

# 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

19 ABK 400

0004665

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