



MANUAL DE CALIDAD

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 GENERALIDADES

1.1.1 Antecedentes

En sesión del 7 de Febrero de 2007 la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura en su condición de Alta Dirección del órgano administrativo de la Rama Judicial, aprobó la política de calidad y organización del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad para su implementación y, ordenó la expedición del Acuerdo respectivo, conforme a los documentos que presentaron los magistrados designados para el efecto por la Sala, Doctores Lucía Arbeláez de Tobón, Jesael Giraldo Castaño y Hernando Torres Corredor.

Así mismo, en desarrollo de la Circular No. 3 del 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno en el orden nacional y territorial, la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura como Alta Dirección, manifestó su compromiso de manera directa y evidente en el acta aprobada en la sesión del 30 de agosto del 2006, de implementar el Modelo Estándar de Control Interno. Para el desarrollo de esta política y con base en el modelo fijado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Magistrada Lucía Arbeláez de Tobón, presentó el proyecto de Acuerdo *“Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.”* que fue aprobado con los ajustes propuestos por los demás Magistrados, lo que corresponde a la naturaleza de esta Alta Corporación de la Rama Judicial, todo lo cual resulta necesario para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.

El Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad (**SIGC**) que se adopta, recoge el cumplimiento de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y se constituye en un



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

SIGC

instrumento gerencial que permite el cumplimiento de los objetivos fijados por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, en desarrollo de su misión constitucional y legal y el mejoramiento de la gestión, así como la cualificación del ejercicio del Control Interno con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, calidad y transparencia en el cumplimiento de sus fines sociales.

El Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad (**SIGC**), es revisable periódicamente; por ello la Alta Dirección asume el deber de controlar íntegra y periódicamente el sistema, para asegurar su conveniencia, garantizar su adecuación a las nuevas circunstancias y preservar y mejorar su efectividad, así como garantizar su sostenibilidad. El resultado de tal ejercicio de revisión se traducirá en decisiones y acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento.

1.1.2 Misión:

El Consejo Superior de la Judicatura es el órgano constitucional de administración y control del poder judicial en Colombia, **responsable de su administración autónoma** para lograr la plena realización del **derecho de acceso a la justicia** de todos los colombianos propendiendo por la **independencia judicial, la calidad, la eficiencia, la eficacia y la transparencia de la gestión pública** en orden a propiciar la paz y la convivencia social.

1.1.3 Visión

En el año 2010 seremos la entidad que en consideración a sus características internas y reconocimiento externo, asegurará la **efectiva prestación de un servicio de administración de justicia**, esto es, **con eficiencia y calidad**, en el que la adecuada utilización de todos los recursos, el compromiso de su gente y la confiabilidad de sus procesos la harán, modelo de gestión en el Estado colombiano.

1.2 APLICACIÓN

Alcance:

El Sistema de Gestión y Control de Calidad (**SIGC**) de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura tiene como alcance los procesos misionales de la organización:

- Modernización de la Gestión Judicial,



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

SIGC

- Reordenamiento Judicial,
- Mejoramiento Infraestructura Física,
- Administración de la Carrera Judicial,
- Gestión de la Formación Judicial,
- Gestión de la Información Judicial,
- Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia

Soportado en el direccionamiento dado a partir de los procesos estratégicos y en los procesos de soportes necesarios para implementar el **SIGC** bajo el enfoque de las normas técnicas de calidad; NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

The Management and Quality Control System (-SIGC 1 – for the acronyms in Spanish) of the Administrative Chamber of the Supreme Judicial Council is founded on the objectives of the missionary processes of the organization, such as:

- Modernization of the Judicial Management,
- Judicial Reorganization,
- Improvement of Physical Infrastructure,
- Administration of the Judicial Career,
- Management of the Judicial Training,
- Judicial Information Management,
- Registration and Control of lawyers and judicial assistants

The entire system are supported in the principles specified in the strategic and support processes needed to implement the –SIGC–, which also follows the approaches given by the technical standard NTC ISO 9001:2008 and NTCGP 1000:2009.

Exclusiones:

Respecto de los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 se declara excluido el siguiente numeral:

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

¹ SIGC: Sistema de Gestión y Control de Calidad



La justificación de esta exclusión se explica más adelante en el presente manual.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El Manual de Calidad contiene disposiciones que hacen referencia a las siguientes normas:

- NTC - ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de Calidad. Principios y Vocabulario.
- NTC - ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
- Ley 872 de 2003, “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad”.
- Decreto 4110 de 2004 “Por el cual se reglamenta la ley 872 y se adopta la norma técnica de calidad.
- Decreto 4485 de Noviembre 18 de 2009.
- NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios. Requisitos
- Circular 1000-009-07 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este manual de calidad, son aplicables los términos y definiciones dados por la norma NTC-ISO 9000:2005, la NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios y la NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.

4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión de la Calidad (**SIGC**) de acuerdo a las directrices consignadas en la Norma NTC ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009, la cual establece los requisitos para la implementación del



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

SIGC

Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios.

Los procesos necesarios se enuncian en el Mapa de Procesos de SIGC (anexo 1), aprobado por la Alta Dirección mediante **Circular No PSAC07-13 del 26 de abril de 2007**; las caracterizaciones de cada uno de estos procesos describen, entre otros aspectos, la secuencia e interacción entre los procesos (anexo 2).

Los procesos determinados por la organización son:

PROCESOS ESTRATEGICOS

- Planeación Estratégica
- Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes
- Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad
- Comunicación Institucional

PROCESOS MISIONALES

- Modernización de la Gestión Judicial
- Reordenamiento Judicial
- Mejoramiento Infraestructura Física
- Administración de la Carrera Judicial
- Gestión de la Formación Judicial
- Gestión de la Información Judicial
- Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia

PROCESOS DE APOYO

- Gestión Humana
- Gestión Tecnológica
- Administración de la Seguridad
- Gestión de Información Estadística
- Auditoría Interna
- Adquisición de Bienes y Servicios
- Gestión Financiera y Presupuestal
- Asistencia Legal



Los criterios y métodos necesarios para la operación y control de estos procesos se encuentran definidos en los procedimientos de cada proceso, listados en la casilla “*Documentos descriptivos*” y la normatividad aplicable a cada proceso se encuentra referenciada en la casilla “Requisitos legales aplicables” (Listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad) de cada caracterización de proceso.

Los recursos humanos requeridos para la operación y seguimiento de estos procesos se encuentran identificados en la casilla “*Recursos Humanos*” de cada caracterización de proceso y son provistos por el **Proceso de Gestión Humana**.

Los recursos tecnológicos requeridos para la operación y seguimiento de estos procesos se encuentran identificados en la casilla “*Recursos Físicos*” de cada caracterización de procesos y son provistos por el **Proceso de Gestión Tecnológica**. Los demás recursos requeridos de infraestructura y ambiente de trabajo frente a la prestación de los servicios, son suministrados a través de la gestión que se hace con el **Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios**.

El seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos se realizan mediante los Indicadores de Gestión descritos en la casilla “*Parámetros de Medición*” de cada caracterización de proceso, además en la ficha técnica de cada indicador se describe en forma detallada la información necesaria para el cálculo y análisis de dichos indicadores.

La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos es responsabilidad de quien se identifica en cada caracterización de proceso como responsable del mismo. Esto se logra a través de la divulgación a todos los servidores judiciales de los procesos, procedimientos y demás documentación del **SIGC**.

La transversalidad de los procesos se identifica en la tabla “*Estructura vs Procesos*” (anexo 3).

4.2 GESTION DOCUMENTAL

4.2.1 Generalidades

El presente Manual hace referencia a los procedimientos y registros del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad, al igual que la política y los objetivos de calidad.



La descripción de cada uno de estos documentos (procedimientos y registros) y la forma como se deben elaborar y codificar, están descritas en el **Procedimiento para el Control de Documentos Internos**. La implementación adecuada de este documento asegura la homogeneidad de presentación y forma de todos los documentos del SIGC de la entidad incluyendo el propio manual de calidad.

La entidad ha establecido, documentado, implementado y mantiene los procedimientos requeridos por la NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008 según se relacionan a continuación:

- Procedimiento para el Control de Documentos Internos
- Procedimiento para el control de Documentos Externos y Normatividad
- Procedimiento para el Control de Registros
- Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad
- Procedimiento para el Control del Producto No Conforme
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

Además de estos procedimientos, se ha documentado e implementado otros documentos necesarios para que la entidad pueda hacer una eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

El conjunto de los procedimientos documentados requeridos por la norma NTC ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y los procedimientos propios de los procesos del SIGC de la entidad conforman el **“Manual de Procesos y Procedimientos”**

4.2.2 Manual de Calidad

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura ha documentado el presente Manual de Calidad con el propósito de describir el Alcance del SIGC, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones. Hace referencia a los procedimientos documentados establecidos y a la interacción entre procesos del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad, la cual esta descrita en las caracterizaciones de los procesos (Proveedores-Entradas y Salidas-Clientes).



4.2.3 Control de Documentos

Las actividades y responsabilidades para la aprobación, revisión, actualización, publicación y preservación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad se encuentran descritas en el **Procedimiento para el Control de Documentos Internos** y el **Procedimiento para el control de Documentos Externos y Normatividad**, la documentación controlada del SIGC se encuentra disponible para consulta en la página web de la Rama Judicial www.ramajudicial.gov.co.

4.2.4 Control de Registros

El **Procedimiento para el Control de Registros** define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad.

Los registros del SIGC son una herramienta básica para preservar la información relevante respecto al desempeño de los procesos y para tomar decisiones de mejoramiento a partir del análisis de esa información.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

El compromiso de la Alta Dirección de la Entidad se evidencia en:

- La documentación, divulgación y cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- El cumplimiento de la normatividad aplicable a la entidad.
- La revisión periódica del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad.
- El establecimiento de una cultura de mejoramiento continuo.
- La disponibilidad de los recursos necesarios para la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SIGC.

El **Proceso de Planeación Estratégica** incluye las actividades que evidencian el compromiso de la Alta Dirección para con el SIGC.



5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, por ser una entidad de carácter público debe asegurarse del cumplimiento de los requisitos legales que le aplican y con base en ellos trazar las directrices para la satisfacción de sus usuarios. Estos requisitos están identificados en Los **Listados Maestros de Documentos Externos y Normatividad** para cada proceso.

Se ha identificado como **clientes internos** de la Entidad los **Magistrados, Jueces y sus despachos judiciales** y como **clientes externos** la **ciudadanía en general**.

A través de la metodología para la formulación del Plan Sectorial de desarrollo de la Rama Judicial se identifican las diferentes necesidades relacionadas con la administración de justicia soportada en los principios definidos en la ley estatutaria de administración de justicia, Ley 270 de 1996.

Así mismo, mediante estudios de opinión, se determina la percepción frente a la prestación de los servicio a cargo de la Sala Administrativa del CSJ por parte de la Unidad designada por la Alta Dirección.

5.3 POLITICA DE LA CALIDAD

La Política y los objetivos de Calidad definidos por la entidad y aprobados por la Alta Dirección mediante en el **Acuerdo N° PSAA07-3926 del 15 de febrero de 2007**, se describen a continuación:

“La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, en su condición de Alta Dirección del órgano administrativo del poder judicial de Colombia, hace manifiesto su compromiso indeclinable de establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad en la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y, en todas sus dependencias del nivel central y seccional; asimismo, asume como política pública permanente, el aumento progresivo del acceso a la justicia; la eficiencia, la eficacia y la transparencia de todos sus procesos, el cumplimiento de los requisitos de los usuarios, el mejoramiento continuo de su sistema integrado de gestión y control de la calidad y el crecimiento personal y profesional de sus magistrados y empleados con base en la formación, el trabajo en equipo y un clima organizacional de diálogo constructivo que garantice la óptima toma de decisiones”.



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

SIGC

La política de calidad se revisa cada vez que la Alta dirección lo considere necesario, debido a cambios en la legislación, sugerencia del Comité de Calidad o en la revisión del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad; con una periodicidad mínima de una vez al año.

5.4 PLANIFICACION

5.4.1 Objetivos Estratégicos y/o de Calidad

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura adopto como objetivos de calidad, los dados en la plataforma estratégica de la organización, para su SIGC, en el entendido que ellos son medibles y permiten evaluar la eficaz implementación del sistema y la efectividad del modelo como tal. Estos objetivos son:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD	DESCRIPCIÓN
Acceso	Propiciar el ejercicio del derecho constitucional de toda persona de acudir a la administración de justicia, garantizando su accesibilidad, mediante la utilización de los mecanismos judiciales y diferentes al proceso judicial que ofrezcan pronta y cumplida respuesta a las demandas de solución de conflictos, para estimular al ciudadano a acudir al aparato de justicia e incentivar la judicialización informal.
Eficiencia y Eficacia	Impartir pronta y cumplida justicia con base en la optimización del uso de los recursos físicos, financieros y el desempeño del talento humano en el ejercicio de la función judicial, promoviendo un mayor rendimiento y racionalización de los procedimientos judiciales y de la oferta de justicia.
Calidad	Elevar el nivel de satisfacción del usuario de la administración de justicia en la protección de sus derechos, mediante el incremento del nivel de profesionalización, formación e idoneidad en la selección y evaluación de los servidores judiciales, y fortalecer la disposición de servicio en el ejercicio de la función jurisdiccional.
Visibilidad y Transparencia	Fortalecer la armonía, consistencia, coherencia jurídica,



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

SIGC

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD	DESCRIPCIÓN
	objetividad e incorruptibilidad de las actuaciones en derecho de los servidores judiciales y de quienes ejercen el litigio, a través de la implementación de mecanismos para el cumplimiento del régimen disciplinario, vigilancia de la función social que corresponde a los abogados en el ejercicio de su profesión, y perfeccionamiento de los sistemas de inspección, auditoria, y difusión de información de interés particular o general sobre el estado de la administración de justicia, garantizando la intervención de cualquier ciudadano en el ejercicio del derecho al control social.
Independencia y Autonomía	Consolidar el ejercicio funcional, administrativo y presupuestal de la Rama Judicial, mediante el fortalecimiento de mecanismos jurídicos para la defensa de la independencia de los jueces y el fortalecimiento de la seguridad jurídica en el ejercicio de la función jurisdiccional, y la autonomía financiera y administrativa de la Rama Judicial que permita optimizar y racionalizar los procesos de ejecución del presupuesto, y que aseguren el cumplimiento de los objetivos del Plan Sectorial de Desarrollo 2007-2010.
Comunicación Institucional	Desarrollar sistemas de comunicaciones internas, externas e intersectoriales para optimizar la gestión judicial y administrativa, incorporando modernos sistemas tecnológicos y telemáticos que faciliten el acceso ágil y oportuno a la información de la Rama Judicial.
Fortalecimiento Institucional.	Afianzar y posicionar a la Rama Judicial como una organización estable, con medios suficientes y adecuados para garantizar la prestación del servicio esencial de administración de justicia en términos de oportunidad, eficiencia y calidad, en condiciones que efectivamente respondan a las exigencias de la sociedad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Alta Dirección tal como lo explica el numeral 5.6 del presente manual y las auditorias internas será insumo fundamental de los ciclos de la planeación del sistema que anualmente debe realizar la entidad.



5.4.2.1 Planificación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

La caracterización de procesos es el mecanismo a través del cual la entidad planifica la manera como se llevan a cabo dichos procesos. Esto incluye la identificación del objetivo del proceso, responsable, proveedores, entrada, actividades (PHVA), salidas, clientes, recursos, parámetros de medición, documentos descriptivos, requisitos legales aplicables, requisitos de la norma aplicables y riesgos del proceso.

5.4.2.2 Planificación para el Logro de los Objetivos de Calidad

Para garantizar la planificación y el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad se ha establecido el **Despliegue de los Objetivos de Calidad** el cual contiene la siguiente información: Objetivo, indicador, meta, plazo y responsables.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE GESTIÓN	LÍNEA BASE	META 2007	META 2008	META 2009	META 2010	RESPONSABLE MEDICIÓN
ACCESO	COBERTURA DESPACHOS JUDICIALES	NA	10,00%	22,00%	25%	30,00%	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico
	TASA ANUAL DE INGRESO	NA	20,00%	35,00%	50%	75,00%	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico
	CASOS ATENDIDOS POR CADA 100.000 HTES	2670	2900	3800	4400	4500	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico
EFICACIA Y EFICIENCIA	MEJORAMIENTO TASA DE PRODUCCIÓN	288	320	380	460	480	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico
	EXTENSIÓN ORALIDAD	22,86%	20,00%	30,00%	40%	50,00%	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico
CALIDAD	AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE MODELOS SIGC:	1	2	5	20	27	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico



OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE GESTIÓN	LINEA BASE	META 2007	META 2008	META 2009	META 2010	RESPONSABLE MEDICIÓN
VISIBILIDAD Y TRASPARENCIA	INDICE TRASPARENCIA ENTIDADES PÚBLICAS	71,28%	72,00%	72	75	80,00%	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico
INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA	DESFACE PRESUPUESTAL PLAN			30,00%	25%	20,00%	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico
COMUNICACIONES	CONSOLIDACIÓN E INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS	NA	NA	50,00%	60,00%	100,00%	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	SATISFACCIÓN CLIENTE: Medir la percepción de los servicios que prestan los procesos de la Entidad.		50,00%	60,00%	65%	75,00%	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

5.4.2.3 Planificación Cuando Ocurren cambios en el Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad

Cuando se presentan cambios que pueden afectar la integridad del SIGC, el Comité de Calidad, define un plan de acción para reducir o eliminar la alteración que tales cambios causen al sistema. Son cambios de este tipo los siguientes:

- Cambios en la legislación: Cuando se presentan cambios en la legislación, cada proceso actualiza estos cambios en la el listado maestro de documentos externos y normatividad y notifica al Comité de Calidad las implicaciones de estos cambios para que se modifiquen los procesos o procedimientos en consecuencia de los mismos.
- Cambios en la Norma NTCGP 1000: 2009 y/o NTC ISO 9001:2008. Cuando se presenten cambios en estas normas el Comité de Calidad analiza la naturaleza de los mismos y sugiere a la Alta Dirección sobre el plan de acción a seguir.



- Cambios en la Estructura: Cuando se presenten cambios en la estructura organizacional, el Comité de Calidad sugiere que se hagan los ajustes pertinentes en los procesos y procedimientos del SIGC.
- Otros. El Comité de Calidad identifica cualquier otro cambio que afecte el SIGC y lo notifica a la Alta Dirección para que se tomen las medidas necesarias.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

En la **Matriz de roles, responsabilidades y autoridades** (anexo 4) se describe la responsabilidad y autoridad con respecto al Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad de los diferentes roles necesarios la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SIGC.

Además, también se definen responsabilidades y autoridades específicas en los diferentes procesos y procedimientos del sistema.

5.5.2 Representante de la Dirección

La Alta Dirección mediante en el Acuerdo N° PSAA07-3926 del 15 de febrero de 2007 designo a tres de sus magistrados como Representantes de la Alta Dirección, con sus respectivas responsabilidades.

5.5.3 Comunicación Interna

La **Matriz de Comunicaciones** que hace parte del **Proceso Comunicación Institucional** describe y establece las líneas de comunicación interna necesarias para el eficaz funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad.

5.6 REVISION POR LA DIRECCION

5.6.1 Generalidades

La entidad ha documentado el **Procedimiento para la Revisión por la Alta Dirección** que define la forma como la Alta Dirección debe revisar el Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad para asegurar su conveniencia,



adecuación y eficacia continúa, para satisfacer los requisitos de la NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008, la Política y los Objetivos establecidos.

En este procedimiento se detalla la información para la revisión y los resultados que de allí propenden. La revisión debe dar como resultado el Plan de Mejoramiento del SIGC el cual contiene como mínimo las actividades de mejora del SIGC, los responsables, el plazo y los recursos.

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

En cada una de las caracterizaciones de proceso se describen los recursos necesarios para la ejecución efectiva de estos.

Las fuentes de recursos necesarios para la inversión y el funcionamiento de la entidad están establecidas por la Ley e incluyen:

- Recursos asignados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Recursos de cooperación internacional
- Excedentes de notaria
- Depósitos judiciales
- Rendimientos de los títulos judiciales

Dentro del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad se han identificado como procesos de apoyo: **Gestión Humana, Gestión Financiera y Presupuestal, Gestión Tecnológica y Adquisición de Bienes y Servicios**, los cuales deben asegurar la oportuna y suficiente provisión de los recursos.

6.2 TALENTO HUMANO

6.2.1 Generalidades

El Artículo 129 de la Ley 270 de 1996 establece requisitos generales para el desempeño de cargos de empleados de la Rama Judicial, además la entidad tiene definido en el Acuerdo No 250 del 17 de febrero de 1998, los requisitos mínimos necesarios para el desempeño de los diferentes cargos de la Sala Administrativa del CSJ en relación con la educación y experiencia; y cada dependencia ha identificado los requisitos de formación y habilidades de acuerdo a la naturaleza



de las funciones de cada cargo. La selección y vinculación de los servidores judiciales la realiza cada nominador conforme a las disposiciones vigentes sobre la materia y reglamentación establecida por la Sala Administrativa del CSJ, ver Artículo 130 y 156 de la ley 270 de 1996 y Acuerdo 1392 del 2002. **El Proceso Gestión Humana** es el que contiene estas disposiciones, las cuales son transversales a todas las dependencias.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La determinación y provisión de la infraestructura física necesaria para la prestación del servicio de formación Judicial (espacios para impartir la formación judicial) se garantiza con la aplicación de la normatividad en materia de contratación estatal vigente, la provisión de esta infraestructura física se gestiona desde el **Proceso Adquisición de Bienes y Servicio** (desde la elaboración de los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables hasta la supervisión de los contratos)

La entidad cuenta con las siguientes sedes a nivel central:

- **Palacio de Justicia:** Ubicado en la Calle 12 N° 7-65, donde tiene su sede principal la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, pisos 5, 6, 9 y 10, desde allí se lideran los procesos siguientes:

- Comunicación Institucional Piso 10
- Gestión de la Información Judicial Piso 10
- Administración de la Seguridad Piso 05

- **Edificio Bolsa de Bogotá:** Ubicado en la carrera 8 N° 13 - 82, en el se encuentran las sedes de la mayoría de las Unidades Técnicas de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, entre los pisos 5 al 8, desde allí se lideran algunos de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo:

- Planeación Estratégica Piso 07
- Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes Piso 06
- Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad Piso 07
- Modernización de la Gestión Judicial Piso 07
- Reordenamiento Judicial Piso 07
- Mejoramiento Infraestructura Física Piso 08



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

SIGC

- Administración de la Carrera Judicial Piso 06
 - Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia Piso 05
 - Gestión de Información Estadística Piso 07
 - Auditoría Interna Piso 05
- **Dirección Ejecutiva de Administración Judicial:** Ubicado en la calle 72 N° 7-96, desde allí se lideran la mayoría de los procesos de apoyo:
- Gestión Humana Piso 05
 - Gestión Tecnológica Piso 09
 - Adquisición de Bienes y Servicios Piso 03
 - Gestión Financiera y Presupuestal Piso 07
 - Asistencia Legal Piso 08
- **Escuela de Formación Judicial “Rodrigo Lara Bonilla:** Ubicado en la calle 11 N° 9ª - 24, desde allí se lidera el proceso de:
- Gestión de la Formación Judicial

La determinación, provisión y mantenimiento de la infraestructura tecnológica se realiza desde el “**Proceso Gestión Tecnológica**”.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La determinación y control de las condiciones de ambiente de trabajo necesarias para la prestación del servicio de formación Judicial se garantiza con la aplicación de la normatividad en materia de contratación estatal vigente, el control de estas condiciones (iluminación adecuada del lugar en donde se impartirá la formación, ausencia de ruido, condiciones ergonómicas adecuadas para los discentes) se gestiona desde el “**Proceso Adquisición de Bienes y Servicio**” (desde la elaboración de los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables hasta la supervisión de los contratos), en coordinación con el “**Proceso de Gestión Humana**” (Identificación de condiciones ergonómicas).

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



La entidad cuenta con el **Plan Sectorial de Desarrollo para la Rama Judicial** para cada cuatrienio que guía la gestión a través de la formulación de políticas, estrategias, programas y proyectos y sobre el cual se hace seguimiento y evaluación al cumplimiento del mismo.

Para garantizar la ejecución de dichos programas y proyectos se formula un plan de inversiones, en donde se distribuyen los recursos financieros necesarios para cada vigencia.

Cada proceso planifica el suyo, mediante la caracterización de proceso.

Al interior de cada dependencia se formulan planes operativos y planes de acción relacionados con los procesos, los cuales guían el que hacer para cada año.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o servicio

Los requisitos del cliente son establecidos mediante disposiciones legales y reglamentarias. En cada uno de los procesos y procedimientos del SIGC se hace referencia a los requisitos legales aplicables. Se documenta dicha normatividad en el **LMDEN** y se publica en la página web de la Rama Judicial para el conocimiento de los servidores judiciales y demás interesados, la cual es actualizada periódicamente por cada proceso.

Otros requisitos relacionados con el servicio no establecidos por el cliente pero necesarios para el desarrollo de los procesos, se expresan a través de acuerdos o circulares de comunicación los cuales se encuentran referenciadas en el Listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad **LMDEN**.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o servicio

Cada Líder de proceso o a quien este delegue debe mantener actualizada la normatividad aplicable al proceso a través de la revisión periódica del **LMDEN**, de acuerdo al **“Procedimiento para el Control de Documentos Externos y Normatividad”**.



La entidad determina su competencia dentro de cada proceso para atender las solicitudes de prestación de servicio presentadas por el cliente, las cuales están definidas en la Ley 270 de 1996 y demás normas legales y reglamentarias que la modifiquen adicionen o sustituyen. Como consecuencia de esa revisión se inician las actividades propias de cada proceso o se comunica al solicitante de la no competencia de la entidad respecto al requerimiento recibido.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

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

- Relatorías
- Teleconferencias
- Pagina Web
- Enlaces en la web “Su opinión” y “Comuníquese con el Presidente de la Sala”
- Revistas y publicaciones especializadas
- Rendición de cuentas a través de informe presentado al Congreso de la República.

Para la atención de las quejas y reclamos la entidad cuenta con el “**Procedimiento para la atención de sugerencia, quejas y reclamos**”, el cual hace parte del **Proceso de Mejoramiento del SIGC**.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

La determinación de las etapas del diseño y desarrollo, las entradas, resultados, revisión, verificación y validación del mismo se encuentran definidas para los **Proceso de Gestión de la Formación Judicial** y **Mejoramiento de la Infraestructura física**, en el “**Procedimiento para diseñar y construir currículos, módulos y materiales de formación judicial**” y el “**Procedimiento de Elaboración Diseño Arquitectónicos**”, **respectivamente**.

7.4 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

La entidad se basa en las disposiciones legales vigentes en materia de la Adquisición de bienes y servicios. En la etapa precontractual se realiza la evaluación inicial de propuestas y selección de proveedores, luego se adelanta la contratación y durante la prestación del servicio por parte del proveedor se realiza la supervisión de los contratos en donde se verifica la conformidad con los



requisitos pactados, una vez cumplido el objeto de cada contrato se suscribe el acta de liquidación en donde se evidencia la evaluación final del producto o servicio suministrado por el proveedor.

La información para la adquisición de bienes y servicios se documenta en los términos de referencia, pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.

El “**Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios**” contiene diferentes procedimientos teniendo en cuenta las disposiciones legales (ver anexo 2 caracterización de procesos).

7.5 PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la Prestación del Servicio

Los controles de la prestación del servicio se fundamentan en los siguientes procedimientos:

Proceso de Gestión de la Formación Judicial

Proceso misional	Procedimientos
Gestión de la Formación Judicial	Procedimiento para planear las actividades académicas y administrativas de los programas de formación judicial
	Procedimiento para diseñar y construir currículos, módulos y materiales de formación judicial
	Procedimiento para realizar la coordinación logística
	Procedimiento para la ejecución de los Planes de estudio de los programas de formación judicial
	Procedimiento para difundir y divulgar la información académica
	Procedimiento para evaluar participantes, formadores y programas académicos
	Módulos metodológicos, manuales y guías



Proceso de Modernización de la Gestión Judicial

Proceso misional	Procedimientos
Modernización de la Gestión Judicial	Procedimiento para elaborar estudios técnicos en desarrollo de estudios socio jurídicos

Proceso de Reordenamiento Judicial

Proceso misional	Procedimientos
Reordenamiento Judicial	Procedimiento para atender propuestas de reordenamiento y descongestión judicial

Proceso de Mejoramiento de la Infraestructura Física:

Proceso misional	Procedimientos
Mejoramiento de la Infraestructura física	Procedimiento para la coordinación a la ejecución de proyectos de infraestructura física de la rama judicial
	Procedimiento de mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura física.
	Procedimiento para la elaboración diseños arquitectónicos
	Procedimiento para la elaboración de los avalúos de inmuebles propios de la rama judicial
	Procedimiento para la formulación de proyectos específicos de infraestructura física

Proceso de Administración de la Carrera Judicial:

Proceso misional	Procedimientos
Administración de la Carrera Judicial	Procedimiento de calificación de servicios
	Procedimiento de traslados



	Procedimiento para los procesos de selección
	Procedimiento de estímulos y distinciones

Proceso de Gestión de la Información Judicial:

Proceso misional	Procedimientos
Gestión de la Información Judicial	Procedimiento para garantizar la información de los expedientes de la justicia regional
	Procedimiento de adquisición, análisis y procesamiento técnico de las publicaciones que integrales de la biblioteca
	Procedimiento de gestión de servicios de información de la biblioteca Enrique Low Murtra

Proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia:

Proceso misional	Procedimientos
Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia	Procedimiento para controlar las prácticas académicas
	Procedimiento para expedir resolución de práctica jurídica
	Procedimiento para inscribir abogados, expedir tarjeta profesional y emitir certificados de vigencia
	Procedimiento para integrar las listas de auxiliares de la justicia
	Procedimiento para el registro e identificación de los jueces de paz y de reconsideración

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y Prestación del Servicio

Los servicios de la entidad pueden ser verificados durante la prestación de los mismos mediante actividades de seguimiento o antes del momento de la entrega del producto al cliente o la prestación del servicio.



- **Proceso de Gestión de la Formación Judicial:** Se utiliza como mecanismo de validación, controles tales como: la calificación de Formadores por concurso de Méritos, y el procedimiento para el diseño y desarrollo de Currículos.
- **Proceso de Modernización de la Gestión Judicial:** Se utiliza como mecanismo de validación, controles tales como: la supervisión permanente de los contratos y la expedición de cumplidos que certifican la correcta elaboración de estos, conforme con los requisitos del pliego.
- **Proceso de Reordenamiento:** Se utiliza como mecanismos de validación, controles tales como la revisión de la gestión realizada por los despachos judiciales, a partir de las estadísticas registradas.
- **Proceso de Mejoramiento de la Infraestructura Física:** Se utiliza como mecanismo de control, controles tales como la interventoría, la supervisión y la expedición de cumplidos que sujetan el pago, conforme a los requisitos de calidad exigidos.
- **Proceso de Administración de la Carrera Judicial:** Se utiliza como mecanismo de validación, controles tales como: la supervisión permanente de los contratos y la expedición de cumplidos que certifican la correcta elaboración de estos, conforme con los requisitos del pliego.
- **Proceso de Gestión de la Información Judicial:** Se utiliza como mecanismo de validación, controles tales como: la supervisión permanente de los contratos y la expedición de cumplidos que certifican la correcta elaboración de estos, conforme con los requisitos del pliego.
- **Proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia:** Se utiliza como mecanismo de validación, controles tales como: la supervisión permanente de los contratos y la expedición de cumplidos que certifican la correcta elaboración de estos, conforme con los requisitos del pliego.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Todos los registros pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad se identifican, almacena, protegen y recuperan acorde a **las tablas de retención documental** definidas para cada dependencia.

7.5.4 Propiedad del Cliente



La documentación entregada por los usuarios para adelantar las solicitudes presentadas a la Entidad, se anexa a las respectivas carpetas que maneja cada dependencia de acuerdo con el contenido de las solicitudes, y se encuentra acogida en las disposiciones de preservación y conservación definidas en el Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad, ver **Tablas de retención documental**.

7.5.5 Preservación del Producto

Los productos de la entidad se materializan en documentos de diferente índole, cuyo control y manejo están establecidos en el “**Procedimiento de Control de Registros**” establecidos en el SIGC de la entidad, ver **Tablas de Retención Documental**.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La entidad no requiere utilizar dispositivos de seguimiento y medición para verificar la conformidad de los requisitos aplicables al producto o servicio brindado por la misma, por lo tanto se excluye la aplicación de este requisito.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Cada uno de los procesos tiene identificados parámetros de medición (indicadores de gestión) que permiten hacerle seguimiento.

En el Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad se documentó e implementó el “**Proceso de Mejoramiento del SIGC**” con el objeto de evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema y emprender acciones correctivas, preventivas y de mejora de acuerdo con los resultados de los indicadores de cada proceso.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del Cliente



Mediante estudios de opinión, se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicio a cargo de la Sala Administrativa del CSJ por parte de la Unidad que designe la Alta Dirección.

8.2.2 Auditoría Interna

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura ha documentado e implementado el “**Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad**” con el objetivo de verificar el desempeño del sistema, de acuerdo a los lineamientos dados por la Norma NTC ISO 19011:2002.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

Cada una de las caracterización de los proceso del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad de la entidad tiene un ítem denominado” parámetros de medición” a través del cual se le hace seguimiento a cada proceso y son analizados periódicamente por el responsable de cada uno.

El Seguimiento a los objetivos de calidad se realiza de acuerdo al **Despliegue de los Objetivos de Calidad** que establece indicador, meta, plazo, y responsable de la medición.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto

Se han identificado como productos de la prestación del servicio de la entidad los siguientes:

Proceso misional	Producto	Requisitos de Conformidad	Mecanismo de Seguimiento
Gestión de la Formación Judicial	Cursos de formación judicial impartidos	Ver formato Identificación del producto o servicio no conforme	Ver procedimientos del proceso
	Módulos de aprendizaje auto dirigido, manuales y guías		



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

SIGC

Proceso misional	Producto	Requisitos de Conformidad	Mecanismo de Seguimiento
	Registros académicos		

Proceso misional	Producto	Requisitos de Conformidad	Mecanismo de Seguimiento
Modernización de la Gestión Judicial	Acuerdos para la implementación de modelos de gestión judicial	Ver formato Identificación del producto o servicio no conforme	Ver procedimientos del proceso
	Publicaciones Especializadas		
	Estudios Socio jurídicos		

Proceso misional	Producto	Requisitos de Conformidad	Mecanismo de Seguimiento
Reordenamiento Judicial	Acuerdos de reordenamiento y descongestión.	Ver formato Identificación del producto o servicio no conforme	Ver procedimientos del proceso
	Mapa Judicial		
	Directorio de Despachos Judiciales		

Proceso misional	Producto	Requisitos de Conformidad	Mecanismo de Seguimiento
Mejoramiento Infraestructura Física	Infraestructura física requerida y adecuada	Ver formato Identificación del producto o servicio no	Ver procedimientos del proceso
	Plan maestro de		



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

SIGC

Proceso misional	Producto	Requisitos de Conformidad	Mecanismo de Seguimiento
	Infraestructura física	conforme	

Proceso misional	Producto	Requisitos de Conformidad	Mecanismo de Seguimiento
Administración de la Carrera Judicial	Resolución de admisión de aspirantes a los procesos de selección y concursos de méritos	Ver formato Identificación del producto o servicio no conforme	Ver procedimientos del proceso
	Informe sobre el sistema de carrera.		
	Informe sobre las calificaciones integrales de servicios de funcionarios y empleados de carrera judicial		
	Construcción y aplicación de pruebas.		
	Listas de candidatos y elegibles para cargos de funcionarios y empleados.		
	Concesión de estímulos y distinciones		



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

SIGC

Proceso misional	Producto	Requisitos de Conformidad	Mecanismo de Seguimiento
	<p>para cargos de funcionarios y empleados.</p> <p>Listado de aspirantes que aprobaron las pruebas de conocimientos que son llamados al curso de formación judicial</p>		
Administración de la Carrera Judicial	<p>Publicación de resultados del Curso-Concurso</p> <p>Información sobre calificación integral de funcionarios y empleados de la Rama Judicial</p> <p>Acuerdos, resoluciones y circulares.</p> <p>Conceptos sobre traslados</p> <p>Información sobre perfiles, funciones y requisitos para cargos de la Rama Judicial.</p>	<p>Ver formato</p> <p>Identificación del producto o servicio no conforme</p>	<p>Ver procedimientos del proceso</p>



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

SIGC

Proceso misional	Producto	Requisitos de Conformidad	Mecanismo de Seguimiento
	Información sobre inconsistencias en el diligenciamiento del formato de estadísticas judiciales para calificación del factor eficiencia de Magistrados y Jueces.		

Proceso misional	Producto	Requisitos de Conformidad	Mecanismo de Seguimiento
Gestión de la Información Judicial	Sistema de Información Doctrinario y Normativo – SIDN-, soportado en la red telemática de la Rama Judicial	Ver formato Identificación del producto o servicio no conforme	Ver procedimientos del proceso
	Servicio de información administrativa y de los procesos judiciales de la extinta justicia regional		
	Servicios de		



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

SIGC

Proceso misional	Producto	Requisitos de Conformidad	Mecanismo de Seguimiento
	información documental Servicio de información administrativa y de los procesos judiciales de la extinta justicia regional		

Proceso misional	Producto	Requisitos de Conformidad	Mecanismo de Seguimiento
Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia	Cronograma de actividades. Planes de inversión, indicativos y operativos. Acta de registro de abogados, jueces de paz y de reconsideración, tarjeta profesional de abogado, separata de la Gaceta del Foro, sistema actualizado en página web de la rama judicial. Resoluciones de	Ver formato Identificación del producto o servicio no conforme	Ver procedimientos del proceso



Proceso misional	Producto	Requisitos de Conformidad	Mecanismo de Seguimiento
	reconocimiento o negación de las prácticas jurídicas.		
	Listado de Auxiliares de la Justicia.		
	Expedición de carné de Juez de Paz y de Reconsideración.		
	Certificados de vigencia de tarjeta profesional de abogado.		
	Comunicaciones autorizando la práctica académica.		

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

La entidad documentó e implementó el “**Procedimiento para el Control del Producto No Conforme**”, en el cual se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto o servicio No Conforme, con el fin de facilitar la identificación del mismo de documento el formato para la “**Identificación del producto o servicio no conforme**”.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Con el objetivo de analizar los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y evaluar donde puede realizarse la mejora continua la entidad ha documentado el **Formato de**



resultados de indicadores y el **Formato Informe por Proceso para la Revisión por la Alta Dirección**.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

La Mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad de la entidad se basa en las siguientes herramientas básicas:

- La revisión del sistema de gestión de la calidad por la Alta Dirección mediante el **“Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección”**.
- El seguimiento de los objetivos de calidad.
- La toma de acciones correctivas y preventivas detectadas en el SIGC, mediante la aplicación del **“Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas”**.
- La implantación de propuestas de mejora presentadas y analizadas en el Comité de Calidad y la revisión del sistema por la Alta Dirección.
- Las acciones preventivas para eliminar o minimizar factores de riesgos, mediante el **“Procedimiento para la Administración de Riesgos por Proceso”**.

8.5.2 Acción Correctiva y Acción Preventiva

A través del **“Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas”**, la entidad ha definido los requisitos para revisar las **No Conformidades reales o potenciales** que se presentan en el SIGC, determinar las causas de no conformidades reales o potenciales, evaluar las necesidad de adoptar acciones correctivas o preventivas, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados y revisar las acciones tomadas.

9. DOCUMENTOS QUE SOPORTAN EL MANUAL DE CALIDAD:

Las versiones actualizadas de la documentación que soporta la gestión realizada para la consolidación del Manual de Calidad propio de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, se manejan dentro de la actualización que se



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

SIGC

lleva a cabo a través de los procedimientos que aplican en la operación del software de gestión de calidad. Dicho software contiene lo siguiente:

- Mapa de Procesos.
- Caracterizaciones de los Procesos.
- Procedimientos de los procesos.
- Procedimientos transversales.
- Formatos de procedimientos.
- Mapas de Riesgos.
- Matriz Estructura vs procesos.
- Matriz de roles, responsabilidades y autoridades.
- Organigrama de la Rama Judicial.

Última versión aprobada por el Comité de Calidad en sesión del 25 de noviembre de 2009.