

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN.....	7
1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	13
1.1 GENERALIDADES.....	15
1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	16
1.3 ENFOQUE POR PROCESO	19
1.4 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES	20
1.4.1 Misión de la Administración de Justicia.....	20
1.4.2 Visión de la Administración de Justicia	21
1.4.3 Principios y Valores.....	21
1.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SIGCMA	21
1.5.1 Misión del SIGCMA.....	22
1.5.2 Visión del SIGCMA	22
1.6 APLICACIÓN DEL SIGCMA.....	22
1.6.1 Alcance.....	22
1.6.2 Exclusiones	25
1.6.3 Implementación y seguimiento.....	25
2. REFERENCIA NORMATIVA	27
2.1 NORMAS GENERALES SOBRE EL SIGCMA.....	29
2.2 NORMAS ESPECÍFICAS DEL SIGCMA.....	30
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	31
3. Términos y Definiciones.....	33
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE	35
4. Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente	37
4.1 REQUISITOS GENERALES.....	37
4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL.....	40

4.2.1	Generalidades.....	40
4.2.2	Manual Integrado de Gestión y Control de Calidad y el Medio Ambiente	41
4.2.3	Control de Documentos	42
4.2.4	Control de Registros	42
4.2.5	Control Operativo	42
4.2.6	Control y Evaluación de Proveedores y Contratistas.....	42
4.2.7	Preparación y Respuesta ante Emergencias	43
5.	RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN	45
5.1	COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	47
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	47
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD, CONTROL Y MEDIO AMBIENTE.....	48
5.4	PLANIFICACIÓN	48
5.4.1	Objetivos de Calidad, Control y Medio Ambiente	48
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	49
5.4.2.1	Planificación de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente “SIGCMA”	49
5.4.2.2	Planificación para el Logro de los Objetivos de Calidad, Control y Medio Ambiente.....	49
5.4.2.3	Planificación Cuando Ocurren cambios en el Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y el Medio Ambiente.....	50
5.5.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	50
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad.....	50
5.5.2	Representante de la Dirección	52
5.5.3	Comunicación Interna	52
5.6	REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.....	52
5.6.1	Generalidades.....	52
6.	GESTIÓN DE RECURSOS.....	53
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	55

6.2 TALENTO HUMANO	55
6.2.1 Generalidades.....	55
6.2.2. Capacitación	56
6.2.3 Competencia, formación y toma de conciencia	56
6.3 INFRAESTRUCTURA	56
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.....	56
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	59
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	61
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	63
7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o servicio	63
7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o servicio	63
7.2.3 Comunicación con el Cliente	63
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.....	64
7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	65
7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	65
7.5.1 Control de la Prestación del Servicio.....	65
7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y Prestación del Servicio	67
7.5.3 Identificación y Trazabilidad.....	67
7.5.4 Propiedad del Cliente.....	68
7.5.5 Preservación del Producto	68
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	68
7.7 CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL	68
7.8 EMERGENCIAS AMBIENTALES.....	69
7.9 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO-MECI	69
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	71
8.1 GENERALIDADES.....	73
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	73

8.2.1 Satisfacción del Cliente	73
8.2.2 Auditoría Interna	73
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	73
8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto	74
8.2.5 Seguimiento y medición de las variables ambientales	76
8.2.6 Evaluación del cumplimiento legal	77
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	77
8.4 ANÁLISIS DE DATOS.....	77
8.5 MEJORA.....	77
8.5.1 Mejora Continua	77
8.5.2 Acción correctiva y acción preventiva	78
8.5.3. Estímulos y Distinciones	78
Anexo 1. ACUERDO PSAA14-10161 DE 2014	79
Anexo 2. SEDES IMPLEMENTADAS CON EL SIGCMA	95
Anexo 3. COMPARATIVO CON OTROS SISTEMAS DEL SECTOR PÚBLICO.....	99
Anexo 4. COMPARATIVO NORMATIVO (NORMAS DE GESTIÓN Y CONTROL)	101
Anexo 5. DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD.....	107
Anexo 6. DECLARACIÓN DE BUENOS AIRES XVI CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA 25, 26 Y 27 DE ABRIL DE 2012	111
Anexo 7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	119