



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SIGCMA - 2017



- Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico.
- Dirección Seccional de la Rama Judicial.
- Juzgados Civiles del Circuito.
- Comité del Sistema de Gestión de Calidad.





# COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SIGCMA

- **CONFORMADO MEDIANTE ACUERDO 021 DE 2007 Y  
MODIFICADO MEDIANTE ACUERDO PSAA14-10161  
(Junio 12 de 2014)**
  
- **SUS INTEGRANTES EN EL AÑO 2017**
  - ✓ **OLGA LUCÍA RAMÍREZ DELGADO**      **Magistrada**
  
  - ✓ **CLAUDIA EXPOSITO**      **Magistrada**
  
  - ✓ **CARLOS GUZMAN**      **Director**
  
  - ✓ **JUECES CIVILES DEL CIRCUITO**





Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

# PLAN SECTORIAL DE DESARROLLO 2015 -2018

## MISIÓN

“Dar cumplimiento al mandato constitucional y legal de administrar justicia en forma independiente, desconcentrada y en igualdad de condiciones a todas las personas naturales y jurídicas en el territorio colombiano, a través de modelos de gestión integrales que respondan adecuada y oportunamente a la demanda de justicia en cada una de las jurisdicciones”.





# PLAN SECTORIAL DE DESARROLLO 2015-2018

## VISIÓN

En el año 2025 la Rama Judicial será reconocida a nivel nacional e internacional por su contribución a la sociedad mediante la celeridad en el desarrollo de los procesos judiciales, con decisiones justas y equitativas, acorde con los preceptos legales, respondiendo a las necesidades cambiantes del mundo y de la sociedad y se caracterizará por el compromiso, el respeto a la ciudadanía, la cultura de servicio, la coordinación interinstitucional y el profesionalismo de los servidores judiciales, todo ello soportado con tecnología de punta y una adecuada infraestructura física que permita la satisfacción de la demanda de justicia.





# PLAN SECTORIAL DE DESARROLLO 2015-2018

## 3.7. Política de Calidad de la Justicia

- ▶ 3.7.1. Propósito de la Política de Calidad
- ▶ 3.7.2. Estrategias de la Política de Calidad
  - ▶ 3.7.2.1. Socializar, divulgar y ampliar el Sistema
  - ▶ Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente a todas las dependencias y Corporaciones Nacionales de la Rama Judicial.
  - ▶ 3.7.2.2. Promover políticas públicas de calidad en los poderes judiciales.
- ▶ 3.7.3. Objetivo General
- ▶ 3.7.4. Objetivos Específicos
- ▶ 3.7.5. Prioridades de Inversión en Calidad





### 3.7.1. Propósito de la Política de Calidad:

“Implementar la gestión de la calidad en todas las fases de la administración de justicia, orientada en un desempeño del aparato de justicia con una mayor productividad y competitividad, a través de la generación de herramientas de gestión que propendan por una mejora continua”





### 3.7.2. Estrategias de la Política de Calidad

La Sala Administrativa procurará durante los próximos cuatro años la consolidación de la política pública de gestión de la calidad, impactando las actividades de planeación estratégica, misionales y de apoyo, y en la totalidad de la actividad jurisdiccional. A efectos de lo anterior, y conscientes de que la mejora continua debe convertirse en un hábito dentro de la administración de justicia, es decir, debe afianzarse una verdadera cultura de la calidad, que se convierta en el motor que dinamice la actividad administrativa y jurisdiccional, la Sala Administrativa ha definido las siguientes estrategias:





### 3.7.2.1. Socializar, divulgar y ampliar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente a todas las dependencias y Corporaciones Nacionales de la Rama Judicial.

Estrategia de carácter nacional que propenderá por la impulsión y dinamización de las actividades dirigidas a la implementación de la política de calidad tanto para la gestión administrativa a nivel central y seccional como judicial. En ese sentido, se mantendrá y ampliará la certificación otorgada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas Certificación (ICONTEC), a la totalidad de la Administración de la Rama Judicial y a las dependencias judiciales en las normas de calidad NTCGP 1000:2009, NTCISO 9001:2008.

Lo anterior, en coherencia con la política de calidad definida en el Acuerdo No. PSAA14-10161 y los lineamientos ambientales que conduzcan a la prevención y al fortalecimiento de un entorno seguro, saludable y agradable al interior de la Rama, establecer procesos y buenas prácticas para prevenir y mitigar los posibles impactos ambientales, promover la gestión ambiental en las Altas Cortes, motivando y haciendo participe a todo el personal y generar una cultura de responsabilidad ambiental en los servidores judiciales.





Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

### 3.7.2.2. Promover políticas públicas de calidad en los poderes judiciales.

“Estrategia de carácter internacional a través de la cual se buscará emprender políticas públicas para el fomento de la investigación, el desarrollo y la innovación en los procesos y procedimientos administrativos y de gerencia en los poderes judiciales.”





Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

### 3.7.3. Objetivo General

Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente “SIGCMA”, para avanzar hacia un enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran.





### 3.7.4. Objetivos Específicos

- a) Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de la misma.
- b) Cumplir los requisitos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la Ley.
- c) Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.
- d) Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.





Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

e) Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos.

f) Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.

g) Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.





### 3.7.5. Prioridades de Inversión en Calidad

- a) Desarrollar, validar e incorporar normas de calidad en procesos de administración de Información.
- b) Desarrollar una estrategia integral de gestión del cambio hacia servicios de justicia en línea, que comprenda la formulación de una política general y los lineamientos de cada uno de los modelos de gestión implementados.





Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

¿QUE ES ISO?



International  
Organization for  
Standardization



¿QUE ES MECI?

# MECI

MODELO ESTANDAR DE  
CONTROL INTERNO

MECI 1000:2015





Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia



# NORMAS TECNICAS DE CALIDAD

**NTC ISO 9000.  
Fundamentos y  
Vocabulario**

**NTC ISO 9001.  
Requisitos  
EFICACIA**



**NTC ISO 9001:2015  
Directrices para la  
Mejora del Desempeño  
EFICIENCIA**

**NTC ISO 14001:2015  
DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA MEDIOAMBIENTAL Y DE LA  
CALIDAD**

## SECTOR PÚBLICO

**NTCGP 1000:2009  
Eficacia, Eficiencia y Efectividad**

**LEY DE CALIDAD 872 DE DICIEMBRE 30 DE 2003  
DECRETO 4110 DE DICIEMBRE 9 2004**





# NUEVAS NORMAS DE CALIDAD

NTC-ISO  
9001:2015

CALIDAD

NTC GP  
1000:2009

CALIDAD  
ESTADO

NTC-ISO  
14001:2015

AMBIENTAL



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia



# NORMAS DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

El soporte normativo del Modelo Estándar de Control Interno MECI, inicia con la Constitución Política Colombiana (arts 209 y 269), las Leyes 42/93, 87 de 93; 298/96; 489/98; 734/02, demás Directivas y Decretos Presidenciales, en especial el 1599 de 2005.

En la actualidad reglado por el Acuerdo PSAA106884 del 8 de Abril de 2010.





Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

# SIGCMA

## ACUERDO No. PSAA14-10161 (Junio 12 de 2014)

“Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente - SIGCMA -”



## **ARTÍCULO 1.- Modificación y ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.-**

Integrar los sistemas de gestión de calidad, MECI y ambiental, en un único Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y el Medio Ambiente, fundamentado en el cumplimiento de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, MECI 1000:2005 y NTC ISO 14001:2004.

Para tal efecto el sistema señalado en el presente Artículo se denominará:  
Sistema

Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente,  
abreviado “SIGCMA”.



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**ARTÍCULO 2.- Adóptese el  
Decálogo Iberoamericano  
para una Justicia de Calidad  
aprobado por la Cumbre  
Judicial Iberoamericana.**



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**ARTÍCULO 3.- Misión y Visión del SIGCMA.-** La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura direcciona su Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente, a partir de los siguientes enunciados:

**MISIÓN:** La misión de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, órgano de gobierno y administración de la Rama Judicial respecto al SIGCMA, consiste en implementarlo y fortalecerlo en todas las dependencias administrativas y judiciales para el mejoramiento continuo de la organización.



**ARTICULO 4.- Política del SIGCMA.-** La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, en su condición de Alta Dirección del órgano administrativo del poder judicial de Colombia, hace manifiesto su compromiso indeclinable de: establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente -“SIGCMA” en todas sus dependencias, del nivel central y seccional y en los despachos judiciales, de conformidad con los objetivos y metas establecidas con orientación a la satisfacción de sus usuarios, la preservación del medio ambiente y la generación de controles efectivos, que le permitan el cumplimiento de su misión institucional.



**ARTICULO 5.- Objetivos del SIGCMA.**- De conformidad con las normas internacionales de calidad, control y medio ambiente, y considerados los principios consignados en el Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad de la Cumbre Judicial Iberoamericana, los objetivos son:

- Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de la misma.
- Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran.
- Cumplir los requisitos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la Ley.
- Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.



## Objetivos del SIGCMA

- Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.
- Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.
- Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente “SIGCMA”.
- Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización.
- Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia.
- Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos.
- Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.
- Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD - S.I.G.C.M.A.

QUÉ ES

POR QUÉ

PARA QUÉ



CÓMO

QUIÉN

CUÁNDO

DÓNDE





## Qué es el SIGCMA?

Es la herramienta de gestión y control que de manera sistemática permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad para aumentar la satisfacción social en la prestación del servicio de Justicia y colaboración con el medio ambiente. Acuerdo PSAA 14-10160 de 2014, adopta el Plan de Gestión Ambiental en la Rama Judicial

### **Sistema:**

Conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan con el fin de lograr un propósito.

### **Gestión:**

Actividades coordinadas que permiten dirigir y orientar la entidad.

### **Control:**

Actividades de verificación y valoración que permiten mejorar el desempeño.

### **Calidad:**

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.



## A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO EL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD ?

Los USUARIOS de Justicia son la razón de ser del Sistema Integral de Gestión y Control de Calidad, y al implementarlo pretendemos su mayor satisfacción al prestarles un servicio de calidad como resultado del desempeño de personal competente y procesos eficientes.





# PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD



**1. ENFOQUE AL  
CLIENTE**

**2. LIDERAZGO**

**3. PARTICIPACIÓN DEL  
PERSONAL**

**4. ENFOQUE BASADO  
EN PROCESOS**

**5. ENFOQUE DE  
SISTEMA PARA LA  
GESTIÓN**



**6. MEJORA CONTINUA**

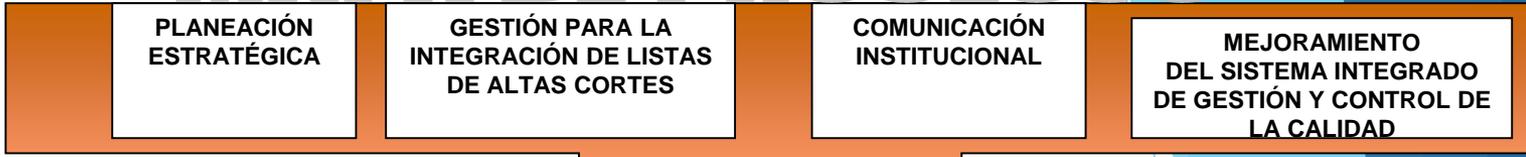
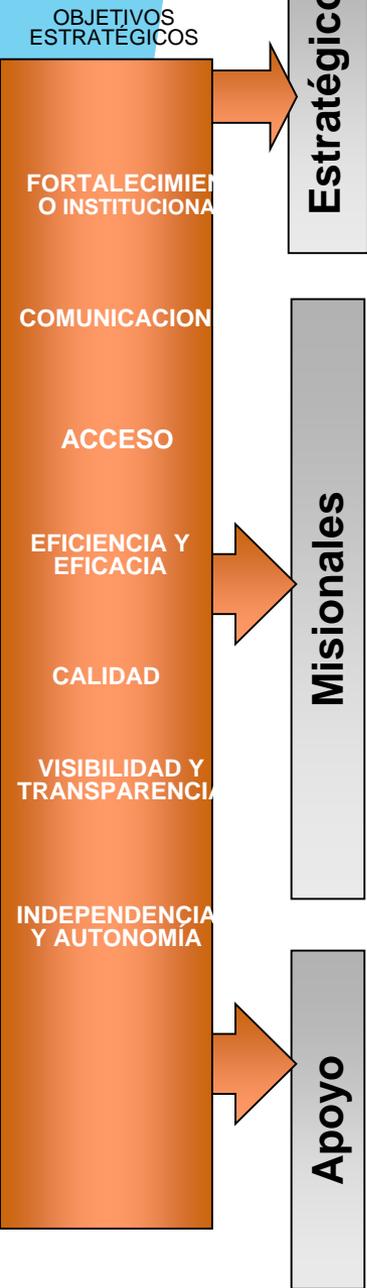
**7. ENFOQUE BASADO  
EN HECHOS PARA  
LA TOMA DE DECISIONES**

**8. RELACIÓN  
BENEFICIOSA  
CON PROVEEDORES**

**9. COORDINACIÓN,  
COOPERACIÓN Y  
ARTICULACIÓN**

**10. TRANSPARENCIA**

# MAPA DE PROCESOS



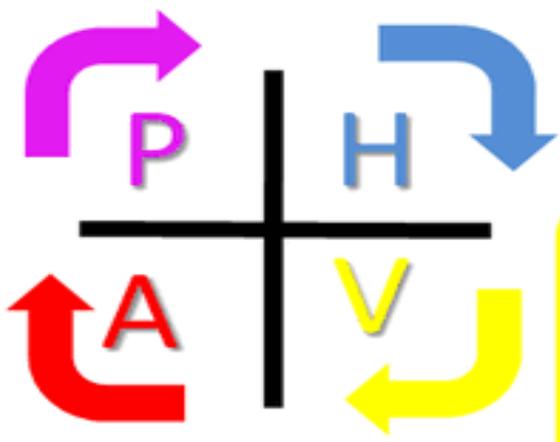


# CICLO PHVA



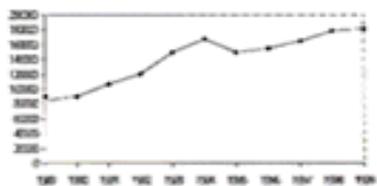
**PLANEAR:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la empresa

**ACTUAR:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño



**HACER:** Implementar los procesos

**VERIFICAR:** Realizar el seguimiento y medición de los procesos respecto a políticas, objetivos y requisitos del producto e informar los resultados





Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

## GENERALIDADES

**CAPITAL : BARRANQUILLA**

**23 MUNICIPIOS**

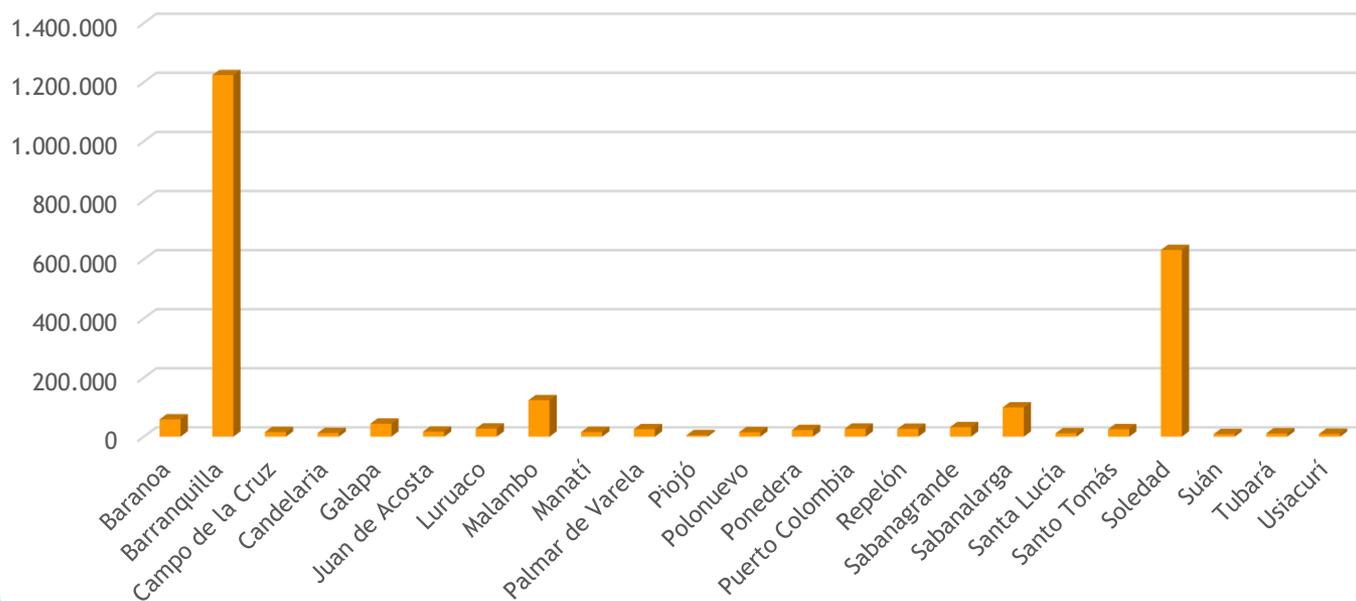
**POBLACIÓN: 2.403.000 Habitantes**





# GENERALIDADES

## Cantidad de Habitantes por Municipio





Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

## SISTEMA NTC GP 1000 2009 PROTOCOLO ETICO

- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
- **EFICIENCIA Y EFICACIA**
  - **TRANSPARENCIA**
  - **RESPONSABILIDAD**
- **INDEPENDENCIA JUDICIAL**
- **EXCELENTES RELACIONES INTERPERSONALES**
  - **TRABAJO EN EQUIPO**
- **SOLIDARIDAD Y COMPROMISO**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

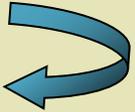
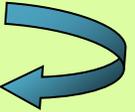
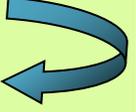
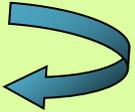
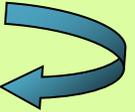
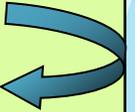


CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA  
DEL ATLÁNTICO  
DIRECCIÓN SECCIONAL  
JUZGADOS CIVILES DEL CIRCUITO



## GENERALIDADES

### PROPUESTAS DE SOLUCION

MISIÓN-VISIÓN OBJETIVOS	SINTOMAS	PROPUESTAS DE SOLUCION					
	No conformidades MEJORAMIENTO	FUNCIONES REQUISITOS	PLANES	NORMAS	PRESUPUESTO	IMPACTO INDICADORES	TIEMPO
TIEMPO							

ACCESO  
EFICIENCIA  
Y EFICACIA

CALIDAD  
VISIBILIDAD



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia



# ATENCIÓN AL USUARIO

## PUNTO DE ATENCIÓN A LA DEMANDA DEL SERVICIO

### FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS

<https://www.ramajudicial.gov.co/web/consejo-seccional-de-la-judicatura-del-atlantico/256>

## RESULTADO DE ENCUESTAS EN EL 2016

Medición: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ENCUESTA DE OFICINA JUDICIAL  
RESULTADO: SATISFACTORIO



## MEJORAMIENTO

### 1. POLÍTICA DE CALIDAD

APLICACIÓN DE NORMAS NTC GP1000:2009  
ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS  
VIGILANCIA JUDICIAL

### 2. APOYO COMITÉS

### 3. MEJORA EN COMUNICACIONES

BOLETÍN : “JUSTICIA AL DÍA”

PUBLICACIONES EN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 4. MEJORA EN INFORMACIÓN SIERJU

Acciones : inducción permanente, circulares y oficios



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

## PROGRAMAS

1. CONTROL EN SISTEMATIZACIÓN
2. PROGRAMA DE DEPURACIÓN (DIRECCIÓN SECCIONAL)
3. APLICACIÓN DE LA NORMA NTC GP1000: 2009.
4. VISITA A DESPACHOS JUDICIALES
5. IMPULSO A POLÍTICAS DE CARRERA JUDICIAL





# DIFICULTADES Y POSIBLES SOLUCIONES

1. **ORDEN PUBLICO: VIGILANCIA OPORTUNA- CONFERENCIA SOBRE RIESGO PÚBLICO DE LA ARL**
2. **MEDIOS DE COMUNICACIÓN**
3. **MEDIDAS: VÍA CORREO ELECTRONICA, PUBLICACIONES EN LA WEB**
4. **CLIMATICAS**
5. **MEDIDAS: ATENCIÓN OPORTUNA POR PARTE DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL**





Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

# **VISITA DE AUDITORIA EN EL AÑO 2016:**

## **RESULTADO: Determinar que se cumplen los requisitos establecidos en las Normas de Calidad NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2015**

### **Recomendaciones:**

- a. Fortalecer mecanismos de comunicación del SIGCMA.
- b. Fortalecer la Planeación de los riesgos.
- c. Fortalecer la Gestión del conocimiento.
- d. Garantizar la actualización de la totalidad de las caracterizaciones de los procesos y de los procedimientos de los Juzgados Civiles del Circuito en la presente vigencia.

