



MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)

CONSEJO DE ESTADO
Bogotá D. C., julio de 2017

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 2 de 29

CONTENIDO

CONTROL DE CAMBIOS	4
INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETO DEL MANUAL.....	5
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	8
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	8
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de usuarios y grupos de interés	9
4.3 Determinación del alcance del MGIP	9
4.4 Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP)	10
4.4.1 Generalidades	10
4.4.2 Procesos del MGIP.....	11
5. LIDERAZGO	12
5.1 Liderazgo y compromiso	12
5.1.1 Generalidades	12
5.1.2 Enfoque al usuario.....	12
5.2 Política de Calidad	13
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	13
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	13
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades del MGIP	13
6. PLANIFICACIÓN	13
6.1 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades	13
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.....	14
6.3 Planificación de los cambios.....	15
7. APOYO	15
7.1 Recursos	15
7.1.1 Generalidades	15
7.1.2 Personas	15
7.1.3 Infraestructura	17
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	18
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	18
7.1.6 Conocimientos de la organización	18
7.2 Competencia	19
7.3 Toma de conciencia.....	20
7.4 Comunicación.....	20
7.5 Información Documentada	20
7.5.1 Generalidades	20
7.5.2 Creación y actualización	21

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 3 de 29

7.5.3	Control de la información documentada	21
8.	OPERACIÓN	21
8.1	Planificación y control operacional	21
8.2	Requisitos para los productos y servicios	22
8.2.1	Comunicación con el usuario	22
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	23
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	23
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	23
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	23
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	23
8.4.1	Tipo y alcance del control.....	23
8.4.2	Información para los proveedores externos	24
8.5	Producción y provisión del servicio.....	24
8.5.1	Control de la producción y provisión del servicio	24
8.5.2	Identificación y trazabilidad	24
8.5.3	Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos	25
8.5.4	Preservación	25
8.6	Liberación de los productos y servicios.....	25
8.7	Control de las salidas no conformes	25
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	26
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	26
9.1.1	Generalidades	26
9.1.2	Satisfacción del usuario.....	26
9.1.3	Análisis y evaluación.....	26
9.2	Auditoría interna	26
9.3	Revisión por la dirección	27
10.	MEJORAMIENTO	27
10.1	Generalidades	27
10.2	No conformidad y Acción correctiva	27
10.3	Mejora Continua	28
	BIBLIOGRAFÍA.....	28
	DOCUMENTOS ASOCIADOS Y ANEXOS	29
	FORMALIZACIÓN.....	29

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 4 de 29

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Razón del cambio
28/07/2016	01	Elaboración del documento
20/07/2017	02	Debido a la articulación del Modelo de Gestión Integral por Procesos para el Consejo de Estado, evitando sistemas de gestión y certificaciones funcionales e independientes (ejemplo: Sección Quinta y Presidencia del Consejo de Estado).

INTRODUCCIÓN

La calidad de la Justicia como lo refiere el Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad (2014): debe ser concebida como un eje transversal en el funcionamiento y organización de los Poderes Judiciales (...). Debe involucrar no sólo la satisfacción y requerimientos de las personas usuarias en relación con el servicio público recibido, sino también incorporar la celeridad y la simplificación de los procesos aprovechando los recursos disponibles para la mejora continua de la gestión. (Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia - CICAJ, 2014, p1)

Ello implica la incorporación de actuaciones que apunten a la optimización, estandarización y simplificación de los procesos, en aprovechamiento de los recursos disponibles para la mejora continua de la gestión administrativa y judicial, entre otras, como la adopción de modelos de planeación que incluyan objetivos estratégicos, metas, indicadores, mecanismos de evaluación y seguimiento, al igual que el establecimiento de documentos que propicien la satisfacción de las necesidades y expectativas de los servidores del Consejo de Estado y de todos los usuarios y grupos de interés del servicio de justicia.

Es así como este Manual del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP) se convierte en una herramienta y guía fundamental como valor agregado al conocimiento profesional, de consulta y orientación del funcionamiento de cada uno de los procesos gestionados por el Consejo de Estado, en procura del cumplimiento de su misión y funciones instituidas por la Constitución, la ley, el reglamento y del permanente compromiso con una Administración Judicial cada vez más eficaz, eficiente, efectiva y transparente, encaminada hacia la mejora continua y satisfacción de los ciudadanos.

El manual expuesto a continuación se convierte en el orientador estratégico y de calidad del Consejo de Estado, el cual fue diseñado bajo mejores prácticas internacionales de gestión de la calidad y modelos de operación por procesos (ISO 9001:2015 y NTC GP 1000:2009), lo que permite a la corporación gestionarse de forma sistémica, permitiendo la agregación de valor al servicio de administración de justicia encomendado; definiendo roles y responsabilidades a todo nivel; fomentando el cambio cultural y el trabajo en equipo; ubicando con precisión los elementos de entrada y salida para cada proceso con las condiciones y requisitos de calidad; identificando y tratando con oportunidad los potenciales riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los propósitos misionales, y entre otros, evaluando los resultados obtenidos y persiguiendo incesantemente la mejora continua del Consejo de Estado.

1. OBJETO DEL MANUAL

El presente Manual especifica los requisitos del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP) del Consejo de Estado, cuyo propósito es demostrar la capacidad que ostenta la corporación para ofrecer un servicio de administración de justicia eficaz, eficiente y transparente, orientado a la satisfacción de sus usuarios; en observancia al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables y, a la mejora continua del MGIP.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

CONTENIDO			
NORMA	Ley 87 de 1993	Art. 2°	Por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. (Modificada parcialmente por la Ley 1474 de 2011) Objetivos del control interno: <i>literal a). Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten. Literal f). Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.</i>
	Ley 872 de 2003	Todo	<i>“Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad”.</i>
	Decreto 4110 de 2004	Todo	<i>“Por el cual se reglamenta la ley 872 y se adopta la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública”</i>
	MECI 1000:2014		Modelo Estándar de Control Interno
	Ley 1474 de 2011	Art. 73°	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorarla atención al ciudadano.
	Ley 1712 de 2014	Art. 9°	Literal g). Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que los sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	NTC GP 1000:2009	Todo	Sistema de Gestión de Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras Entidades Prestadoras de Servicios.
	NTC ISO 9001:2015	Todo	Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
	ISO 9000:2015	Todo	Sistema de Gestión de Calidad. Principios y Vocabulario.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito del presente Manual del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP), se aplican los siguientes términos y definiciones tomados de la norma de calidad NTC GP 1000:2009

- **Acción correctiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción preventiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Adecuación.** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.
- **Adquisición de bienes y servicios.** Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 6 de 29

- **Alta dirección.** Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
- **Ambiente de trabajo.** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Auditoría interna.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.
- **Autoridad.** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.
- **Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Capacidad de una entidad.** Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.
- **Cliente / Usuario.** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Competencia.** Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
- **Concesión.** Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- **Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.
- **Control de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Conveniencia.** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.
- **Corrección.** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Diseño y desarrollo.** Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.
- **Documento.** Información y su medio de soporte. (Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma).
- **Efectividad.** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficacia.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Enfoque basado en procesos.** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 7 de 29

- **Especificación.** Documento que establece requisitos.
- **Estructura de la entidad.** Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.
- **Función de una entidad.** Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
- **Gestión.** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.
- **Gestión documental.** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Habilidad.** Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.
- **Infraestructura.** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.
- **Lección aprendida.** Acción implementada y compartida para garantizar la aplicación de una buena práctica (promover su réplica), o por el contrario asegurar que una práctica o hecho adverso no se vuelva a presentar.
- **Manual de la calidad.** Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.
- **Mejora continua.** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo de la calidad.** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Parte interesada o grupo de interés.** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad (Usuarios, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, socios o accionistas, entidades del estado o la sociedad en general).
- **Planificación de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Política de la calidad de una entidad.** Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la Alta Dirección de la entidad.
- **Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 8 de 29

- **Producto y/o servicio.** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **Proveedor.** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- **Registro.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.
- **Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Responsabilidad.** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- **Revisión.** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. (Revisión por la dirección, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades).
- **Riesgo.** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.
- **Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Sistema.** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- **Sistema de Gestión de la Calidad para entidades.** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- **Trazabilidad.** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **Validación.** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Verificación.** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El Consejo de Estado está comprometido con la identificación, análisis y seguimiento de los diferentes factores internos y externos que surgen de componentes legales, económicos, sociales, tecnológicos y organizacionales, que pueden impactar de forma positiva o negativa el cumplimiento del propósito misional de la corporación; la capacidad de satisfacer a sus usuarios y grupos de interés y la integridad del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP). Así las cosas, el Consejo de Estado efectuó un ejercicio concienzudo de análisis de su contexto organizacional, apoyado en la herramienta FODA (*ver documento de Planificación Estratégica*).

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 9 de 29

En este sentido, el Consejo de Estado ha implementado una metodología para gestionar los diferentes tipos de riesgos que se encuentren asociados a los procesos del MGIP, con el fin de anticiparse a los posibles efectos negativos de aquellas causas o fuentes endógenas y exógenas, que podrían comprometer: el cumplimiento de los propósitos institucionales; la capacidad de satisfacer a sus usuarios y grupos de interés y, la integridad del MGIP (*ver Guía Gestión del Riesgo*).

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de usuarios y grupos de interés

Con la implementación del MGIP en el Consejo de Estado, se confirma el compromiso de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia, accesibilidad y transparencia del servicio de administración de justicia, encomendado por la Carta Política, la ley y el reglamento.

Si bien es cierto, los requisitos de los usuarios del servicio de administración de justicia de competencia del Consejo de Estado se encuentran legalmente definidos, éste ha dispuesto diferentes mecanismos de comunicación con sus usuarios y grupos de interés (ejemplo: atención telefónica y personalizada en Secretarías y Relatorías, página web de la corporación, atención a PQRS y encuesta del nivel de satisfacción), con el fin de fortalecer el acceso al servicio de justicia y mantener permanente retroalimentación por parte de los usuarios, en procura de mejorar continuamente el servicio de administración de justicia. (*Ver documento Planificación Estratégica -identificación de usuarios y grupos de interés-*).

4.3 Determinación del alcance del MGIP

El alcance del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP) del Consejo de Estado comprende:

“Servicio de administrar justicia concerniente al trámite de medios de control electoral, medios de control propios de lo Contencioso Administrativo, acciones constitucionales y asuntos disciplinarios, de competencia de la Sección Quinta y Presidencia del Consejo de Estado”.

Unidades funcionales:

- Presidencia Consejo de Estado.
- Despachos, Secretaría, Relatoría y equipo interdisciplinario de la Sección Quinta.
- Secretaría General Consejo de Estado.
- Relatorías del Consejo de Estado.
- Oficina de Prensa Consejo de Estado.
- Oficina de Sistemas Consejo de Estado.
- Coordinación Administrativa Consejo de Estado.

La Alta Dirección del Consejo de Estado considera **No Aplicables**, en el alcance del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP), los siguientes requisitos de las normas de calidad (NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2015):

Norma	Acción	Requisito
NTC GP 1000:2009	Exclusión	<p>7.3 Diseño y desarrollo. Debido a que la prestación del servicio está reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al Servicio de Administrar Justicia ofrecido por el Consejo de Estado, por consiguiente no se realiza ningún diseño o desarrollo del mismo.</p> <p>7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición. Teniendo en cuenta las características del Servicio de Administrar Justicia ofrecido por el Consejo de Estado, no se requiere de ningún equipo de seguimiento y medición para evidenciar su conformidad.</p>
NTC ISO 9001:2015	No aplicabilidad	<p>7.1.5.1 Trazabilidad de las mediciones. El Consejo de Estado no cuenta con equipos o instrumentos de seguimiento o medición que requieran ser calibrados, por lo tanto este requisito no afecta la capacidad o responsabilidad de asegurar la conformidad del servicio de administración de justicia.</p> <p>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios Debido a que la prestación del servicio está reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables al Servicio de Administrar Justicia ofrecido por el Consejo de Estado, por consiguiente no se realiza ningún diseño o desarrollo del mismo.</p>

Tabla 1. Exclusión o inaplicabilidad de requisitos de las normas de calidad.

Fuente: NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2015

4.4 Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP)

4.4.1 Generalidades

El Consejo de Estado ha documentado, implementado y establecido un Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP), con el fin de estar en constante mejoramiento de sus niveles de eficacia, eficiencia y efectividad, teniendo como base los requisitos de ley y de las diferentes normas de calidad.

El Consejo de Estado:

- Identifica, aplica y determina la secuencia e interacción de los procesos requeridos en el Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP), mediante el mapa de procesos y sus respectivas caracterizaciones. (*Ver caracterizaciones de los procesos definidos en el mapa de procesos*).
- Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces, lo que se observa a través de la descripción de los procesos (caracterizaciones de proceso) y documentos propios de cada uno de estos.
- Asigna los recursos e información necesaria para la ejecución y el seguimiento de los procesos del MGIP.
- Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos bajo su cargo, con el propósito de implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. Lo anterior, a través de los resultados y análisis de indicadores de gestión, revisiones efectuadas por la Alta Dirección, auditorías internas y externas y decisiones del comité de Alta Dirección.

4.4.2 Procesos del MGIP

En el Consejo de Estado se estableció un Enfoque por Procesos, por lo que se cuenta con un Mapa de Procesos según el ciclo PHVA (ver gráfico 1), estos procesos están divididos en: Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Evaluación.

Los procesos Estratégicos, son los 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.

Los procesos Misionales muestran la Cadena de Valor del Consejo de Estado, en ellos, se aseguran principalmente el cumplimiento de los requisitos de los usuarios (definidos en la legislación vigente).

Los procesos de Apoyo proveen los recursos necesarios para la ejecución de los procesos que integran el MGIP de la corporación.

Los procesos de Evaluación miden y recopilan datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, de seguimiento y de auditoría, acciones correctivas y preventivas y son además, una parte integral de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

A continuación se presenta el *Mapa de Procesos del Consejo de Estado*:

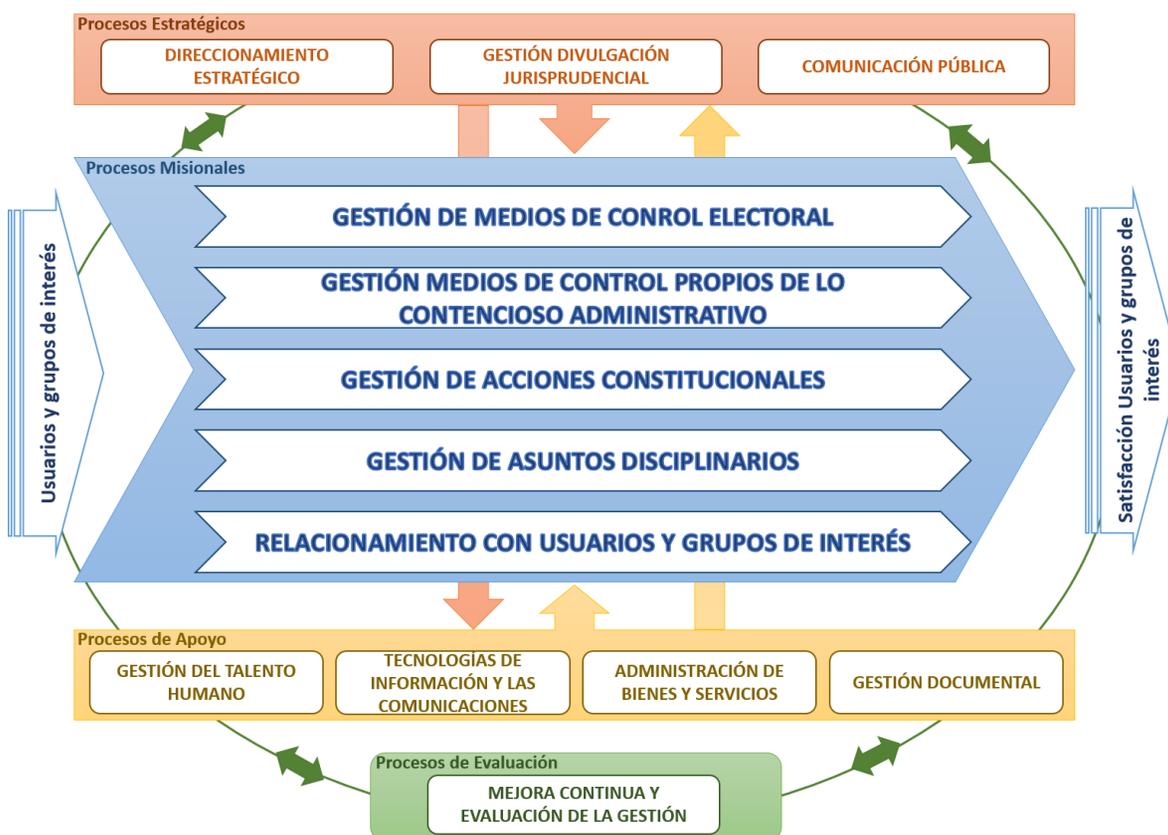


Gráfico 1. Mapa de procesos
Fuente: Comité Alta Dirección Consejo de Estado

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 12 de 29

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección del Consejo de Estado, demuestra liderazgo y compromiso con la implementación, el mantenimiento y mejora de su Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP), a través de las siguientes actuaciones:

- Definiendo el Plan Estratégico del Consejo de Estado (análisis del contexto interno y externo, misión, visión, principios, política y objetivos de calidad y estrategias institucionales).
- Asegurando la integración de los requisitos de las normas técnicas de calidad (ISO 9001 y NTC GP 1000) en toda la estructura del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP) del Consejo de Estado, y de que éste alcanzará los resultados esperados.
- Comunicando la importancia de cumplir los requisitos de los usuarios aplicables al MGIP, en las diferentes reuniones de trabajo, comités estratégicos, tácticos y operativos de calidad.
- Asignando roles y responsabilidades, así como designando al representante de la Alta Dirección ante el MGIP.
- Promoviendo el pensamiento basado en procesos y en la gestión del riesgo, en las diferentes reuniones de trabajo y apoyados en las herramientas internas de comunicación.
- Asegurando el cumplimiento de la normatividad aplicable a los procesos del Consejo de Estado.
- Identificando los riesgos y gestionando su administración con el fin de evitar situaciones que afecten el cumplimiento de los propósitos misionales (servicio de administración de justicia).
- Asegurando los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Modelo de Gestión Integral por Procesos (talento humano, infraestructura física y tecnológica y gestionando aquellos de tipo financiero).
- Realizando revisiones periódicas por parte del comité de Alta Dirección, de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento de revisión del MGIP por la Alta Dirección.
- Generando recomendaciones necesarias y oportunas para la mejora del MGIP.

5.1.2 Enfoque al usuario

Tal como reza el documento *Planificación Estratégica* en el numeral 1.7 y en línea con lo citado en el numeral 4.2 del presente manual, el Consejo de Estado se asegura de la identificación y cumplimiento de los requisitos legales aplicables al servicio encomendado

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 13 de 29

de administración de justicia y consagrado en las normas de carácter constitucional, legal y el reglamento, a través de la adecuada formulación, implementación y evaluación de políticas, lineamientos y estrategias organizacionales, orientadas a mejorar la prestación del servicio de administración de justicia, y en consecuencia el aumento de los niveles de satisfacción de sus usuarios y grupos de interés. Estos requisitos aplicables se encuentran identificados en el documento “*Normograma por procesos*”.

5.2 Política de Calidad

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

En el Consejo de Estado estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés y con el cumplimiento de los requisitos legales y aquellos relacionados con el sistema de gestión, resolviendo con eficacia y eficiencia los asuntos de competencia de la corporación conforme a los principios constitucionales y normativos; apoyados en un equipo humano competente, motivado y comprometido con el mejoramiento continuo del servicio de administración de justicia encomendado y la gestión del riesgo.

(Consejo de Estado, Planificación Estratégica 2017 - 2018)

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La Alta Dirección asegura que la Política de Calidad cumple con los requisitos de las normas técnicas de calidad (NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2015), y se actualiza, publica y comunica a través de los diferentes canales y medios de comunicación, promoviendo su entendimiento por parte de funcionarios y empleados del Consejo de Estado. (*Ver Plan Estratégico de Comunicaciones*)

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades del MGIP

Los roles, responsabilidades y autoridades del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP) se establecen según la Estructura Organizacional del Consejo de Estado, y se describen en el anexo 1 “Matriz de roles, responsabilidades y autoridades del MGIP” y en Acta del Comité Alta Dirección “Adopción MGIP y conformación instancias”.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades

La Gestión de Riesgos se basa en la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, como se expresó en el numeral 4.2 del presente Manual del MGIP. Ésta busca contribuir eficientemente en la identificación, análisis, tratamiento, comunicación y monitoreo de las acciones que podrían suceder y sus posibles consecuencias.

El Consejo de Estado creó una Guía de Gestión del Riesgo y sus respectivas matrices de riesgos asociadas a cada proceso del MGIP, las cuales proporcionan herramientas para:

- Identificar y analizar el contexto interno y externo (matriz FODA) de cada proceso.
- Aprovechar las fortalezas y oportunidades de cada proceso para definir estrategias que permitan prepararse ante situaciones imprevistas y sus potenciales efectos.
- Gestionar los riesgos en el marco del ciclo de mejora continua PHVA.
- Dar inicio a la cultura de una gestión proactiva y no reactiva.
- Generar planes de tratamiento de los riesgos y su respectivo seguimiento de eficacia (oportunidades de mejora en la prestación del servicio de administrar justicia).

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

El Consejo de Estado dentro de su Planificación Estratégica ha definido el siguiente mapa de objetivos estratégicos y de calidad:

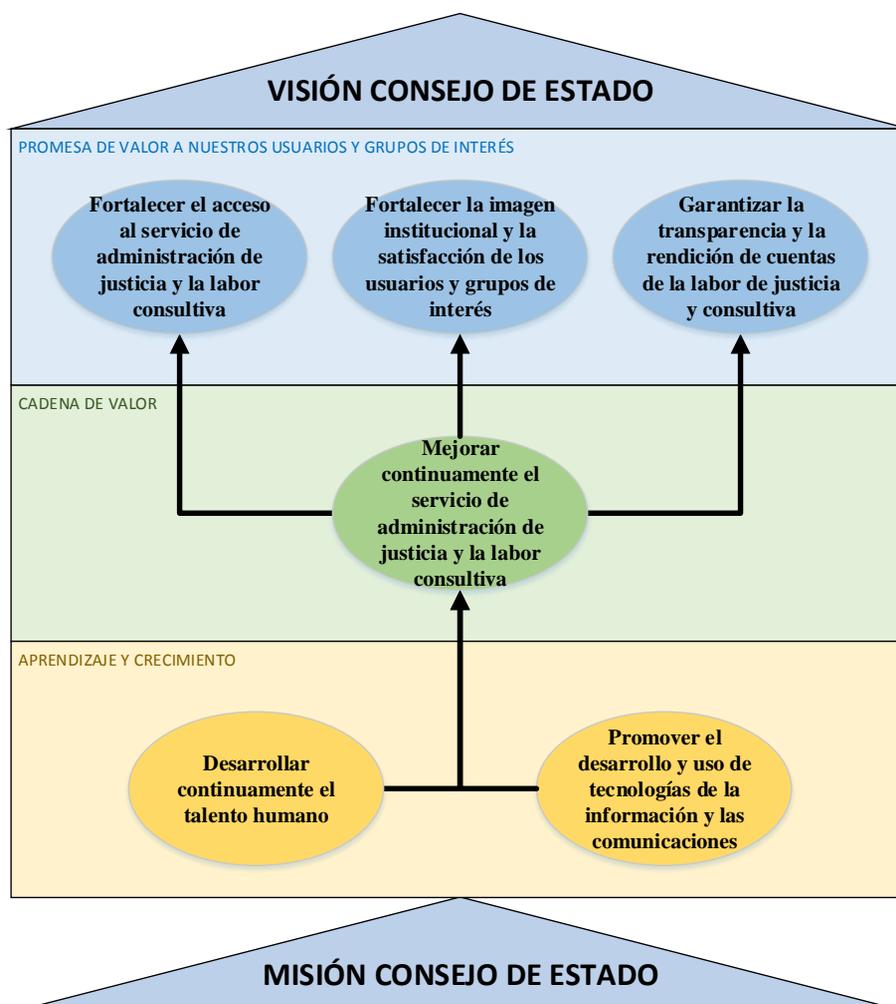


Gráfico 2. Mapa de objetivos estratégicos y de calidad del Consejo de Estado
Fuente: Planificación Estratégica 2017 – 2018

De igual forma la Planificación Estratégica de la corporación, presenta el despliegue de los objetivos estratégicos y de calidad a través de la definición e implementación de estrategias, metas, responsables e indicadores de gestión, con el fin de perseguir la

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 15 de 29

consecución de los mismos. (*Ver documentos Planificación Estratégica y Matriz de Indicadores*).

6.3 Planificación de los cambios

El Comité Estratégico de Calidad del Consejo de Estado determinará la necesidad de realizar cambios que puedan impactar la integridad del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP), teniendo en cuenta aspectos cómo:

- El propósito de los cambios y sus posibles consecuencias.
 - Las auditorías, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y encuestas de satisfacción.
 - Articulación de secciones y salas al MGIP.
 - Cambios en la legislación.
 - Cambios en las normas de calidad NTC ISO 9001 y/o NTC GP 1000.
 - Cambios en la estructura orgánica.
 - El Comité Operativo del MGIP identificará cualquier cambio adicional que pueda afectar el MGIP y lo informará al Comité Estratégico de Calidad para que se tomen las medidas necesarias.
- La disponibilidad de recursos (gestionados por la Alta Dirección del MGIP).
- La asignación o reasignación de roles, responsabilidades y autoridades.
(*Ver documento planificación de cambios del MGIP*).

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

El talento humano y los recursos tecnológicos y de infraestructura necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP) del Consejo de Estado, son gestionados y asegurados por el proceso *Direccionamiento Estratégico* bajo el liderazgo de los Consejeros que integran el Comité de Alta Dirección del Consejo de Estado, a través del órgano administrador de la Rama Judicial - Consejo Superior de la Judicatura - o de los convenios de cooperación que la corporación suscriba con entidades del estado u organizaciones internacionales. Así las cosas, una vez dispuestos los recursos, principalmente por el órgano administrador de la Rama Judicial (proveedor), la gestión de los mismos se garantiza por intermedio de los procesos de apoyo transversales a la Corporación: *Tecnologías de información y las comunicaciones; Gestión del talento humano y Administración de bienes y servicios*.

7.1.2 Personas

La designación y vinculación de los servidores de libre nombramiento y remoción del Consejo de Estado la realiza cada nominador (Consejeros de Estado, Sala o Sección)

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 16 de 29

conforme a las disposiciones vigentes sobre la materia y la reglamentación establecida por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura. La designación y vinculación de los empleados de carrera o en provisionalidad, se realiza de acuerdo a las normas que regulan la materia.

El proceso *Gestión del Talento Humano* del Consejo de Estado y la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial – DEAJ en lo de su competencia, aúnan esfuerzos comunes para gestionar las diferentes actuaciones dirigidas a la selección, vinculación, desarrollo y posterior desvinculación del talento humano de la Corporación. (*Ver Proceso de Gestión del Talento Humano*).

Los siguientes son los cargos asignados de planta para las unidades funcionales que integran el alcance del MGIP:

Equipo de Trabajo / Unidad Funcional	Cargo	Cantidad	Total
Despachos de la Sección Quinta (4 Despachos)	Magistrado Auxiliar	3	12
	Profesional Especializado Grado 33	4	16
	Sustanciador Nominado	3	12
	Oficial Mayor	1	4
	Auxiliar Judicial Grado 1	1	4
	Conductor	1	4
Secretaría de Sección Quinta	Secretario	1	1
	Oficial Mayor	1	1
	Auxiliar Judicial Grado 2	1	1
	Auxiliar Judicial Grado 3	1	1
	Escribiente Nominado	1	1
	Citador Grado 5	1	1
Equipo de Apoyo a Sala de Sección Quinta	Magistrado Auxiliar	1	1
Equipo Interdisciplinario (Sala de Sección Quinta)	Magistrado Auxiliar	1	1
	Profesional Especializado Grado 33	5	5
	Sustanciador Nominado	2	2
	Auxiliar Judicial Grado 1	4	4
Presidencia del Consejo de Estado	Magistrado Auxiliar	1	1
	Profesional Especializado Grado 33	3	3
	Profesional Universitario Grado 20	1	1
	Secretario Privada	1	1
	Secretario de Alta Corporación Nominado	3	3
	Oficial Mayor	3	3
	Escribiente Nominado	1	1
	Citador Grado 5	2	2
	Asistente Administrativo Grado 6	1	1
	Conductor	1	1
Secretaría General	Secretario General	1	1
	Oficial Mayor	9	9
	Auxiliar Judicial Grado 3	12	12
	Escribiente Nominado	4	4
	Citador Grado 5	4	4
	Asistente Administrativo Grado 8	1	1
	Asistente Administrativo Grado 7	1	1
	Conductor	1	1
Relatoría Sección Primera	Relator	1	1
	Auxiliar Judicial Grado 2	1	1
	Escribiente Nominado	1	1
Relatoría Sección Segunda	Relator	2	2
	Auxiliar Judicial Grado 2	4	4
Relatoría Sección Tercera	Relator	4	4
	Auxiliar Judicial Grado 2	3	3

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 17 de 29

Equipo de Trabajo / Unidad Funcional	Cargo	Cantidad	Total
	Auxiliar Judicial Grado 3	6	6
Relatoría Sección Cuarta	Relator	1	1
	Auxiliar Judicial Grado 2	1	1
	Escribiente Nominado	1	1
Relatoría Sección Quinta	Relator	1	1
	Auxiliar Judicial Grado 2	1	1
Relatoría Sala de Consulta y Servicio Civil	Relator	1	1
	Auxiliar Judicial Grado 2	1	1
Relatoría de Asuntos Constitucionales	Relator	3	3
	Profesional Grado 21	3	3
	Auxiliar Judicial Grado 2	2	2
	Escribiente Nominado	3	3
Oficina de Sistemas	Profesional Especializado Grado 33	1	1
	Profesional Universitario Grado 20	1	1
	Profesional Universitario Grado 18	1	1
	Operador de Sistemas Grado 18	1	1
	Técnico de Sistemas Grado 13	1	1
Oficina de Prensa	Profesional Especializado Grado 33	1	1
	Profesional Universitario Grado 21	1	1
Coordinación Administrativa	Profesional Especializado Grado 33	1	1
	Asistente Administrativo Grado 6	4	4
	Auxiliar Judicial Grado 2	1	1
	Auxiliar Judicial Grado 3	2	2
	Citador Grado 5	1	1
	Asistente Administrativo Grado 7	1	1
	Asistente Administrativo Grado 8	1	1
Total			179

Tabla 2. Cargos de planta unidades funcionales alcance MGIP
Fuente: Secretaría General del Consejo de Estado

7.1.3 Infraestructura

La determinación, provisión y mantenimiento de la infraestructura física (puestos de trabajo, elementos de consumo y bienes devolutivos) y tecnología necesaria para la prestación del servicio de administración de justicia de competencia del Consejo de Estado, son gestionadas por los procesos de *Administración de Bienes y Servicios* (responsable Coordinador Administrativo de la Corporación) y de *Tecnologías de información y las comunicaciones* (responsable Jefe Oficina de Sistemas) respectivamente. Lo anterior con el soporte y directrices otorgadas por la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial – DEAJ (proveedor).

La ubicación física de las unidades funcionales que comprenden el alcance del MGIP, es:

Sede	Unidad funcional	Teléfono	Ubicación
Palacio de Justicia	- Presidencia Consejo de Estado	3629062	Calle 12 No. 7-65
	- Despachos Consejeros		
	- Secretaría General Consejo de Estado		
	- Secretaría de Sección Quinta		
	- Oficina de Sistemas		
	- Oficina de Prensa		
Edificio Anexo	- Coordinación Administrativa	3506700	Carrera 8 No. 12 ^a -19
	- Relatorías Consejo de Estado		

Tabla 3. Ubicación unidades funcionales
Fuente: Coordinación Administrativa del Consejo de Estado

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 18 de 29

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Para lograr la conformidad de los requisitos del servicio de administración de justicia, el Consejo de Estado, a través del proceso de *Administración de Bienes y Servicios* provee las condiciones necesarias para la realización de los procesos; estas condiciones se relacionan con factores físicos, ambientales y de otra naturaleza, que influyen en la conformidad de los requisitos del servicio de justicia de competencia de la corporación (ejemplo: ruido, temperatura, humedad, iluminación).

Por otro lado, el proceso de *Gestión del Talento Humano* del Consejo de Estado con apoyo de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial – DEAJ, garantiza la definición e implementación de los diferentes programas de bienestar y de salud en el trabajo, tendientes al fomento de un ambiente laboral sano y amistoso entre los servidores de la corporación.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Requisito No Aplicable (ver justificación tabla 1 numeral 4.3 del presente manual).

7.1.6 Conocimientos de la organización

El Consejo de Estado a través de la Política de Calidad y del eje estratégico “aprendizaje y crecimiento”, busca asegurar en su cultura los comportamientos requeridos para:

- Identificar y fortalecer las competencias comportamentales y funcionales que le ayuden a crecer y consolidar la calidad del servicio de administrar justicia.
- Aprovechar al máximo el conocimiento del personal para el óptimo desempeño del servicio de administrar justicia.
- Trabajar en equipo de manera transversal para encontrar valor en aprender juntos, capitalizando y compartiendo el conocimiento y lecciones aprendidas.

En el Consejo de Estado son fuentes del conocimiento, entre otras:

- Las competencias de las personas.
- El servicio de administración de justicia de su competencia.
- Las decisiones que profiere.
- Las relaciones dinámicas que mantiene con sus usuarios y grupos de interés.
- Su cultura organizacional.
- Las lecciones aprendidas y buenas prácticas.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 19 de 29

- El conocimiento interno generado a través del quehacer misional o en encuentros internos o externos (foros, seminarios, congresos, Salas, cursos, reuniones, capacitaciones, talleres, entre otros).
- El conocimiento transferido por especialista o consultores jurídicos y grupos de interés.
- Plan de desarrollo de competencias de la corporación y programas de formación ofrecidos por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla (EJRLB).

Todo lo que logra el Consejo de Estado es producto del conocimiento que sus colaboradores han dispuesto al servicio de la administración de justicia y la labor consultiva encomendados y que se identifica, usa y transmite para lograr los resultados esperados. (*Ver Guía de Gestión del Conocimiento*).

Los servidores del Consejo de Estado generan, transmiten y usan el conocimiento; no obstante algunos de ellos se relacionan con el discernimiento clave para el servicio de administrar justicia que debe ser gestionado. La corporación ha dispuesto herramientas o escenarios para transmitir la comprensión organizacional, tales como: herramientas tecnológicas (ejemplo: Sistema Siglo XXI, SharePoint), lecciones aprendidas, comités, reuniones de discusión, Salas, publicaciones, rendición de cuentas, grupos focales con grupos de interés y alianzas con la academia.

7.2 Competencia

Para los cargos asignados al Consejo de Estado se tienen establecidos los requisitos en función de educación y experiencia, teniendo en cuenta la legislación vigente¹ y aquellos acuerdos² emitidos por el Consejo Superior de la Judicatura.

En aras de garantizar mayores niveles de eficacia y efectividad en los empleados al servicio del Consejo de Estado, a través de sus Consejeros en calidad de nominadores de los cargos bajo su mando, se aplicará un diagnóstico de competencias, el cual permitirá identificar las necesidades de fortalecimiento y entrenamiento puntual de cada servidor, con base en su perfil profesional y en las habilidades que le deben asistir para su cabal desempeño laboral, diagnóstico que se plasmará y concretará en un plan de formación o desarrollo de competencias, al que igualmente se le realizarán seguimientos a fin de garantizar el cumplimiento de lo pretendido. (*Ver Procedimiento Gestión del Talento Humano*).

Para asegurar la competencia y formación de los servidores del Consejo de Estado se realiza lo siguiente:

- Se determina las competencias necesarias de los cargos, precisados en el diagnóstico de competencias.
- Se determina y proporciona la formación a los servidores de acuerdo a lo establecido en el plan de desarrollo de competencias, generado a partir de los resultados del diagnóstico de competencias por cargo.

¹ El artículo 129 de ley 270 de 1996 estableció los requisitos generales para el desempeño de los cargos de los empleados de la Rama Judicial

² ACUERDO No. PSAA14-10225 “Por el cual se modifica el Acuerdo No. 03 de 1993 y los Acuerdos 25 de 1997, 1899 de 2003, PSAA12-9779 de 2012, PSAA13-9856 y PSAA13-9904 de 2013, respecto de los requisitos de los cargos del Consejo de Estado, Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia y Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura.”

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 20 de 29

- Se evalúa la eficacia de la formación.

7.3 Toma de conciencia

La garantía para lograr que todo lo ya expuesto en este Manual del MGIP se atienda de manera eficaz y efectiva, redundando en el talento humano que labora en el Consejo de Estado. La Alta Dirección y líderes de procesos del MGIP promueven e inspiran (reuniones de trabajo y estrategias de comunicación) a todos los servidores de la corporación a la toma de conciencia sobre la pertinencia e importancia de sus roles, actividades y responsabilidades asumidas para la operación del MGIP, y de cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos, políticas, metas y estrategias del MGIP.

Es preciso que la misma dinámica inmersa en el Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP), se constituya en un reto al interior del Consejo de Estado, y al mismo tiempo, en una permanente motivación impulsada hacia todos los niveles que la conforman, de suerte que, la toma de conciencia manifiesta a nivel individual y colectiva, se constituya en un evidente hábito cotidiano que trasciende en toda la Corporación, resaltando la importancia de comprender la dinámica del cambio y de otorgar el peso que se merece esta propuesta de cambio y mejora continua.

7.4 Comunicación

El proceso de “*Comunicación Pública*” describe y establece las líneas de comunicación horizontal y vertical definidas en él, para el eficaz funcionamiento del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP) del Consejo de Estado. La comunicación horizontal se encuentra establecida en las caracterizaciones de los procesos (entradas y salidas) donde fluye la comunicación interna entre procesos del MGIP, para lograr los propósitos comunes de la corporación; de otro lado, la comunicación vertical fluye de las siguientes maneras: (i) descendente para dar a conocer los aspectos relacionados con el MGIP, (ii) ascendente para evaluar y retroalimentar el MGIP y en los dos sentidos (ascendente y descendente) para promover el mejoramiento continuo del MGIP. (*Ver Plan Operativo de Comunicación Pública*).

Se ha dispuesto de los siguientes canales y medios de comunicación internos: página web, correo institucional, cartelera institucional, comunicados internos y herramientas tecnológicas (ejemplo: SharePoint), entre otros, de tal forma que se garantice la publicación y divulgación de los elementos del MGIP a todo nivel de la corporación.

7.5 Información Documentada

7.5.1 Generalidades

La información documentada que describe los procesos del MGIP del Consejo de Estado, incluye:

- Declaraciones documentadas de la Política y Objetivos de Calidad.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 21 de 29

- El presente Manual del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP).
- La información documentada y registros requeridos por las normas de calidad y declaración del alcance de MGIP.
- La información documentada establecida por el Consejo de Estado, para asegurar una eficaz planificación, operación, control y mejoramiento de los procesos del MGIP.

Los documentos del MGIP se encuentran publicados en la herramienta tecnológica dispuesta para tal fin, garantizando el oportuno y fácil acceso de los servidores.

7.5.2 Creación y actualización

Las actividades y responsabilidades para la aprobación, revisión, actualización, publicación y disposición de la información documentada de los procesos que hacen parte del MGIP del Consejo de Estado, se encuentran definidas en los siguientes documentos:

- Procedimiento para el control de documentos y registros internos.
- Procedimiento para el control de documentos externos.
- Guía para la elaboración y control de documentos del MGIP.

Los responsables de los procesos del MGIP deben asegurarse de la elaboración y actualización de los documentos y registros requeridos o generados por el proceso, cumpliendo los requisitos de revisión y aprobaciones a que haya lugar, considerando el alcance para su aplicación.

7.5.3 Control de la información documentada

El control de la información documentada del MGIP, incluyendo los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del MGIP, se controlan según lo dispuesto en el *Procedimiento Control de Documentos y Registros Internos y las tablas de retención documental (TRD)*, las cuales proporcionan directrices para: elaboración, control, aprobación, identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final de los mismos.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

En el Consejo de Estado la planeación y control del servicio de administración de justicia de su competencia, se gestiona a través del proceso de “*Direccionamiento Estratégico*”. En este proceso y con base en el análisis del contexto interno y externo -donde se identifican las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas-, se genera la planificación estratégica de la corporación para un horizonte de tiempo bienal, que despliega orientadores estratégicos

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 22 de 29

(políticas, objetivos estratégicos y de calidad y estrategias) a cada uno de los procesos del MGIP, y sobre los cuales se hace seguimiento y evaluación a su cumplimiento.

Los objetivos estratégicos y de calidad son desplegados a todos los niveles y procesos del MGIP, a través de la definición de estrategias y planes operativos, hasta el nivel de asignación de roles y responsabilidades de los servidores de la corporación, definidas en las caracterizaciones de procesos, matriz de roles y responsabilidades e información documentada del MGIP.

Los procesos del MGIP (estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación) planificados por el Consejo de Estado para el cumplimiento de su función constitucional, legal y reglamentaria, se encuentran definidos en el mapa de procesos y caracterización de los mismos.

Los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces, se manifiestan a través de la definición de los procesos del MGIP y su correspondiente información documentada (manuales, guías, procedimientos, instructivos y registros) para gestionar su operación. Por otro lado, se cuenta con la identificación de los controles asociados a los potenciales eventos indeseables en el respectivo Mapa de Riesgo de cada uno de los procesos, los cuales se referencian en las caracterizaciones de procesos del MGIP.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el usuario

Los procesos de “*Comunicación Pública*” y de “*Relacionamiento con Usuarios y Grupos de Interés*” disponen de diferentes estrategias, canales y medios de comunicación para el relacionamiento en doble vía con los usuarios y grupos de interés del servicio de administración de justicia y de la función consultiva de la corporación. La comunicación con usuarios y grupos de interés se realiza a través de canales y medios de comunicación, tales como:

- Atención presencial (Secretarías y Relatorías).
- Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
- Atención vía telefónica.
- Rendición de cuentas.
- Página web de la corporación.
- Correo institucional.
- Videoconferencias.
- Redes sociales.
- Publicaciones.
- Boletín de Relatoría.
- Boletines de prensa.
- Encuentros de la jurisdicción.
- Encuestas de satisfacción.
- Herramientas tecnológicas para consulta de procesos, jurisprudencia y conceptos.
- Diálogos o programas en las regiones.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 23 de 29

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos legales aplicables al servicio de administración de justicia de competencia del Consejo de Estado se encuentran consagrados en las normas de carácter constitucional y legal vigentes. Estos requisitos legales se encuentran identificados en el documento “*Normograma por Procesos*”.

Adicionalmente, los procesos misionales y aquellos que desde sus productos o servicios inciden en la conformidad del servicio de administración de justicia de la corporación, han exteriorizado los requisitos aplicables a sus productos o servicios (salidas de la caracterización) y sus respectivas particularidades en los documentos “*Procedimiento para el control del producto no conforme*” y “*Matriz de identificación del producto no conforme*”.

Por otro lado la Alta Dirección del Consejo de Estado a través de lineamientos y normativa interna, establece requisitos propios de la corporación necesarios para el desarrollo óptimo de los procesos del MGIP.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

El Consejo de Estado a través de cada uno de los procesos del MGIP ha determinado los controles necesarios (ejemplo: información documentada, puntos de revisión y control por roles, responsables y autoridades definidas), que contribuyen a la adecuada ejecución de las actividades que dan cumplimiento a los requisitos del servicio de administración de justicia definidos por la Constitución, la ley y el reglamento.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Los líderes de los procesos del MGIP son los encargados de revisar, actualizar y divulgar los requisitos legales asociados al servicio de administración de justicia de competencia de la corporación, identificados en el documento “*Normograma por procesos*”. Para facilitar la identificación de las novedades normativas, la corporación se apoya, entre otros medios, en los boletines emitidos a través del Sistema de Información Doctrinario y Normativo (SIDN) del Consejo Superior de la Judicatura.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Requisito No Aplicable (ver justificación tabla 1 numeral 4.3 del presente manual).

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Tipo y alcance del control

La corporación a través del proceso de *Administración de Bienes y Servicios* se soporta integralmente con la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial – DEAJ, que

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 24 de 29

de acuerdo a su competencia de unidad ejecutora y órgano administrador de la Rama Judicial, se encargan de gestionar el suministro oportuno de bienes y servicios que requiere el Consejo de Estado para su adecuada operación.

En este sentido, el proceso de *Administración de Bienes y Servicios* de la Corporación dentro de su alcance por competencia, ha establecido e implementado como tipo y control aplicado al proveedor externo, la inspección o realización de actividades necesarias que aseguran que el bien o servicio suministrado a través de la DEAJ, cumpla con lo especificado en las órdenes de compra o pliegos de condiciones que haya suscrito. La definición de los criterios y actividades para selección, seguimiento, evaluación y reevaluación de los proveedores externos de bienes y servicios está a cargo de la DEAJ -órgano administrador de la Rama Judicial-, el cual se nutre de los resultados de la gestión del proceso de *Administración de Bienes y Servicios*, bajo la responsabilidad funcional de la Coordinación Administrativa de la corporación. La DEAJ -órgano administrador de la Rama- es el proveedor externo directo de la corporación.

8.4.2 Información para los proveedores externos

El proceso *Administración de Bienes y Servicios* a través del proyecto de Plan de Compras, se encarga de gestionar de forma articulada con la DEAJ, respecto de las necesidades que en materia de bienes y servicios demanda el Consejo de Estado para su adecuada operación.

Teniendo en cuenta lo citado en el numeral 8.4.1, la DEAJ en su facultad de órgano administrador de la Rama Judicial, será el encargado de comunicar a los demás proveedores externos los requisitos y demás información relacionada con los productos o servicios a adquirir (términos de referencia, pliegos de condiciones y/o disposiciones aplicables), en observancia a las disposiciones legales vigentes en materia de adquisición de bienes y servicios.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio

Los criterios y métodos necesarios para asegurarse, que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces, se afirma a través de la definición de los procesos del MGIP y su correspondiente información documentada (manuales, guías, procedimientos, instructivos y registros) para gestionar su operación. Por otro lado, se cuenta con la identificación de los controles asociados a los potenciales riesgos en el respectivo Mapa de Riesgos de cada uno de los procesos, referenciados éstos en las caracterizaciones de procesos del MGIP.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Todos los registros pertenecientes al MGIP se identifican, almacenan, protegen y recuperan de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y a las tablas de retención documental (TRD). Los lineamientos documentales del MGIP y los sistemas de información

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 25 de 29

implementados (ejemplo: Sistema Siglo XXI), permiten identificar y trazar la información del servicio de administración de justicia encomendado a la corporación.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos

Los documentos aportados por el usuario para llevar a cabo los trámites administrativos y procesales de competencia del Consejo de Estado, son propiedad de éstos hasta antes de su radicación, posterior a esto pasan a ser documentos integrales del expediente (procesos judiciales) en custodia de la Corporación. Los documentos son protegidos por los servidores a quienes les sea asignado el trámite procesal que corresponda y serán salvaguardados y conservados de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales y tablas de retención documental (TRD).

La información aportada por los usuarios dentro de las diferentes etapas procesales es considerada pública, excepto aquella donde la ley le da el carácter de información pública reservada³ (ejemplo: cuando se disponga la aplicación de protección de datos sensibles, de acuerdo a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012).

8.5.4 Preservación

El Consejo de Estado tiene definido en las caracterizaciones de los procesos del MGIP las diversas salidas de información, que evidencian las diferentes actuaciones del servicio de administración de justicia de su competencia, las cuales se preservan en observancia a los lineamientos del proceso *Gestión Documental* y a las tablas de retención documental (TRD).

8.6 Liberación de los productos y servicios

La información documentada asociada a cada uno de los procesos del MGIP establece los mecanismos y puntos de verificación necesarios para demostrar la conformidad (cumplimiento de requisitos) del servicio de administración de justicia de que le fue encomendado. (*Ver controles definidos en la información documentada por proceso, Normograma por procesos y Matriz de identificación del producto no conforme*)

8.7 Control de las salidas no conformes

El control del producto o servicio no conforme con los requisitos, es realizado en cada uno de los procesos de la cadena de valor (misionales). Para ello se identifica y controla el producto o servicio no conforme, a fin de prevenir su uso o entrega no intencionados a usuarios. (*Ver Procedimiento para el control del producto no conforme*” y “*Matriz de identificación del producto no conforme*).

Se analiza la tendencia del producto o servicio no conforme (repetitivos), con el fin de generar las acciones correctivas y de mejora necesarias.

³ Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 26 de 29

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

El seguimiento, medición, análisis y evaluación al desempeño del MGIP del Consejo de Estado, se realiza a través del proceso de *Mejora Continua y Evaluación de la Gestión* y sus mecanismos definidos para tal fin, con el propósito de demostrar la conformidad respecto de los requisitos del servicio de administración de justicia, y la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del MGIP.

9.1.2 Satisfacción del usuario

En el proceso de *Relacionamiento con usuarios y grupos de interés* se realiza la evaluación periódica de la satisfacción de los usuarios y grupos de interés del servicio de administración de justicia ofrecido por la corporación, teniendo en cuenta las diferentes fuentes de retroalimentación tales como: encuestas de opinión del usuario, atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), atención telefónica y personalizada en Secretarías y Relatorías.

9.1.3 Análisis y evaluación

Cada uno de los procesos del MGIP y sus diferentes instancias (reuniones de equipo de trabajo, Comités Estratégico, Táctico y Operativo de Calidad) contienen los puntos de control y seguimiento a los resultados alcanzados en un periodo de tiempo determinado en términos del logro de los objetivos versus los indicadores previstos, monitoreo de los riesgos, cumplimiento legal, planes previstos, entre otras variables; de manera que la corporación recopila y analiza los datos pertinentes y apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del MGIP.

Para el análisis de datos se aplican diferentes tipos de gráficos (ejemplo: tendencia, distribución), que son utilizadas en la medición de la satisfacción del usuario, en la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio, el seguimiento a la gestión del riesgo y a los objetivos de calidad, la medición de procesos y el análisis de la información proveniente de auditorías, acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Las desviaciones a los resultados esperados y las situaciones de problemas potenciales identificados con ocasión de la aplicación de los citados mecanismos de seguimiento y análisis de datos en el MGIP, son tratados mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas, según lo descrito en el numeral 10.2 del presente manual.

9.2 Auditoría interna

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 27 de 29

Anualmente el Consejo de Estado planifica -mínimo 1 vez por anualidad- y ejecuta auditorías internas a su MGIP con el propósito de determinar:

- Si es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos establecidos en las Normas ISO 9001 y GP1000.
- Si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.
- Si se encuentran establecidas las responsabilidades, procesos, recursos, requisitos y metodologías para lograr la conformidad de los requisitos del servicio de administración de justicia y se alcanza la satisfacción de sus usuarios y grupos de interés. (*Ver procedimiento de auditorías de calidad*).

9.3 Revisión por la dirección

La revisión por la dirección hace parte de la evaluación de los resultados y la gestión del Consejo de Estado, y como tal, se efectúa con la participación de los Consejeros que integran el Comité Estratégico de Calidad, con una periodicidad de realización de una vez al año (*ver procedimiento de revisión por la dirección*). Los siguientes son los elementos de entrada que proporcionan los procesos del MGIP para la revisión por la dirección:

- Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al MGIP.
- La información sobre el desempeño y la eficiencia del MGIP.
- La satisfacción del usuario y grupos de interés.
- El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad.
- El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos.
- Las no conformidades y las acciones correctivas.
- Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición.
- Los resultados de las auditorías internas.
- El desempeño de los proveedores externos.
- Necesidades de recursos.
- La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.

10. MEJORAMIENTO

10.1 Generalidades

En esta fase se otorga relevancia a la expresión: “ciclo de mejora”, toda vez que es a partir de la revisión y análisis de las fuentes de información (auditorías, indicadores, objetivos, riesgos, requisitos del producto o servicio) del MGIP, que la Alta Dirección del Consejo de Estado debe tomar acciones conducentes a garantizar la mejora continua del desempeño de la corporación como un todo y en sinergia con de los procesos que la definen. (*Ver procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora*).

10.2 No conformidad y Acción correctiva

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 28 de 29

El Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP) ante una No Conformidad identificada debe:

- Disponer de la(s) acción(es) para controlarla y corregirla, atendiendo sus consecuencias.
- Tomar las acciones pertinentes y oportunas para eliminar las causas de las No Conformidades y evitar su repetición, generando las acciones correctivas y/o preventivas apropiadas a los efectos que puedan derivarse.
- Asegurar que cualquier cambio necesario en el MGIP se incorpore en la información documentada, se divulgue y se determine oportunamente la obsolescencia de lo que ya no procede.

El Consejo de Estado considera que todas las acciones tomadas son apropiadas a la magnitud de las no conformidades identificadas. Adicionalmente las acciones de mejora que se emprendan, buscarán incrementar la capacidad de la corporación para cumplir los requisitos y no actuarán sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas. (*Ver procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora*).

10.3 Mejora Continua

La mejora continua del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP) se basa en los siguientes instrumentos de control:

- La revisión por la dirección (Alta Dirección), de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento “*Procedimiento de revisión por la dirección*”.
- El seguimiento de los objetivos estratégicos y de calidad.
- La identificación y tratamiento de acciones de mejora, en atención al documento “*Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora*”.
- La implantación de oportunidades de mejora, de acuerdo a las validaciones del Comité Táctico de Calidad y a las posteriores decisiones que surjan del Comité Estratégico de Calidad.
- Mediante la mitigación de los riesgos, cuya administración y monitoreo se realiza a partir de la aplicación del documento “*Guía de Gestión del Riesgo*”.

BIBLIOGRAFÍA

NTC ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos. (4ª ed.) (2015). Bogotá D.C.

NTC GP 1000. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. (2ª ed.) (2009). Bogotá D.C.

Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia – CICAJ. (2014). Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad. Bogotá D.C.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 02
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 29 de 29

XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno San Salvador, El Salvador. (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.

Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano. Bogotá, D.C., 2014

DOCUMENTOS ASOCIADOS Y ANEXOS

- Anexo 1. Matriz de roles, responsabilidades y autoridades del MGIP.
- Anexo 2. Matriz de correlación de requisitos entre las normas de calidad ISO 9001:2015 y GP 1000:2009.
- Información documentada de los procesos (manuales, procedimientos, guías, instructivos, formatos, registros).
- Caracterizaciones de procesos del MGIP.
- Normograma por procesos.
- Procedimientos exigidos por la NTC GP 1000:2009 (control documentos, control de registros, producto o servicio no conforme, auditorías internas, acciones correctivas y acciones preventivas).
- Guía de Gestión del Riesgo.

FORMALIZACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Grupo de Gestión del MGIP	Comité Táctico	Comité de la Alta Dirección