3. Guía del usuario del Sistema de Información de los Planes Operativos Anuales- SISPOA. Estos documentos están publicados en el sistema de Gestión integral BIT en la Intranet de la Entidad.

ARTÍCULO SÉPTIMO. Los plazos establecidos en las guías para la alimentación del SISPOA en las diferentes etapas del proceso de planeación, son de obligatorio cumplimiento. No obstante, por circunstancias de fuerza mayor el jefe de la Oficina de Planeación, autorizará la habilitación temporal del SISPOA por fuera del plazo establecido.

FISCALIA
GENERAL DE LA NACION

El incumplimiento de dichos plazos, acarreará falta disciplinaria, según la normatividad vigente.

ARTÍCULO OCTAVO. La Secretaria General, los Directores Nacionales, el Director de Asuntos Internacionales, los Jefes de Unidad, los Jefes de Oficina y los Directores Seccionales, tienen la responsabilidad de velar por la correcta aplicación de las Guías del SISPOA, garantizando el adecuado y oportuno diligenciamiento del sistema en sus dependencias.

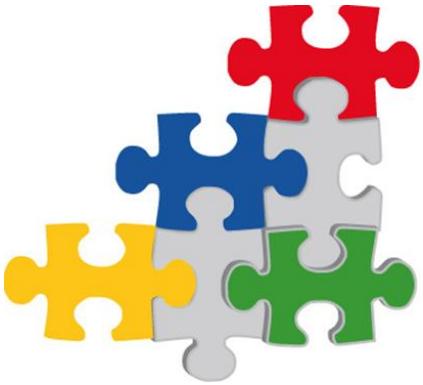
ARTÍCULO NOVENO. La presente resolución rige a partir de su comunicación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 28 ENE. 2013

EDUARDO MONTEALEGRE LYNETT
Fiscal General de la Nación

Vo. Bo: Dra. Alexandra Katheryne Manzano Guerrero, Jefe Oficina Jurídica
Dra. Isadora Fernandez Posada. Jefe Oficina de Planeación
Proyectó: Janneth Cortés Martinez, Profesional Universitario Oficina de Planeación.



Direccionamiento Estratégico

2013-2016

Direccionamiento
Estratégico
2013-2016

Eduardo Montealegre Lynett
Fiscal General de la Nación

Jorge Fernando Perdomo Torres
Vicefiscal General de la Nación

Aura Yineth Correa Niño
Secretaria General

Elka Venegas Ahumada
Directora Nacional de Fiscalías (E)

Maritza Escobar Baquero
Directora Nacional Cuerpo Técnico de Investigación (E)

Marcela María Yepes Gómez
Directora Nacional Administrativa y Financiera

JEFES DE OFICINA

Alexandra K. Manzano Guerrero
Jefe Oficina Jurídica
Martha Lucia Guevara Gaona
Jefe Oficina de Veeduría y CID
Carlos Enrique Polanía Falla
Jefe Oficina de Informática
Juan Guillermo Gómez Mejía
Jefe oficina de Control Interno
Jorge Eduardo Rojas Pinzón
Jefe oficina de Protección y Asistencia

Isadora Fernández Posada
Jefe Oficina de Planeación
Omar Alberto Jaimes Rueda
Jefe Oficina de Divulgación y Prensa
Diana Carolina Flórez Bayona
Directora de la Escuela de Estudios e investigaciones Criminalísticas y Ciencias Forenses (E)
Francisco Echeverry Lara
Director de Asuntos Internacionales

PRESENTACIÓN

Con base en el Plan de Desarrollo Nacional 2010 -2015 “Prosperidad Para Todos” y el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2011-2014 y con la participación de un equipo interdisciplinar de funcionarios, formulamos en este documento el Direccionamiento Estratégico de la Fiscalía General de la Nación para el período comprendido entre los años 2013 y 2016.

Este documento está dividido en dos partes: la primera contiene la plataforma estratégica, en la que se definen la misión, visión, principios y valores consignados en el “Código de Ética y Buen Gobierno”. En la segunda parte, se encuentra el Plan Estratégico, en donde se formulan la política y objetivos institucionales.

En el Plan Estratégico se desagregan las estrategias y actividades que se deben desarrollar a nivel de procesos o subprocesos (mapa de procesos) y que se deben medir mediante indicadores de gestión definidos en las caracterizaciones y en la matriz de indicadores, que son dos aspectos que se encuentran también en esta parte del documento.

La dirección hacia la que apunta el Plan Estratégico, concebido como un todo, es la de la construcción de una Fiscalía que garantice los derechos tanto de los procesados como de las víctimas, en el marco de una justicia restaurativa con fundamento en los principios de verdad, justicia y reparación. De la misma manera, el Plan apunta a incrementar la efectividad de las investigaciones, disminuir la congestión, mejorar el servicio a la ciudadanía y fortalecer la política criminal del Estado. Estos son componentes inescapables en la hoja de ruta institucional para los próximos años.

Se debe resaltar que para el desarrollo de los objetivos estratégicos se pretende adelantar una restructuración integral de la entidad, en donde se abarcarán tanto los procesos misionales como los procesos administrativos.

Se busca dar un giro a la metodología de la investigación, por medio de la adopción y adaptación de modelos que cumplan con estándares internacionales, en donde la investigación no se centre exclusivamente en el individuo como presunto autor del delito, sino en la construcción de contextos que permitan identificar a los máximos responsables dentro de los aparatos organizados de poder, aplicando los criterios de priorización establecidos en la Directiva 001 del 4 de octubre de 2012.

Un programa central para el logro de los propósitos finales del plan, consiste en la focalización de esfuerzos en torno al fortalecimiento administrativo y financiero de la institución; para lograrlo, entre otras iniciativas, se contempla el desarrollo de programas

que incrementen las competencias laborales del talento humano que se desempeña en la Fiscalía General de la Nación. Es solamente un talento humano suficientemente entrenado, con una fuerte formación y desarrollo continuo de competencias profesionales y laborales, el que posibilitará enfrentar de manera exitosa la criminalidad contemporánea. Lograr este propósito exige elaborar un Proyecto Educativo Institucional basado en los enfoques de construcción del conocimiento (modelos constructivistas en la pedagogía moderna), y el apoyo de un programa de profesionalización basado en ciencia, tecnología e innovación.

En suma: un replanteamiento que mejora todos los sectores de administración, gestión y desempeño, que está basado en políticas públicas y declaraciones institucionales consistentes y que posee una hoja de ruta organizada que se desarrollará en fases con sistemas de control y retroalimentación, sumado al trabajo mancomunado con otras instituciones del Estado, dará cumplimiento a los objetivos estratégicos de la entidad, en el marco de una clara política criminal basada en los principios de justicia oportuna y combate a la impunidad.

CONTENIDO

1. Plataforma Estratégica

1.1 Misión

1.2 Visión

1.3 Cultura: Valores Institucionales

1.4 Logo

2. Mapa de procesos.

3. Plan estratégico

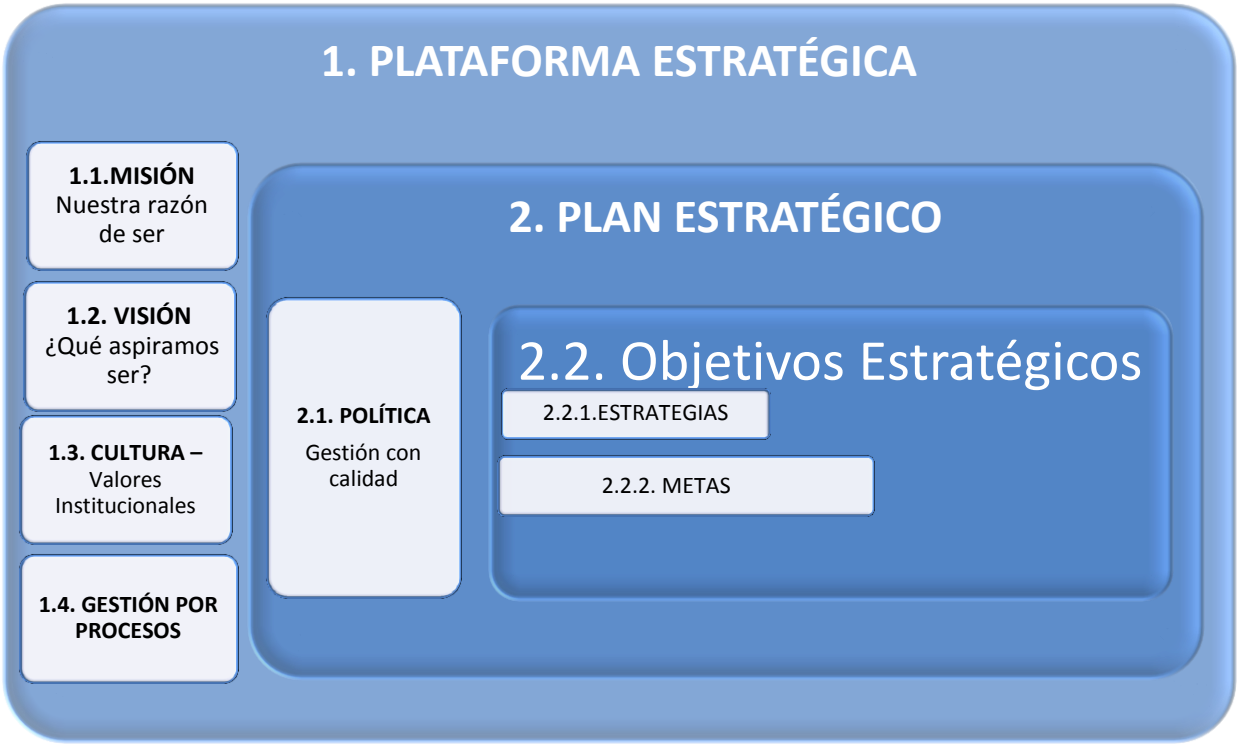
3.1 Política Institucional.

3.2 Objetivos Institucionales.

3.3 Estrategias.

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Es el proceso a través del cual se declara la visión y la misión de la entidad, se analiza la situación externa y externa de ésta, se establecen los objetivos estratégicos, y se formulan las estrategias necesarias para alcanzar dichos objetivos. Sobre la base de la plataforma estratégica se elaboran los demás planes de la entidad.



1.1 MISIÓN

Declaración que define el propósito o la razón de ser de una Institución y permite orientar las acciones que realicen sus miembros hacia el logro de un resultado esperado. Por esta razón, la misión debe ser comprensiva en cuanto a identificar claramente los productos/servicios relevantes y los clientes/ usuarios/ beneficiarios a los cuales se orientan dichas acciones.

MISIÓN

"La Fiscalía General de la Nación ejerce la acción penal y elabora y ejecuta la política criminal del Estado; garantiza la tutela judicial efectiva de los derechos de los intervinientes en el proceso penal; genera confianza y seguridad jurídica en la sociedad mediante la búsqueda de la verdad, la justicia y la reparación."

1.2 VISIÓN

Conjunto de características de la organización que se quieren alcanzar en un plazo predeterminado. Una Visión debe caracterizarse por ser: clara concisa, fácil de entender, inspiradora, desafiante: centrada en la excelencia, estable pero flexible, tangible y susceptible de implementar.

VISIÓN

La Fiscalía General de la Nación pondrá en ejecución un sistema de investigación integral, y será reconocida por el diseño y ejecución de políticas públicas vanguardistas que le permitirán enfrentar las diversas formas de criminalidad; su tarea se verá apoyada en la profesionalización del talento humano y el desarrollo y aplicación de herramientas innovadoras de tecnología y comunicación, que garanticen la independencia, autonomía y acceso a la justicia.

1.3 CULTURA - Valores Institucionales

Se entenderá por valores a los atributos, cualidades y actitudes fundamentales del comportamiento humano, que dan sentido a la vida, permiten una mejor convivencia y otorgan efectos positivos dignos de aprobación[1].

[1] Código de Ética y Buen Gobierno de la FGN. Capítulo IV, Artículo 7.

El logro de la misión y la visión está enmarcado en la cultura organizacional, la cual orientará el actuar de los servidores de la entidad en todo tiempo y lugar, en aras de aplicar una justicia oportuna. Se enfatiza en los valores que deben caracterizar a los empleados de la Entidad, denominados “valores éticos”.

Los valores institucionales se encuentran detallados en el Código de Ética y Buen Gobierno adoptado mediante Resolución N°6552 del 24 de octubre de 2008.

Direccionamiento
Estratégico
2013-2016

1.4 Logo

Direccionamiento
Estratégico
2013-2016

Racional de logo símbolo[2]:

- Una ficha verde que soporta la estructura y simboliza la Unidad Nacional y tres fichas de color institucional (piezas claves) amarillo, azul y rojo en forma ascendente que indican crecimiento en una sola dirección. Estas piezas representan la presencia, participación y gestión de los líderes de la entidad.

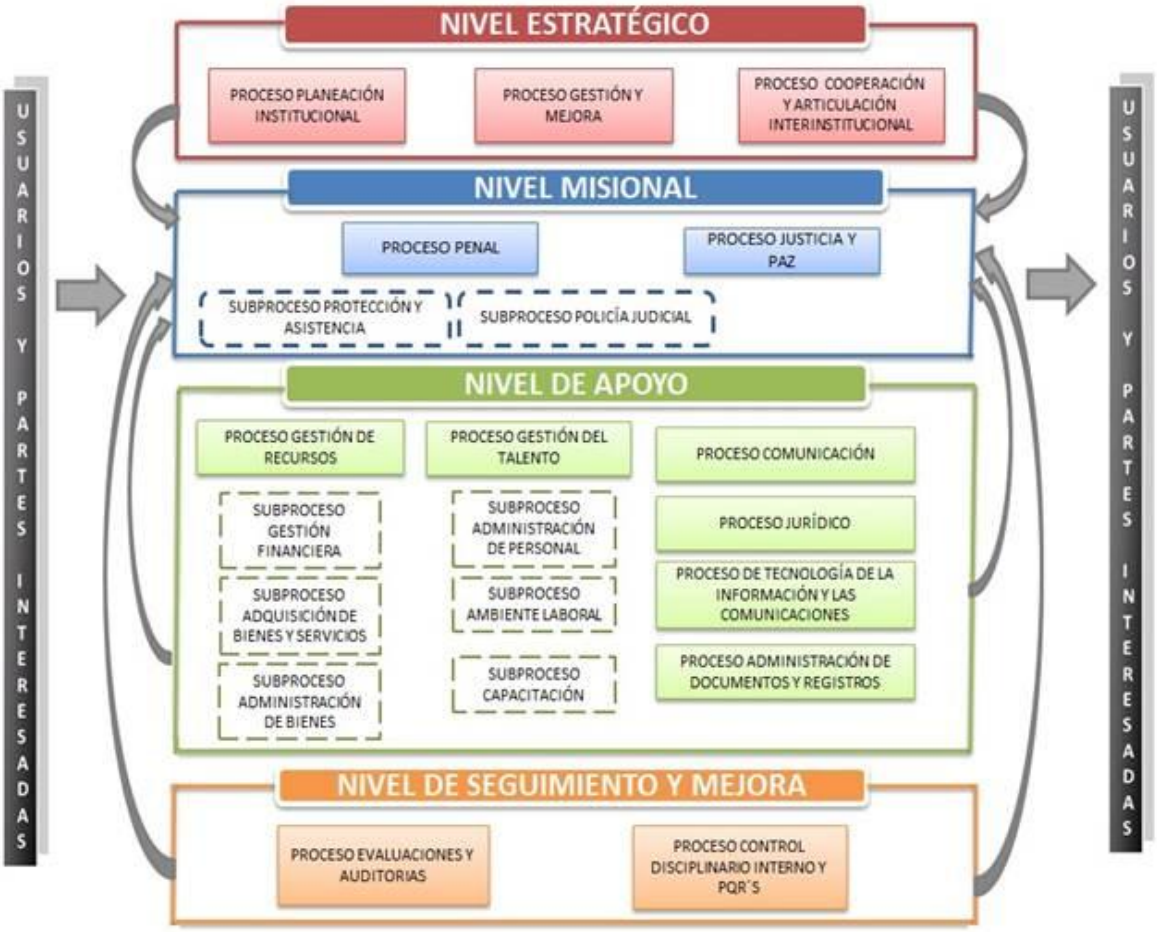
- Dos fichas grises (piezas claves) que transmiten el trabajo en equipo de los funcionarios de la entidad.

- La palabra estratégico también está en color gris para indicar el papel que cumplen los funcionarios en la actividad misional.

2. MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

El mapa de procesos institucional fue adoptado mediante Resolución N° 0-1834 del 4 de octubre del 2012, *por medio de la cual se actualiza el Manual de Gestión Integral de la Fiscalía General de la Nación.* El Direccionamiento Estratégico está direccionado a cada uno de los procesos y subprocesos de la entidad.

[2] Diseño: Oficina de Divulgación y Prensa – FGN. Enero 2013.



- **Nivel Estratégico (o también denominados gerenciales):** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.

- **Nivel Misional:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

- **Nivel de Apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación, análisis y mejora Talento humano idóneo y competente, para este Nivel.

- **Nivel de Seguimiento y mejora**: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición y seguimiento, auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

3. PLAN ESTRATÉGICO

3.1 Política Institucional

Está orientada a dar un criterio o directriz del accionar de la Fiscalía General de la Nación, constituyéndose en un punto de partida para la toma de decisiones y la puesta en práctica de las estrategias, programas y proyectos.

En el marco del cumplimiento de la Constitución y los Derechos Humanos, con base en la transparencia, y la ética en el oportuno cumplimiento de la misión institucional que se lleva cabo con autonomía e independencia, y mediante un actuar institucional eficiente, eficaz y efectivo, lograr el mejoramiento continuo y equilibrar los intereses del Estado y sus asociados.

3.2 Objetivos Estratégicos

Los Objetivos Estratégicos son consistentes con la misión de la Fiscalía General de la Nación, ya sea por su impacto al interior (restructuración, mejora en los procesos, etc.) o por su impacto en sus clientes, usuarios o beneficiarios (mayor cobertura, calidad u oportunidad del servicio, entre otras). Estos se expresan en términos de resultados, productos o metas, que a su vez deben traducirse en tareas asignables, factibles de realizar en plazos determinados y al amparo de los recursos disponibles.

PLAN DE ACCIÓN 2013 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		ESTRATEGIAS	
1	Implementar mecanismos que apoyen a la Fiscalía General de la Nación en la lucha contra el crimen organizado.	1.1	Crear oficinas de alto nivel y subunidades que establezcan los lineamientos que se verán reflejados en la eficacia de las investigaciones contra el crimen organizado y el curso de los procesos.
		1.2	Investigar las violaciones sistemáticas de los Derechos Humanos de acuerdo con los estándares internacionales.
		1.3	Reconstruir los contextos de graves violaciones a los Derechos Humanos, la finalidad con que se cometieron, los aparatos organizados de poder que han podido existir, sus financiadores y máximos responsables.
2	Fortalecer las técnicas de investigación criminal, los equipos técnicos, operativos y tácticos de Policía Judicial del CTI, mediante la adopción y aplicación de nuevas tecnologías.	2.1	Implementar estándares internacionales para la investigación criminal.
		2.2	Elaborar protocolos de investigación en los que se involucre la utilización de tecnologías modernas.
		2.3	Buscar apoyo de organismos internacionales para la formación de funcionarios en tecnología de punta.
3	Fiscalía inteligente: Identificar los fenómenos crimínales de cada una de las regiones del país y diseñar e implementar métodos y metodologías apropiadas para combatirlas	3.1	Identificar, caracterizar los fenómenos criminales de acuerdo a cada una de las regiones e implementar mecanismos de investigación adecuados.
		3.2	Implementar métodos de Interacción entre el nivel central, seccional y local de la entidad para el cumplimiento estricto del objetivo misional.
		3.3	Asegurar la mejora continua de los procesos mediante el seguimiento a los sistemas de gestión de la Entidad.
		3.4	Fortalecer la implementación de entidades tanto de régimen público como privado para la lucha contra el crimen en los diferentes estamentos de la sociedad.
		3.5	Realizar un análisis temprano de noticias criminales que permita identificar la estrategia jurídica apropiada.
		3.6	fomentar la utilización de mecanismos alternativos contribuyendo no solo a la disminución de la congestión en los despachos fiscales si no a la aplicación de una pronta justicia.
		3.7	Generar políticas criminales diferenciadas que respondan a los fenómenos criminales de cada región del país.
4	Fortalecer la FGN a través de la Restructuración integral de la entidad.	4.1	Priorizar el uso de los recursos asignados a la Entidad con el fin de implementar tecnología de punta en los sistemas de información, comunicaciones y demás necesidades tecnológicas requeridas.
		4.2	Modernizar la estructura organizacional, física y funcional de la Entidad. Reordenamiento de despachos, funciones, modernización de trámites, de planta de personal, reclasificación de cargos y especialidad.
		4.3	Promover la protección del medio ambiente.
		4.4	Impulsar el programa de Protección y asistencia a testigos y víctimas.

PLAN DE ACCIÓN 2013 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

OBJETIVOS		ESTRATEGIAS	
5	Establecer mecanismos de articulación con las entidades y organismos del Estado e instituciones de la sociedad civil que intervengan en el proceso de investigación penal.	**5.1**	Establecer estrategias de comunicación interinstitucional de coordinación y comunicación para ejercer una política criminal coherente.
		5.2	Articular las entidades que aportan al desarrollo de la investigación penal.
		5.3	Unir esfuerzos con las instituciones de la sociedad civil para dar una respuesta efectiva a las investigaciones.
6	Aplicar inteligencia estratégica a la investigación criminal para anticiparse a los retos y amenazas generados por la nueva criminalidad emergente que atenta contra la seguridad del Estado colombiano.	**6.1**	Aprovechar los recursos tecnológicos y científicos para un eficiente desarrollo de la investigación.
		6.2	Capacitar al personal adscrito a las Unidades de Fiscalías en la implementación de sistemas de investigación de delitos transnacionales.
		6.3	Desarrollar y aplicar técnicas modernas de inteligencia y análisis que se requieran en la investigación criminal.
7	Gestionar y optimizar los recursos humanos, científicos y tecnológicos para la innovación y construcción del conocimiento.	**7.1**	Implementar un sistema idóneo de selección, incorporación y de carrera, que permita la profesionalización de los servidores de la FGN y su objetiva evaluación.
		7.2	Promover la obtención de recursos a través de cooperación nacional e internacional.
		7.3	Promover el desarrollo de ciencia, tecnología y creación de conocimiento.
8	Diseño y puesta en marcha de la institución educativa de muy alto nivel que profesionalice a los funcionarios	**8.1**	Brindar capacitación óptima y de calidad a los funcionarios.
		8.2	Fomentar la investigación científica y las publicaciones especializadas para la formación de funcionarios.
		8.3	Generar estrategias para una continua capacitación, actualización y desarrollo de las funciones a desempeñar por el personal de la FGN.
9	Implementar en la FGN nuevos mecanismos de investigación integral, aplicando la creación de contextos, basados en los fenómenos criminales en pro de la verdad, justicia y reparación.	**9.1**	Desarrollar y poner en marcha de la Unidad de Análisis y Contexto -UNAC-.
		9.2	Dar un giro en la metodología de investigación que supere el trato individual y lo traslade a la macro criminalidad.
		9.3	Expedir directivas con lineamientos claros para la aplicación de criterios jurídicos acordes con la macro criminalidad y los principios constitucionales.

PLAN DE ACCIÓN 2013 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

OBJETIVOS		ESTRATEGICOS	
10	Articular todas las policías judiciales del país.	10.1	Desarrollar programas de formación específica y especial al personal con funciones de Policía Judicial.
		10.2	Unificar los manuales, procedimientos, protocolos y guías de Policía Judicial para la estandarización y optimización de la Investigación criminal.
		10.3	Crear un sistema de información unificada para el ejercicio de la acción penal.
		10.4	Armonizar con las políticas internacionales para ir en concordancia con políticas de los DDHH y el DIH.
		10.5	Establecer criterios que respondan a las conductas delictivas de alto impacto en la comunidad y la especialización de la policía judicial de acuerdo a las modalidades delictivas.
11	Diseñar y ejecutar mecanismos de justicia restaurativa que permita la dignificación de las víctimas.	11.1	Diseñar un programa integral de atención a víctimas.
		11.2	Implementar políticas con enfoque diferencial.
		11.3	Diseñar e implementar programas cuyo objetivo principal sea la reconciliación y el perdón.
		11.4	Fortalecer los canales intersectoriales de acceso a la solución de conflictos.
		11.5	Desarrollar mecanismos de justicia restaurativa del Código Penal y demás normas.
		11.6	Diseñar y fortalecer los modelos de Gestión (Sau, Uri, Cav, Cavif, Caivas, etc.).
12	Implementar y desarrollar la justicia premial.	12.1	Expedir directivas con lineamientos claros sobre los preacuerdos, negociaciones y el principio de oportunidad, como herramienta para el desmantelamiento de la macro criminalidad.
13	Generar y desarrollar políticas y/o directivas enfocadas a la protección y garantía del acceso a la justicia con enfoque diferencial.	13.1	Implementar un modelo de acceso a la justicia, respeto e inclusión de los indígenas, mujeres y niños.
		13.2	Fortalecer los mecanismos de cooperación interinstitucional.
		13.3	Implementar un programa de responsabilidad social de la Entidad.
14	Generar políticas públicas que sirvan como herramienta Para la prevención del delito y generar espacios de participación ciudadana.	14.1	Crear centros especializados según las características delictuales para favorecer el acceso a la justicia de las víctimas.
		14.2	Fortalecer e implementar nuevos programas de acercamiento con la comunidad para la prevención del delito (ejemplo: Futuro Colombia).
15	Gerenciar eficientemente el sistema penal oral acusatorio.	15.1	Expedir directivas con lineamientos claros para la aplicación integral delos principios rectores del Sistema Penal Oral Acusatorio.
		15.2	Fortalecer el sistema de información SPOA para la producción de registros y estadísticas unificadas.
		15.3	Articular con la judicatura la adopción de acciones correctivas y de mejora que permitan la optimización de los recursos administrativos