





MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)

**CONSEJO DE ESTADO
Bogotá D. C., junio de 2019**


	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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	8
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	10
5. LIDERAZGO	11
5.1 Liderazgo y compromiso	11
5.1.1 Generalidades	11
5.1.2 Enfoque al usuario	12
5.2 Política del MGIP	12
5.2.1 Establecimiento de la política del MGIP	12
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	12
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	13
6.3 Planificación de los cambios	14
7. APOYO	15
7.1 Recursos	15
7.1.1 Generalidades	15
7.1.2 Personas	15
7.1.3 Infraestructura	16
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	17
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	17
7.1.6 Conocimientos de la organización	17
7.2 Competencia	18
7.3 Toma de conciencia	19
7.4 Comunicación	19
7.5 Información Documentada	20
7.5.1 Generalidades	20

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

7.5.2	Creación y actualización.....	20
7.5.3	Control de la información documentada.....	20
8.	OPERACIÓN.....	21
8.1	Planificación y control operacional.....	21
8.2	Requisitos para los productos y servicios.....	21
8.2.1	Comunicación con el usuario.....	21
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	22
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	22
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	22
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	22
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	22
8.5	Producción y provisión del servicio.....	23
8.5.1	Control de la producción y provisión del servicio.....	23
8.5.2	Identificación y trazabilidad.....	23
8.5.3	Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos.....	23
8.5.4	Preservación.....	23
8.6	Liberación de los productos y servicios.....	24
8.7	Control de las salidas no conformes.....	24
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	24
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	24
9.1.1	Generalidades.....	24
9.1.2	Satisfacción del usuario.....	24
9.1.3	Análisis y evaluación.....	24
9.2	Auditoría interna.....	25
9.3	Revisión por la dirección.....	25
10.	MEJORAMIENTO.....	25
10.1	Generalidades.....	25
10.2	No conformidad y Acción correctiva.....	26
10.3	Mejora Continua.....	26
	BIBLIOGRAFÍA.....	27
	DOCUMENTOS ASOCIADOS Y ANEXOS.....	27
	FORMALIZACIÓN.....	27

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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).
28/06/2019	03	Debido a la integración de las Secciones Primera y Cuarta y de la Sala de Consulta y Servicio Civil al Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP), y a la derogación de la norma técnica GP 1000:2009.


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 los 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 y de la función consultiva.

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 la 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), lo que permite a la Corporación gestionarse de forma sistémica, permitiendo la agregación de valor al servicio de administración de justicia y de la función consultiva encomendados; 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.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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°	<p>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).</p> <p>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></p>
	Decreto 1499 de 2017	Todo	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 -Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública- en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 “Modelo Integrado de Planeación y Gestión”.
	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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
	Ley 1712 de 2014	Art. 9°	<i>Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan: ... g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que los sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</i>
	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 ISO 9000:2015: “fundamentos y vocabulario” y del “Glosario Sistema de Gestión” definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

- **Acción correctiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Adecuación:** suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.
- **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.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

- **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 Calidad con los requisitos establecidos en la norma de gestión de calidad NTC ISO 9001:2015, y que el mismo 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:** entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Información pública:** “toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal”.¹
- **Información pública clasificada:** “Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio,


¹ 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: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley”.²

- **Información pública reservada:** es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública.
- **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.
- **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).
- **Política de la calidad:** intención global y orientación de una entidad relativa a la calidad tal como se expresa formalmente por la Alta Dirección.
- **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.
- **Producto 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 usuario:** percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

² 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: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

- **Trazabilidad:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **Usuario:** organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **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 documentos: matriz cruce estrategias FODA y Plan Estratégico*).

En este sentido, la Corporación 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 y Controles del MGIP*).

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 interno.

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, este 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 PQRSD y encuesta del nivel de satisfacción), con el fin de fortalecer el acceso a la justicia y mantener permanente retroalimentación por parte de los usuarios, en procura de mejorar continuamente el servicio de administración de justicia y la función consultiva. (*Ver matriz de usuarios y grupos de interés*).

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

4.3 Determinación del alcance del MGIP

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

“Administrar justicia concerniente al trámite de medios de control de lo Contencioso Administrativo, acciones constitucionales y asuntos disciplinarios, y actuar como cuerpo supremo consultivo del Gobierno”.


Unidades funcionales del Consejo de Estado:

- Presidencia de la Corporación.
- Sección Primera (Despachos, Secretaría, Relatoría y Sala de Sección).
- Sección Cuarta (Despachos, Secretaría, Relatoría y Sala de Sección).
- Sección Quinta (Despachos, Secretaría, Relatoría, equipo interdisciplinario y Sala de Sección).
- Sala de Consulta y Servicio Civil (Despachos, Secretaría, Relatoría y Sala).
- Secretaría General de la Corporación.
- Relatorías de la Corporación.
- Oficina de Prensa.
- Oficina de Sistemas.
- Coordinación Administrativa.

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 la norma de calidad NTC ISO 9001:2015:

Norma	Acción	Requisito
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, no se realiza ningún diseño o desarrollo del mismo.</p>
NTC ISO 9001:2015	No aplicabilidad	<p>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. La Dirección Ejecutiva de Administración Judicial (DEAJ) que, de acuerdo a su competencia de unidad ejecutora y órgano administrador de la Rama Judicial, se encarga de gestionar el suministro oportuno de bienes y servicios que requiere el Consejo de Estado para su adecuada operación. En este sentido, la competencia legal para determinar: (i) el tipo y alcance de control aplicado a los proveedores externos, (ii) 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, (iii) la definición de los criterios y actividades para selección, seguimiento, evaluación y reevaluación de los proveedores, y (iv) la comunicación con los proveedores sobre los requisitos y demás información relacionada con los productos o servicios a adquirir; la cual se nutre de los resultados de la gestión -en cumplimiento de los lineamientos definidos por la DEAJ- del proceso de Administración de Bienes y Servicios, bajo la responsabilidad funcional de la Coordinación Administrativa de la Corporación.</p>

Tabla 1. Exclusión o inaplicabilidad de requisitos de la norma de calidad.
Fuente: NTC ISO 9001:2015

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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 normativos.

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). Dichos procesos están divididos en: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

Los Procesos Estratégicos son los 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 de mejora 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*:


	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26



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


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 la norma técnica de calidad ISO 9001 en toda la estructura del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP) del Consejo de Estado, así como el alcance de los resultados esperados.
- Comunicando la importancia de cumplir los requisitos de los usuarios aplicables al MGIP en las diferentes reuniones de trabajo y comités estratégico, táctico y operativo del modelo de gestión.
- Asignando roles y responsabilidades.
- 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.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

- 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 y función consultiva).
- 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

En concordancia 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 de administración de justicia y consagrado en las normas de carácter constitucional, legal y reglamentario, 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 la función consultiva 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 del MGIP

5.2.1 Establecimiento de la política del MGIP

“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 Modelo de Gestión Integral por Procesos, resolviendo con eficacia y eficiencia los asuntos de competencia de la Corporación conforme a los principios constitucionales y normativos; apoyados en un equipo humano comprometido con el mejoramiento continuo del servicio de administración de justicia y la labor consultiva encomendados”. (Consejo de Estado, Plan Estratégico 2019 - 2020)

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La Alta Dirección asegura que la Política de Calidad cumple con los requisitos de la norma técnica de calidad 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 Comunicación Pública y Relaciónamiento con usuarios y grupos de interés 2019-2020*).

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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. Esta 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 Controles, y sus respectivas matrices asociadas a cada proceso del MGIP, las cuales proporcionan herramientas para:

- Identificar y analizar el contexto interno y externo (matriz FODA) de cada proceso o proyecto del MGIP.
- 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 y la función consultiva).

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

El Consejo de Estado dentro de su Plan Estratégico ha definido el siguiente mapa de objetivos estratégicos:




Gráfico 2. Mapa de objetivos estratégicos del Consejo de Estado
Fuente: Plan Estratégico 2019 – 2020

De igual forma el Plan Estratégico de la Corporación, presenta el despliegue de los objetivos estratégicos a través de la definición e implementación de estrategias, metas, responsables e indicadores de gestión, con el fin de perseguir la consecución de los mismos. (Ver documentos *Plan Estratégico* 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:

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

- El propósito de los cambios y sus posibles consecuencias. Los cambios podrán originarse en los siguientes eventos o por las siguientes causas:
 - Las auditorías, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y encuestas de satisfacción.
 - Articulación de secciones y salas al MGIP.
 - Cambios en la legislación.
 - Cambios en la norma de calidad NTC ISO 9001.
 - Cambios en la estructura orgánica.
 - El Comité Operativo del MGIP identificará cualquier cambio adicional que pueda afectar el MGIP y lo informará al Comité de Alta Dirección 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, 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) 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.

En el proceso *Gestión del Talento Humano*, el Consejo de Estado y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – DEAJ, en lo de su competencia, aúnan esfuerzos comunes para gestionar las diferentes actuaciones dirigidas a la selección, vinculación, desarrollo y

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

posterior desvinculación del talento humano de la Corporación. (*Ver Proceso de Gestión del Talento Humano*).

La siguiente tabla muestra el número de cargos de planta asignados a las unidades funcionales que integran el alcance del MGIP:

Unidad funcional		Número de cargos
Presidencia de la Corporación	Presidencia	19
Sección Primera	Despachos de la Sección Primera	47
	Secretaría de la Sección Primera	12
Sección Cuarta	Despachos de la Sección Cuarta	76
	Secretaría de la Sección Cuarta	11
Sección Quinta	Despachos de la Sección Quinta	52
	Secretaría de la Sección Quinta	6
	Equipo de Apoyo a Sala	1
	Equipo Interdisciplinario	12
Sala de Consulta y Servicio Civil	Despachos de la Sala	28
	Secretaría de la Sala	6
Relatorías del Consejo de Estado	Relatoría Sección Primera	4
	Relatoría Sección Segunda	6
	Relatoría Sección Tercera	13
	Relatoría Sección Cuarta	4
	Relatoría Sección Quinta	2
	Relatoría Sección Sala de Consulta	2
	Relatoría Asuntos Constitucionales	12
	Común a las Relatorías	2
Áreas transversales	Secretaría General del Consejo de Estado	40
	Coordinación Administrativa	11
	Oficina de Sistemas	5
	Oficina de Prensa	3
	Archivo	5
Total de cargos en planta		379


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 Secciones Primera, Cuarta y Quinta y Sala de Consulta y Servicio Civil.		
	- Secretaría General Consejo de Estado.		
	- Secretarías de Secciones y Sala.		
	- Oficina de Sistemas.		
	- Oficina de Prensa.		
- Coordinación Administrativa.			
Edificio Anexo	- Relatorías Consejo de Estado.	3506700	Carrera 8 No. 12ª-19

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

Sede	Unidad funcional	Teléfono	Ubicación
	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo interdisciplinario de la Sección Quinta. - Equipo de la Presidencia del Consejo de Estado. 		
Edificio Kaysser - virrey	<ul style="list-style-type: none"> - Servidores judiciales de los diferentes Despachos y dependencias del Consejo de Estado. 	3506700	Calle 11 No. 9-14
Edificio Kaysser - americano	<ul style="list-style-type: none"> - Archivo central del Consejo de Estado. - Servidores judiciales de los diferentes Despachos y dependencias del Consejo de Estado. 	3506700	Calle 12 No. 9-34

Tabla 3. Ubicación unidades funcionales

Fuente: Coordinación Administrativa del Consejo de Estado

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 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 del MGIP y del eje estratégico “cultura corporativa”, 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 y la función consultiva.
- Aprovechar al máximo el conocimiento del personal para el óptimo desempeño del servicio de administrar justicia y la función consultiva.
- 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 y la función consultiva.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

- Las decisiones y conceptos que profiere.
- Las relaciones dinámicas que mantiene con sus usuarios y grupos de interés.
- Su cultura organizacional.
- Las lecciones aprendidas y buenas prácticas.
- 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 especialistas 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 vigente³ y aquellos acuerdos⁴ 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:

³ 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

⁴ 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: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

- Se determinan 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.
- 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 estas 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), sea un reto al interior del Consejo de Estado, y al mismo tiempo, una permanente motivación impulsada hacia todos los niveles que la conforman, de suerte que la toma de conciencia se manifieste a nivel individual y colectivo y constituya un evidente hábito cotidiano que trascienda 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 y Relacionamiento con Usuarios y Grupos de Interés*” 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 Estratégico de Comunicación Pública y Relacionamiento con usuarios y grupos de interés 2019-2020*).

Se han dispuesto los siguientes canales y medios de comunicación internos: página web, correo institucional, redes sociales, 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.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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 del MGIP.
- El presente Manual del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP).
- La información documentada y registros requeridos por la norma 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.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

En el Consejo de Estado la planeación y control del servicio de administración de justicia 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 (políticas, objetivos 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 Riesgos 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

El proceso de “*Comunicación y Relacionamento con Usuarios y Grupos de Interés*” dispone 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, sugerencias y denuncias (PQRSD).
- Atención vía telefónica.
- Rendición de cuentas.
- Página web de la Corporación.
- Correo institucional.
- Videoconferencias.
- Redes sociales.
- Publicaciones.
- Boletín de Relatoría.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

- 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.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos legales aplicables al servicio de administración de justicia y la función consultiva 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 de las salidas no conformes*” y “*Matriz de identificación de las Salidas no conformes*”.

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 y la función consultiva 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 y la labor consultiva 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

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

Toda versión impresa de este documento se considera documento o copia no controlada

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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 afirman 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 estos 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 implementados (ejemplo: Sistema Justicia Siglo XXI), permiten identificar y trazar la información del servicio de administración de justicia y la función consultiva encomendados 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 esta, 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 en las 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 reservada⁵ (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).

⁵ 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: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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 que le fue encomendado. (*Ver controles definidos en la información documentada por procesos, Normograma por procesos y la matriz de identificación de las salidas no conformes*).

8.7 Control de las salidas no conformes

El control de las salidas no conformes con los requisitos es realizado en cada uno de los procesos de la cadena de valor (misionales). Para ello se identifican y controlan las salidas que no cumplen con los requisitos establecidos, a fin de prevenir su uso o entrega no intencionados a los usuarios. (*Ver Procedimiento para el control de las salidas no conformes y matriz de identificación de las salidas no conformes*).

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

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 del MGIP* 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 *Comunicación Pública y Relacionamento 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 y la función consultiva ofrecidos por la Corporación, teniendo en cuenta las diferentes fuentes de retroalimentación tales como: encuestas de satisfacción del usuario, atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), 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 del MGIP) 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.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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 servicio, el seguimiento a la gestión del riesgo y a los objetivos del MGIP, la medición de procesos y el análisis de la información proveniente de auditorías, acciones correctivas 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

Anualmente el Consejo de Estado planifica y ejecuta auditorías internas al MGIP con el propósito de determinar:

- Si es conforme a las disposiciones planificadas y a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001.
- 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 la función consultiva, y se alcanza la satisfacción de sus usuarios y grupos de interés. (*Ver procedimiento de auditorías internas*).

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 Alta Dirección del MGIP, 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 del MGIP.
- 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 y externas.
- 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,

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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 los procesos que la definen. (*Ver procedimiento de acciones correctivas y de mejora*).

10.2 No conformidad y Acción correctiva

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 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 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 Alta Dirección, de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento "*Procedimiento de revisión por la Alta Dirección*".
- El seguimiento de los objetivos estratégicos del MGIP.
- La identificación y tratamiento de acciones de mejora, en atención al documento "*Procedimiento de acciones correctivas 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 de la Alta Dirección del MGIP.
- Mediante la mitigación de los riesgos, cuya administración y monitoreo se realiza a partir de la aplicación del documento "*Guía de Gestión del Riesgo y Controles del MGIP*".

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 03
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

BIBLIOGRAFÍA

- NTC ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos. (4ª ed.) (2015). Bogotá D. C.
- Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia – CICAJ. (2014). Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad. Bogotá D. C.
- 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. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá, D. C., 2017

DOCUMENTOS ASOCIADOS Y ANEXOS

- Matriz de roles, responsabilidades y autoridades del MGIP.
- Matriz de correlación de requisitos definidos en la norma de calidad ISO 9001:2015 y los aplicables al servicio de administrar justicia y la función consultiva de competencia del Consejo de Estado.
- Información documentada de los procesos del MGIP (manuales, procedimientos, guías, instructivos, formatos, registros).
- Caracterizaciones de procesos del MGIP.
- Normograma por procesos.
- Guía de Gestión del Riesgo y Controles del MGIP.

FORMALIZACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Integrantes de la célula del Proceso de Direccionamiento Estratégico del MGIP	Subcomité de revisión documental	Comité de la Alta Dirección