

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

MANUAL DE  
CALIDAD



Esta publicación fue financiada por el pueblo y el gobierno de Estados Unidos a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID) dentro del marco del Programa de Fortalecimiento y Modernización de la Justicia. Los textos de esta publicación son responsabilidad de sus autores y no representan los puntos de vista de USAID, ni del gobierno de Estados Unidos.

## I. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

### I.1. GENERALIDADES

#### I.1.1. Antecedentes

La Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura fue creada por la Constitución Nacional de 1991, con el fin de garantizar al interior de la Rama Judicial la existencia de un órgano autónomo, imparcial e independiente, con funciones de naturaleza jurisdiccional, que tuviera a su cargo la tarea de administrar justicia en materia disciplinaria respecto de los funcionarios judiciales y abogados en el ejercicio de su profesión; así como de las personas que ejerzan función jurisdiccional de manera transitoria u ocasional. Igualmente, se encargó a la Sala Jurisdiccional Disciplinaria de dirimir los conflictos de competencia que se planteen entre las distintas jurisdicciones.

A partir del interés y compromiso de la Corporación con el mejoramiento continuo de su gestión, se inició en abril de 2008, el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTC ISO 9001; teniendo en cuenta los beneficios que se pueden lograr, tales como: adquirir conciencia y cultura frente a la atención y satisfacción del usuario; facilitar la planificación, control y seguimiento de las actividades para asegurarse del cumplimiento de los objetivos propuestos; estandarización de los procesos que permite la optimización de los recursos y unificación de aspectos de interacción entre los despachos de los Magistrados, la Secretaría Judicial y la Relatoría; mejoramiento de la comunicación interna y externa mediante la utilización de medios más efectivos; la toma de decisiones basadas en hechos y datos, entre otros.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Sala Jurisdiccional Disciplinaria, permite el logro de los objetivos fijados en la Constitución y la ley; además realiza la eficiencia, eficacia, efectividad, calidad y transparencia en todos los procesos y procedimientos que lo conforman.

### I.2. APLICACIÓN

#### I.2.1. Alcance

El presente manual describe el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, el cual tiene como alcance los procesos misionales, de la Corporación:

- Acciones Constitucionales y Disciplinarias
- Servicios Judiciales
- Servicios al Usuario
- Servicios Jurisprudenciales

Soportados en los procesos estratégicos (***Direccionamiento del SGC y Mejoramiento de la Gestión***) y de apoyo (***Gestión Humana, Gestión de Recursos, Gestión Documental y Gestión de la Información***), para implementar el SGC bajo los requisitos de la norma NTC ISO:9001.

## 1.2.2. Exclusiones

Se excluyen del alcance del SGC de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, los siguientes requisitos de la NTC-ISO 9001:

### • 7.3. Diseño y desarrollo

Los servicios que presta la Sala Jurisdiccional Disciplinaria fueron establecidos por la Constitución Política de Colombia de 1991 y la Ley 270 de 1996 en su capítulo IV, por lo tanto, no le corresponde implementar actividades de diseño y desarrollo en la prestación de los servicios objeto de su competencia.

### • 7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición

La Sala Jurisdiccional Disciplinaria no requiere utilizar equipos de seguimiento y medición para verificar la conformidad de los requisitos aplicables al producto o servicio brindado.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

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

- NTC-ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este manual, son aplicables los términos y definiciones dados por las normas NTC-ISO 9000, NTC 9001 y la NTCGP 1000.

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1. REQUISITOS GENERALES

La Sala Jurisdiccional Disciplinaria ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con las directrices dadas por la NTC-ISO 9001.

Los procesos necesarios se enuncian en el Mapa de Procesos del SGC (Ver Anexo 1), aprobado en Sala según Acta 049 de mayo 21 de 2009, los cuales describen las caracterizaciones de cada uno de los procesos, incluyendo entre otros aspectos, la secuencia e interacción de los mismos (Ver Anexo 2).

Los **procesos estratégicos** incluyen aspectos relacionados con el Direccionamiento del SGC:

- **Direccionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad:** Relativo al establecimiento de la política y objetivos de la calidad; a la comunicación y a la revisión por la dirección; responsable de la implementación y el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los **procesos misionales** relacionados con la función de impartición de justicia en las acciones constitucionales y disciplinarias objeto de su competencia, y los servicios asociados, definiéndose cuatro procesos:

- **Acciones Constitucionales y Disciplinarias:** Agrupa todas las acciones que ejecuta la Sala Jurisdiccional Disciplinaria, para impartir justicia en su jurisdicción.
- **Servicios Judiciales:** Agrupa todas las acciones que la Secretaría Judicial ejecuta para dar trámite a las órdenes o decisiones que emanan de los Despachos y para facilitar la actuación de las partes en los casos a consideración de la Sala.

- **Servicios al Usuario:** Agrupa todas las acciones que realiza la Sala para interactuar con los usuarios y permitir el flujo de insumos y productos del trámite judicial.

- **Servicios Jurisprudenciales:** Agrupa todas las acciones que desarrolla la Sala (Despachos y Relatoría) para mantener información actualizada y ordenada acerca de las decisiones que se han tomado y ponerla a disposición de los usuarios.

Los **procesos de apoyo** se agrupan en cuatro procesos, asociados con la gestión de los recursos (humanos, físicos, documentales y de información), que la Sala emplea para cumplir con su misión y que guardan una estrecha relación con la Sala Administrativa y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - DEAJ.

- **Gestión Humana:** Agrupa todas las actividades relacionadas con la gestión de las solicitudes y decisiones relacionadas con los funcionarios y empleados que laboran en la Sala.

- **Gestión de los Recursos:** Agrupa todas las acciones que desarrolla la Sala, principalmente en cabeza de la Presidencia, para administrar los recursos de que dispone.

- **Gestión Documental:** Agrupa todas las acciones que desarrolla la Sala para administrar los documentos que se producen tanto en el trámite de los casos como en su solución. Cubre además la gestión de todos los documentos administrativos asociados con la operación misma de la Sala.

- **Gestión de la Información:** Agrupa todas las acciones que desarrolla la Sala para administrar la información generada por su actividad jurisdiccional y administrativa. Este proceso tiene un fuerte soporte en los sistemas de información que dispone la Corporación.

Los **procesos de evaluación** comprenden aspectos necesarios para medir y recopilar datos para analizar el desempeño y mejora en los procesos:

- **Mejoramiento de la Gestión:** Incluye actividades de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas, preventivas y de mejora, y el control del producto no conforme.

La **Caracterización** de cada proceso describe el objetivo de la calidad a cumplir, el líder del proceso, los requisitos aplicables, las secuencias, las interacciones, los recursos necesarios, los documentos internos, externos asociados y los indicadores propuestos para cada proceso.

Las interacciones de cada uno de los procesos se describen así:

1. **Proveedor:** define qué actor (usuario, entidades públicas o proceso) provee los insumos para ejecutar cada proceso.
2. **Entrada:** describe el insumo que recibe el proceso para activar la ejecución del mismo.
3. **Usuario:** define qué actor o proceso recibe o se beneficia de los productos que genera la ejecución del mismo.
4. **Salida:** describe el producto que se genera como resultado de la ejecución del proceso.

Los criterios y métodos necesarios para la operación y control de los procesos se encuentran definidos en los procedimientos, los cuales se encuentran señalados en la casilla “Documentos Asociados” en la caracterización de cada proceso y en el Listado Maestro de Documentos Internos (DS-F03)

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

La infraestructura y las condiciones de ambiente de trabajo requeridas para la operación y seguimiento de estos procesos se encuentran identificados en la casilla “Recursos” de las caracterizaciones, provistos por el proceso de **Gestión de los Recursos**.

El seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos se realizan mediante los Indicadores de gestión, descritos en la casilla “Indicadores” dentro de la caracterización de los procesos.

La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos es responsabilidad de cada líder, identificado en la caracterización. Esto se logra a través de la divulgación a todo el personal de los procesos y procedimientos del SGC.

## 4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL

### 4.2.1. Generalidades

El presente Manual hace referencia a los procedimientos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad, al igual que a la “Política y Objetivos de la 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 (DS-P01). La implementación adecuada de este documento asegura la homogeneidad de presentación y forma de todos los documentos del SGC de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, incluyendo el propio Manual de Calidad.

La Sala Jurisdiccional Disciplinaria ha establecido, documentado e implementado los procedimientos requeridos por la NTC-ISO 9001: según se relacionan a continuación:

- Procedimiento para el control de documentos internos (DS-P01)
- Procedimiento para el Control de Registros (DS-P02)
- Procedimiento para el control de documentos externos (DS-P03).
- Procedimiento para la Revisión por la Dirección (DS-P04)
- Procedimiento para el Control del Servicio No Conforme (MG-P01)
- Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad (MG-P02)
- Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (MG-P03)
- Procedimiento para la Mejora Continuar (MG-P04)

Además de estos procedimientos, se han implementado otros documentos necesarios para que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria pueda hacer una eficaz planificación, operación y control de sus procesos, los cuales se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Documentos Internos.

## 4.2.2. Manual de Calidad

La Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura ha documentado el presente Manual de Calidad con el propósito de describir el alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones. Hace referencia a los procedimientos documentados y a la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual está descrita en las caracterizaciones de los procesos (proveedores – entradas y salidas – usuarios).

## 4.2.3. Control de Documentos

Las actividades y responsabilidades para la aprobación, revisión, actualización, distribución y preservación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran descritas en el procedimiento para el control de los documentos internos (DS-P01) y en el procedimiento para el control de documentos externos (DS-P03).

## 4.2.4. Control de Registros

El Procedimiento para el Control de Registros (DS-P02) define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los registros del SGC 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 DIRECCIÓN

La Alta Dirección está compuesta por los Honorables Magistrados de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura.

El compromiso de la Alta Dirección se evidencia en:

- Comunicar a los Servidores de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, la importancia de satisfacer los requisitos del usuario, como los legales y reglamentarios.

# MANUAL DE CALIDAD

- Gestionar los recursos necesarios para el diseño, implementación, seguimiento y mejora del SGC.
- Velar por la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los usuarios.
- Realizar las revisiones por la Dirección para asegurarse de la adecuación, conveniencia y eficacia del SGC.
- Aprobar el alcance del SGC, el modelo de procesos, la política de la Calidad, los objetivos de la Calidad.
- Designar un miembro de la Dirección con responsabilidad y autoridad.

El Proceso de Direccionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluye actividades que evidencian el compromiso de la Alta Dirección.

## 5.2. ENFOQUE AL USUARIO

La Sala Jurisdiccional Disciplinaria, por ser un órgano perteneciente a la Rama Judicial del Poder 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 las caracterizaciones de los procesos en la casilla “Documentos Asociados”.

Se han identificado como usuarios internos de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria, los funcionarios y empleados de despachos, Secretaría Judicial y Relatoría. Son usuarios externos: la comunidad, los sujetos procesales y otras Corporaciones.

## 5.3. POLITICA DE LA CALIDAD

La Política y los Objetivos de la Calidad, fueron definidos por la Corporación y aprobados por la Alta Dirección mediante Acta de Sala No. 049 del 21 de mayo de 2009, quedando definido así:

*“La Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, como Corporación de alto rango con funciones de naturaleza jurisdiccional y constitucional, tiene a su cargo las tareas de administrar justicia en materia disciplinaria respecto de los funcionarios judiciales y abogados en ejercicio, dirimir conflictos de competencia que se planteen entre las distintas jurisdicciones, tramitar tutelas, habeas corpus y cambios de radicación en procesos de abogados; se compromete con la eficacia de todos sus procesos, a satisfacer los requerimientos de los usuarios conforme a los términos establecidos en la ley, y garantizando el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.”*

La Política de la Calidad se revisa anualmente por la Alta Dirección en la reunión de la revisión por la Dirección con los integrantes del Comité de Calidad.

## 5.4. PLANIFICACIÓN

### 5.4.1. Objetivos de la Calidad

La Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura estableció los Objetivos de la Calidad coherentes con su Política de la Calidad, medibles y orientados a evaluar la eficaz implementación del Sistema. Estos objetivos son:

- 1. Cumplir los términos procesales establecidos por la ley en las actuaciones surgidas en el desarrollo de la actividad judicial de la Sala.*
- 2. Brindar atención e información a los usuarios.*
- 3. Mejorar continuamente el sistema Gestión de la Calidad.*

### 5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección tal como lo explica el numeral 5.6 del presente Manual y las auditorías internas de calidad del numeral 8.2.2 del presente Manual, son insumos fundamentales para los ciclos de la planeación del SGC que anualmente debe realizar la Corporación.

#### 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 Corporación planifica la manera como se llevan a cabo dichos procesos. Esto incluye la identificación del objetivo del proceso, el líder del proceso, proveedores, entradas, etapas, salidas, usuarios, recursos, criterios y métodos de control, documentos asociados (internos y externos) y requisitos de la Norma NTC-ISO 9001 e indicadores.

#### 5.4.2.2 Planificación para el logro de los Objetivos de la Calidad

Para garantizar la planificación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad se ha establecido el Despliegue de los Objetivos de la Calidad (Ver Anexo 3).

## 5.4.2.3 Planificación cuando ocurren cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad

Cuando se presentan cambios que puedan afectar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, el Comité de Calidad define un plan de acción para reducir o eliminar la alteración que tales cambios causen al SGC, tales como:

- **Cambios en el ordenamiento jurídico:** Cuando se presentan cambios en la legislación, el Comité de Calidad informa al Coordinador de Calidad quien actualizará a su vez estos cambios en el Listado Maestro de documentos externos (DS-F04) y se reúne con los líderes implicados para que se realice un plan de actividades que permita afrontar las modificaciones a los procesos o procedimientos.
- **Cambios en la Norma NTC-ISO 9001:** Cuando se presenten cambios en la Norma NTC-ISO 9001, el representante de la Alta Dirección para el SGC analizará la naturaleza de los mismos y presentará un informe al Comité de Calidad, con el fin de elaborar un plan para realizar los ajustes necesarios al SGC.
- **Cambios en la Estructura:** Cuando se presenten cambios en la estructura organizacional aprobados por el Consejo Superior de la Judicatura, el Representante de la Dirección para el SGC informará al Comité de Calidad para que se hagan los ajustes pertinentes en los procesos y procedimientos del SGC.
- **Otros:** Si Comité de Calidad, identifica cualquier otro cambio que afecte el SGC lo notificará a la Alta Dirección para su revisión anual.

## 5.5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 5.5.1. Responsabilidades y Autoridades

La Matriz de responsabilidades y autoridades dentro del SGC, describe los diferentes roles y cargos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC (Alta Dirección, Representante de la Alta Dirección, Comité de Calidad, Coordinador de Calidad, Asistente de Calidad, Líderes de Proceso, Auditores internos y Servidores Judiciales). (Ver Anexo 5).

## 5.5.2. Representantes de la Dirección

La Alta Dirección mediante Acta No. 044 de abril 14 de 2010, modificó el Acta No. 066 de junio 18 de 2008, en el sentido de definir como representante de la Dirección al Magistrado que ostente la Presidencia de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, con sus respectivas responsabilidades y autoridades dentro del SGC.

## 5.5.3. Comunicación Interna

La comunicación interna se define en la caracterización del proceso de Direccionamiento del SGC (DS-C01).

Además existe un plan de comunicación interno para el SGC, que describe y establece los aspectos a comunicar considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura.

## 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1. Generalidades

La Corporación ha documentado e implementado el procedimiento para la revisión del SGC por la Alta Dirección (DS-P04), para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua, para cumplir con la Política y los Objetivos de la Calidad establecidos por el Sistema.

En este procedimiento se detalla la información para la revisión. La revisión da como resultado las acciones a tomar para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual contiene como mínimo las actividades de mejora del SGC, los responsables, el plazo, los recursos necesarios y su divulgación, para lograr la consecución de los objetivos propuestos.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

En cada una de las caracterizaciones de procesos se describen los recursos necesarios para la ejecución eficaz de los mismos.

Las fuentes de recursos necesarios para la inversión y el funcionamiento de la Corporación están establecidos en la ley y son manejadas por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, a través sus distintas unidades y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – DEAJ.

El SGC contempla como procesos de apoyo la gestión de los recursos, la Gestión Humana, la Gestión Documental y la Gestión de la Información, con el fin de asegurar la oportuna y eficiente provisión de los recursos necesarios para cumplir con las funciones de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria.

## 6.2. TALENTO HUMANO

### 6.2.1. Generalidades

Las disposiciones generales que rigen los aspectos relacionados con los servidores de la Rama Judicial están contempladas en la Ley 270 del 7 de marzo de 1996 “Estatutaria de la Administración de Justicia”, la cual se utilizó como referencia para la documentación del proceso de Gestión Humana.

La potestad para fijar los requisitos de los funcionarios y empleados de la Rama Judicial la tiene la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, en consecuencia para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria se toman estos requisitos y no se definen requisitos adicionales que no estén definidos en la normatividad.

Se consideran los Acuerdos 1899 de julio de 2003 “por medio del cual se convoca al XIV concurso de méritos para la provisión de cargos de empleados de carrera de las corporaciones nacionales de la Rama Judicial” y 25 de febrero de 1997 “por medio del cual se da aplicación al artículo 161 de la Ley 270 de 1996, en los cuales se determinan los requisitos mínimos de educación y experiencia”. Así mismo, cada dependencia ha identificado los requisitos de formación y habilidades de acuerdo a las funciones y naturaleza del cargo.

El proceso de Gestión Humana (GH-C01) y el procedimiento para la gestión humana (GH-P01) contienen disposiciones aplicables a todas las dependencias de la Sala Jurisdiccional .

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, certificada bajo la NTCGP 1000 y la NTC-ISO 9001, es la responsable de seleccionar, formar y brindar los mecanismos para la evaluación de desempeño de los empleados en carrera judicial.

## 6.3. INFRAESTRUCTURA

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio prestado, se proporciona y mantiene por parte de la Dirección Ejecutiva de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y se resuelve desde el proceso de Gestión de los Recursos (Ver numeral 7.4).

## 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

El ambiente de trabajo requerido para lograr la conformidad con los requisitos del servicio prestado se relaciona con mantener las condiciones adecuadas de ventilación e iluminación y son gestionadas desde el proceso de Gestión de los Recursos (Ver numeral 7.4).

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La planificación de los procesos necesarios para la prestación del servicio, se describen en el catálogo de procedimientos documentados al interior del SGC, pertenecientes en cada uno de los proceso estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, los cuales se encuentran contenidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (Anexo No. 3).

### 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO

#### 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

Los requisitos del servicio son establecidos mediante disposiciones legales y reglamentarias. En cada uno de los procesos y procedimientos del SGC se hace referencia a los requisitos legales aplicables en el ítem Documentos Externos, además se documentó el Listado Maestro de Documentos Externos (DS-F05) el cual se encuentra disponible en la red para conocimiento de los funcionarios y empleados, este listado debe ser actualizado periódicamente por el empleado asignado para garantizar la aplicación de la legislación vigente.

Otros requisitos relacionados con el servicio que aunque no están establecidos por la ley

son necesarios para el desarrollo de los procesos, los cuales se expresan a través de acuerdos, circulares y directrices de comunicación emitidos por las Salas Jurisdiccional Disciplinaria y Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura. Estas comunicaciones se encuentran disponibles en el listado maestro de documentos externos.

## 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

El Coordinador de Calidad debe mantener actualizada la normatividad aplicable a los procesos a través de la actualización del Listado Maestro de Documentos Externos, según el Procedimiento para el Control de Documentos Externos (DS-P03).

La Corporación determina su competencia dentro de cada proceso para atender las solicitudes de prestación de servicio presentadas por los usuarios, las cuales están definidas en la Ley 270 de 1996, y demás normas legales y reglamentarias que la modifiquen, adicionen o sustituyen. Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza una revisión y se inicia si es el caso, las actividades propias de cada proceso. Cuando la Corporación no tenga competencia sobre algún asunto, se le comunica al usuario.

## 7.2.3. Comunicación con el usuario

La Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, posee diferentes mecanismos de comunicación con los usuarios, tales como:

- Atención al usuario en Secretaría Judicial
- Notificaciones
- Relatoría
- Informe presentado al Congreso de la República
- Buzones de sugerencias e inquietudes localizados en las ventanillas de contacto con el usuario
- Derechos de petición

Para el cumplimiento de este requisito, la Corporación cuenta con el *Procedimiento para la Atención De Sugerencias (SU-P06)*.

## 7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, de acuerdo con la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia (Ley 270 de 1996, Art. 85), tiene entre otras

# MANUAL DE CALIDAD

funciones, elaborar el proyecto de presupuesto de la Rama Judicial, celebrar contratos y convenios de cooperación, aprobar los proyectos de inversión de la Rama Judicial, determinar la estructura y las plantas de personal de las Corporaciones y Juzgados, dictar los reglamentos relacionados con la organización y funciones internas asignadas a los distintos cargos, administrar y reglamentar la carrera judicial de acuerdo con las normas constitucionales.

Por su parte, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial como órgano técnico y administrativo (Ley 270 de 1996, Art. 98) tiene a su cargo la ejecución de las actividades administrativas de la Rama Judicial, con sujeción a las políticas y decisiones de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura. Debe administrar los bienes y recursos destinados para el funcionamiento de la justicia y responder por su correcta aplicación o utilización y suscribir en nombre de la Nación para el Consejo Superior de la Judicatura los actos y contratos que deban otorgarse o celebrarse.

Por las anteriores consideraciones, la Sala Jurisdiccional Disciplinaria en materia de compras y gestión de proveedores (selección, evaluación y reevaluación) no se involucra como tradicionalmente se hace en otras organizaciones. Los bienes y servicios requeridos se solicitan por escrito desde la Secretaría Judicial, Relatoría o Despachos a la Sala Administrativa y/o a la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial previo análisis de necesidades internas.

Se identifican como proveedores internos de la Rama Judicial, a la Sala Administrativa del Consejo Superior de la judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, cuyos productos y servicios a proveer están definidos de acuerdo a las funciones establecidas la Ley 270 de marzo 7 de 1996.

Los productos y servicios se describen a continuación:

ENTIDAD (PROVEEDOR)	UNIDAD	PRODUCTO/SERVICIO
Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura	Carrera Judicial	Listado de elegibles. Funciones y requisitos de los cargos.
	Desarrollo y Análisis Estadístico	Medidas de descongestión aprobadas. Información sobre estadísticas.
	Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla	Formación a servidores judiciales.

# MANUAL DE CALIDAD

ENTIDAD (PROVEEDOR)	UNIDAD	PRODUCTO/SERVICIO
Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura	CENDOJ	Publicación de información en diferentes medios.
	Registro Nacional de Abogados y auxiliares de Justicia	Información sobre registro de sanciones.
	Seguridad	Seguridad.
	Recursos Físicos	Insumos físicos.
	Auditoría	Informe de auditoría.
Dirección Ejecutiva de la Administración Judicial	Informática	Mantenimiento y soporte hardware y software.
	Recursos Humanos	Nómina, salud ocupacional y seguridad industrial.
	Administrativa	Muebles y enseres, adecuaciones físicas, mantenimiento de la infraestructura, insumos y papelería de oficinas.
	Planeación	Planeación del Presupuesto.
	Presupuesto	Manejo de Presupuesto.
	Asistencia Legal	Representación legal.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Sala Jurisdiccional Disciplinaria realiza una verificación de los productos y servicios suministrados mediante la inspección física, para asegurarse que el producto o servicio cumple con los requisitos especificados en la solicitud enviada. De no estar conforme con lo definido en la solicitud, se oficia a la entidad para su corrección o adición.

Con el fin de mantener una relación mutuamente beneficiosa con los proveedores internos de la Rama Judicial, en el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad, la Sala Jurisdiccional Disciplinaria retroalimenta anualmente a los prestadores de los servicios o productos mediante oficio que contenga la percepción sobre el servicio suministrado, teniendo en cuenta los criterios de oportunidad y cumplimiento de las especificaciones del producto o servicio, propendiendo por la mejora continua.

A los aspectos aplicables a este requisito, se les da respuesta desde el proceso de Gestión de los Recursos, teniendo en cuenta que las acciones que se ejecutan desde la Sala Jurisdiccional Disciplinaria son mínimas y están suficientemente controladas por los empleados responsables del proceso.

## 7.5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.5.1. Control de la Prestación del Servicio

Los controles de la prestación del servicio se fundamentan en los procedimientos establecidos en los procesos misionales del Sistema de Gestión de la Calidad, reseñados en el numeral 7.1 de este manual y en los registros que se desprenden de estos (autos, sentencias, entre otros).

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

La calidad de las sentencias proferidas por la Sala Jurisdiccional Disciplinaria, se validan teniendo en cuenta la competencia de los Honorables Magistrados que conforman la Sala Jurisdiccional Disciplinaria, junto con la existencia y aplicación del ordenamiento jurídico aplicable en cada caso concreto.

### 7.5.3. Identificación y Trazabilidad

Todos los registros asociados a la prestación del servicio se identifican, almacenan, protegen y recuperan de acuerdo con las directrices establecidas en el *Procedimiento para el Control de los Registros* (DS-P02).

Adicionalmente, todos los procesos de conocimiento de la Sala, cuentan con una identificación única (radicación) y todas las actuaciones realizadas quedan consignadas en el **Sistema de Gestión Justicia Siglo XXI**.

### 7.5.4. Propiedad del Usuario

La documentación entregada por los usuarios para adelantar el trámite de asuntos que son competencia de la Sala, se anexan a los respectivos expedientes de acuerdo al contenido de la solicitud. Los documentos y demás escritos que no sean enviadas al Seccional de origen, a la Corte Constitucional, o al que por orden legal debe devolverse, se preservan y conservan según lo contemple el ítem de control de registros de cada procedimiento.

Cuando se requiere la retención de un documento de un usuario, se asegura su adecuado almacenamiento, para evitar su deterioro o pérdida.

## 7.5.5. Preservación del Producto

Los productos de la Sala, se materializan en documentos de diferente índole, cuyo control y manejo se establece en el Procedimiento para el Control de los Registros (DS-P02).

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1. GENERALIDADES

En el Sistema de Gestión de la Calidad se estableció el proceso de **Mejoramiento de la Gestión** con el objeto de implementar acciones orientadas a aumentar la eficacia del Sistema.

### 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.2.1. Satisfacción del Usuario

El *Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Usuario* (SU-P03), busca realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios con respecto a los servicios de la Sala a través de la encuesta que se realiza semestralmente. Además, se dispone permanentemente del buzón de sugerencias para que los usuarios puedan manifestar su conformidad o no, con el servicio prestado.

#### 8.2.2. Auditoría Interna

La Sala ha documentado e implementado el *Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad* (MG-P02), con el objetivo de verificar la eficacia del sistema de acuerdo a los lineamientos dados por la Norma ISO 19011.

#### 8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

Cada una de las caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria, cuenta con un ítem denominado “*Criterios y Métodos de Control*” a través del cual se definen los indicadores que permiten hacer seguimiento a cada proceso y en la Ficha Técnica de Indicadores se establece para cada indicador la fórmula de cálculo, meta, responsable de la medición y análisis.

# MANUAL DE CALIDAD

El Seguimiento a los objetivos de la calidad, se realiza mediante el indicador de Cumplimiento de los Objetivos de la Calidad DS-FT01. Para el logro de los Objetivos de la Calidad se establecen las actividades, responsables, recursos y metodología de seguimiento.

## 8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto

Específicamente para los procesos misionales de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria se identifican como producto:

PROCESO MISIONAL	PRODUCTO	REQUISITO DE CONFORMIDAD	MECANISMO DE SEGUIMIENTO
Acciones Constitucionales y Disciplinarias	Autos de trámite o sustanciación	Ver formato de identificación de servicio no conforme	Ver procedimientos del proceso
	Autos interlocutorios		
	Proyectos		
	Sentencias		
Servicios Judiciales	Providencias		
	Aclaración o Salvamento de voto en Sala		
	Reparto de Despacho		
	Notificación personal		
	Notificación por Estado		
	Traslado		
	Fijación en Lista		
	Notificación por Edicto		
	Comisión para la práctica de pruebas		
	Cumplido de Auto y/o práctica de pruebas		
	Convocatoria a Sala ordinaria, extraordinaria y de conjuces		
	Decisiones de Sala registradas		
Fallo firmado por la Sala			
Sanción Registrada			
Devolución de expedientes al seccional			
Remisión de Tutelas a la Corte Constitucional			

# MANUAL DE CALIDAD

PROCESO MISIONAL	PRODUCTO	REQUISITO DE CONFORMIDAD	MECANISMO DE SEGUIMIENTO
Servicio al Usuario	Certificado de antecedentes disciplinarios	Ver formato de identificación de servicio no conforme	Ver procedimientos del proceso
	Derechos de petición atendidos		
	Información requerida, quejas tramitadas y remidas por competencia		
	Resultados de la medición de la satisfacción del usuario		
Servicios Jurisprudenciales	Relatoría para su publicación		
	Atención de consultas		

Los indicadores que permiten la medición del producto se encuentran enunciados en las fichas de caracterización de cada uno de los procesos del SGC.

### 8.3. CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

La Sala documentó e implementó el Procedimiento para el Control de Servicio No Conforme (MG-P01), en el cual se definen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto No Conforme.

### 8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Con el objetivo de analizar los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar donde puede realizarse la mejora continua, la Sala Jurisdiccional Disciplinaria ha documentado e implementado el Procedimiento para la Mejora Continua (MG-P04) que define las directrices para la realización de los Comités de Calidad y dentro del Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora (MG-P03) se definen las herramientas para la definición y análisis de posibles causas que generan un problema.

## 8.5. MEJORA

### 8.5.1. Mejora Continua

La *Mejora Continua* del Sistema de Gestión de la Calidad de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria se basa en las siguientes herramientas básicas:

- La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección mediante el Procedimiento para la revisión por la dirección (DS-P04).
- El seguimiento de los objetivos de la calidad.
- La toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora detectadas en el SGC mediante la aplicación del *Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora* (MG-P03)
- La presentación de propuestas de mejora analizadas en el Comité de Calidad y la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección.

### 8.5.2. Acciones Correctivas

A través del *Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora* (MG-P03) la Sala Jurisdiccional Disciplinaria ha definido los requisitos para revisar las No Conformidades Reales que se presentan en el SGC, determinar las causas de las no conformidades, evaluar las necesidades de adoptar correcciones y/o acciones correctivas, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados y revisar las acciones tomadas.

### 8.5.3. Acciones Preventivas

A través del *Procedimiento para la Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora* (MG-P03) la Sala Jurisdiccional Disciplinaria ha definido los requisitos para revisar las No Conformidades Potenciales que se presentan en el SGC, determinar las causas de las no conformidades, evaluar las necesidades de adoptar acciones preventivas, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados y revisar las acciones tomadas.

## 9. ANEXOS

- Anexo 1. Mapa de procesos
- Anexo 2. Caracterizaciones de Procesos
- Anexo 3. Despliegue de los Objetivos de la Calidad
- Anexo 4. Procedimientos
- Anexo 5. Responsabilidades y Autoridades



**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO  
Y MODERNIZACIÓN DE LA JUSTICIA**

**Calle 113 No. 7 - 45 Torre B Of. 605**

**Bogotá - Colombia**

**Tel: (571) 6292470**

**Fax: (571) 6292472**

**[www.fiu.edu.co](http://www.fiu.edu.co)**

**[info@fiu.edu.co](mailto:info@fiu.edu.co)**