



MANUAL DE CALIDAD

Contenido

Presentación.....	7
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	11
1.1. GENERALIDADES	13
1.1.1. Antecedentes	13
1.1.2. Misión.....	14
1.1.3. Visión.....	14
1.2. APLICACIÓN	15
2. REFERENCIA NORMATIVA	19
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	23
3.1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	25
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD	27
4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	29
4.1.1. REQUISITOS GENERALES	29
4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	31
4.2.1. Generalidades	31
4.2.2. Manual Integrado de Gestión y Control de Calidad	32
4.2.3. Control de documentos	32
4.2.4. Control de registros	32
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	35
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	37
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE	37
5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD	38
5.4. PLANIFICACIÓN	38

5.4.1. Objetivos de calidad	38
5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	39
5.4.2.1. Planificación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	39
5.4.2.2. Planificación para el logro de los objetivos de calidad	39
5.4.2.3. Planificación cuando ocurren cambios en el Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad	39
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	40
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	40
5.5.2. Representante de la Dirección	40
5.5.3. Comunicación interna	40
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	41
5.6.1. Generalidades	41
6. GESTIÓN DE RECURSOS	43
6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS	45
6.2. TALENTO HUMANO	45
6.2.1. Generalidades	45
6.3. INFRAESTRUCTURA	46
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO	48
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	49
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	51
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	53
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio	53
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio	53
7.2.3. Comunicación con el cliente	54
7.3. DISEÑO Y DESARROLLO	54
7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	55
7.5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	55
7.5.1. Control de la prestación del servicio	55
7.5.2. Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	57
7.5.3. Identificación y trazabilidad	58
7.5.4. Propiedad del cliente	58
7.5.5. Preservación del producto	58
7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	59
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	61
8.1. GENERALIDADES	63
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	63

8.2.1.	Satisfacción del cliente.....	63
8.2.2.	Auditoría interna.....	63
8.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos.....	63
8.2.4.	Seguimiento y medición del producto.....	64
8.3.	CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME.....	66
8.4.	ANÁLISIS DE DATOS.....	67
8.5.	MEJORA.....	67
8.5.1.	Mejora continua.....	67
8.5.2.	Acción correctiva y acción preventiva.....	67
9.	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN EL MANUAL DE CALIDAD.....	69
Anexo 1.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	73
Anexo 2.	MAPA DE PROCESOS.....	103
Anexo 3.		
1.	ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL.....	105
2.	ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD.....	109
3.	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	112
4.	ASISTENCIA LEGAL.....	116
5.	AUDITORÍA INTERNA.....	120
6.	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	123
7.	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA.....	127
8.	GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL.....	131
9.	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL.....	136
10.	GESTIÓN, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	140
11.	GESTIÓN DOCUMENTAL.....	144
12.	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL.....	147
13.	GESTIÓN HUMANA.....	153
14.	GESTIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DE LISTAS DE ALTAS CORTES.....	158
15.	GESTIÓN TECNOLÓGICA.....	162
16.	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD.....	166
17.	MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA.....	170
18.	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN JUDICIAL.....	175
19.	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	178
20.	REGISTRO Y CONTROL DE LOS ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA.....	182
21.	REORDENAMIENTO JUDICIAL.....	186
Anexo 4.	MATRIZ DE ESTRUCTURA VS. PROCESO.....	189
Anexo 5A.	MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES NIVEL CENTRAL.....	191
Anexo 5B.	MATRIZ DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES NIVEL SECCIONAL.....	194
Anexo 6.	ORGANIGRAMA.....	199



Instrumentos Internacionales Cumbre Judicial Iberoamericana..... 201
DECLARACIÓN DE BUENOS AIRES XVI CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA..... 203
DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD 211

CENTRO NACIONAL DE BIBLIOTECAS JUDICIALES
BIBLIOTECA ENRIQUE LOW MURTRA

No. Inventario: BELM - 7519

Compra: Canje: Donación:

Fecha: DD 3 MM 09 AAAA 2014

Precio: 1

Procedencia: Cendot

Número Topográfico
342.43
C718m
2014
FJ.1