





MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)

CONSEJO DE ESTADO
Bogotá D. C., Septiembre de 2024


 CONSEJO DE ESTADO JUSTICIA - GUÍA - CONTROL	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	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

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

7.5	Información Documentada	20
7.5.1	Generalidades	20
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
9.3.1	Salidas de la 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: 04
	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 Consultay Servicio Civil al Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP), y a la derogación de la norma técnica GP 1000:2009.
13/09/2024	04	Actualización Mapa de Procesos, con ocasión de la revisión del cumplimiento de requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.


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: 04
	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 dentro del alcance contemplado, 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		
Ley 87 de 1993	Art. 2º	<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>
Ley 1712 de 2014	Art. 9º	<p><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></p>
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 NTC ISO 9000:2015: “fundamentos y vocabulario”:

- **Acción correctiva:** acción para evitar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige o controla una organización al más alto nivel.
- **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.


	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	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 el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Autoridad:** persona o grupo de personas a quienes se ha asignado la responsabilidad y la autoridad para tomar decisiones sobre la configuración.
- **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, 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

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

- **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: 04
	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 valor y la integridad del Modelo de Gestión Integral por Procesos (MGIP). Así las cosas, en el Consejo de Estado, por lo menos una vez al año, se lleva a cabo una revisión del contexto interno y externo sobre el quehacer u operación de la Corporación, a través de la herramienta FODA, cuya pretensión es examinar en el ambiente interno sus fortalezas y debilidades, y en el entorno externo, las oportunidades disponibles y las amenazas que pueden impactar de forma positiva o negativa el servicio de administración de justicia y la función consultiva encomendados.

	<i>La revisión de la comprensión de la organización y de su contexto se hace por lo menos una vez al año</i>
---	--

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 valor; y la integridad del MGIP. (*Ver Guía Gestión del Riesgo y Controles del MGIP*).

	<i>Consultar Guía Gestión del Riesgo y Controles del MGIP</i>
---	---


Esta información puede consultarse en el documento -Matriz Cruce de Estrategias FODA, ubicada en el módulo del MGIP desarrollado en linkCE.

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 valor (ejemplo:

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

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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.

Esta información se encuentra documentada en la -Matriz de Usuarios y Grupos de Valor, disponible en el módulo del MGIP de linkCE.

	<i>Consultar -Matriz de Usuarios y Grupos de Valor, disponible en el módulo del MGIP de linkCE.</i>
---	---

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 a la gestión de los medios de control de lo Contencioso Administrativo, la gestión de acciones constitucionales y la gestión consultiva y de servicio civil como cuerpo supremo consultivo del Gobierno”, enmarcado en los procesos de direccionamiento estratégico, gestión de la divulgación jurisprudencial y consultiva, relacionamiento con usuarios y grupos de valor, comunicación pública y apoyado en los procesos de gestión documental, gestión del talento humano, tecnologías de la información y las comunicaciones, y administración de bienes y servicios, con la revisión y acompañamiento del proceso de mejora continua del MGIP, con alcance en:

- Presidencia del Consejo de Estado.
- Sección Primera.
- Sección Cuarta.
- Sección Quinta.
- Sala de Consulta y Servicio Civil.
- Secretaría General del Consejo de Estado.
- Secretarías de las Secciones y Sala de Consulta y Servicio Civil
- Relatorías del Consejo de Estado.
- Oficina de Divulgación y Prensa.
- Grupo de Apoyo de Sistemas.
- Coordinación Administrativa.
- Archivo

ALCANCE EN INGLÉS: State Council - Presidency Sections First, Fourth and Fifth, Room Consultation and Civil Service, Secretary General, Rapporteurships and transverse areas of the Corporation: Strategic Routing; Media Management Administrative Control; Advisory Management and Civil Service; Constitutional management actions; Public Relationship and communication with Members and Stakeholders; Human talent management; Information technology and communications; Goods and Services Administration; Document Management; Continuous improvement of the MGIP.

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:


	CONSEJO DE ESTADO		Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)		Página: 1 de 26
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


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 y eficiencia, teniendo como base los requisitos de ley y normativos.

La Alta Dirección del Consejo de Estado y sus Áreas Certificadas:

- 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, partiendo de los cargos, perfiles y presupuesto que son asignados por el Consejo Superior de la Judicatura.
- 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.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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, a partir de los cargos, perfiles y presupuesto asignados por el Consejo Superior de la Judicatura.

El Proceso de Evaluación mide y recopila datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de los procesos que integran el MGIP. 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*:



Gráfico 1. Mapa de procesos del 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:


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


	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

- Definiendo el Plan Institucional y de Gestión (análisis del contexto interno y externo, misión, visión, principios, política y objetivos estratégicos y las proyectos del presidente).
- Asegurando la integración de los requisitos de la norma técnica de calidad NTC ISO 9001:2015 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 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.
- Identificando los riesgos y gestionando su administración y control, 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). Lo anterior, de acuerdo con las disposiciones que sobre el particular adopte el Consejo Superior de la Judicatura.
- 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 valor. Estos requisitos aplicables se encuentran identificados en el documento “*Normograma por procesos*”.

	Requisito	Cómo se cumple
	Determinar, comprender y cumplir los requisitos de los usuarios legales y reglamentarios	Estos requisitos están establecidos en la Constitución y la Ley, se registran en el normograma establecido por la Corporación, que actualiza a través de los líderes de proceso, y y que se cumplen a través de los fallos judiciales.
	Determinar y considerar los riesgos y oportunidades que afectan la conformidad de los productos y servicios, y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los usuarios.	Los riesgos de los productos y servicios son establecidos por los líderes de los procesos, y pueden consultarse en la matriz de riesgos.

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

5.2 Política del MGIP

5.2.1 Establecimiento de la política del MGIP

La política del MGIP establece: *“En el Consejo de Estado estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de valor 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”.*

La política se encuentra alineada con el plan institucional y de gestión que es formulado anualmente por el presidente (representante de la Alta Dirección para el MGIP), el cual se articula con los propósitos y objetivos estratégicos de la organización definidos a mediano y largo plazo.

5.2.2 Comunicación de la política del MGIP

La Alta Dirección asegura que la Política del MGIP 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, siendo el principal mecanismo de divulgación el aplicativo linkCE, desarrollado para uso exclusivo de los servidores judiciales de la Corporación.

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”, la cual es actualizada según sea necesario.

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

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

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

- 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 estratégicos y planificación para lograrlos

Para el establecimiento de los objetivos estratégicos de la Corporación se tomó como marco de referencia el plan sectorial de desarrollo vigencia 2023 – 2026. Esto con el fin de garantizar la alineación con las políticas y directrices dadas enmarcadas en este documento.

Asimismo, el Plan Institucional y de Gestión contempla estos objetivos estratégicos en concordancia con la visión y misión de la Corporación:



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


De igual forma el Plan Institucional y de Gestión de la Corporación, presenta el despliegue de los proyectos alineados a los objetivos estratégicos estableciendo, metas, responsables e indicadores de gestión, con el fin de perseguir la consecución de los mismos. (Ver documentos *Plan Institucional y de Gestión*).

6.3 Planificación de los cambios

El Consejo de Estado estableció el documento: “*Procedimiento para gestionar los cambios del MGIP*” el cual describe y da cumplimiento a los requisitos establecidos por la norma de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2015, teniendo en cuenta aspectos cómo:

- **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 9001:2015
 - Cambios en la estructura orgánica.

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

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

- Los líderes de proceso identificarán cualquier cambio adicional que pueda afectar el MGIP y lo informará al equipo de mejoramiento continuo para que se formulen planes de acción validados por la Alta Dirección. Esta evidencia se realiza en el sistema linkCE.
- 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 por el proceso *Direccionamiento Estratégico* bajo el liderazgo de la Alta Dirección del Consejo de Estado, y asegurados por el Consejo Superior de la Judicatura. 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 el Consejo Superior de la Judicatura. La designación y vinculación de los empleados de carrera o en provisionalidad, se realiza de acuerdo a las normas establecidas.

La determinación del número de cargos requeridos es un trabajo conjunto entre el Consejo Superior de la Judicatura y el Consejo de Estado, que inicia con la presentación del insumo para la elaboración del anteproyecto de presupuesto y finaliza con la expedición de actos administrativos, mediante los cuales se materializan las medidas adoptadas en materia de personal.

La planta de cargos del Consejo de Estado se encuentra consolidada en el Acuerdo PCSJA23-12122, del 18 de diciembre de 2023. Esta cuenta con 969 cargos distribuidos entre las diferentes Secciones, Sala de Consulta y Servicio Civil y demás oficinas y dependencias.

La cantidad de cargos contemplados en el alcance del MGIP se relacionan en la tabla siguiente:

Unidad funcional		Número de cargos
Presidencia de la Corporación	Presidencia	21
Sección Primera	Despachos de la Sección Primera	92
Sección Cuarta	Despachos de la Sección Cuarta	92

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

Unidad funcional		Número de cargos
Sección Quinta	Despachos de la Sección Quinta	84
Sala de Consulta y Servicio Civil	Despachos de la Sala	44
Relatorías del Consejo de Estado	Relatoría Sección Primera Relatorías Sección Segunda Relatorías Sección Tercera Relatoría Sección Cuarta Relatoría Sección Quinta Relatoría asuntos constitucionales	54
Secretarías de las Secciones y Sala de Consulta y Servicio Civil	Secretaría Sección Primera Secretaría Sección Segunda Secretaría Sección Tercera Secretaría Sección Cuarta Secretaría Sección Quinta Secretaría Sala de Consulta y Servicios Civil	115
Áreas transversales	Secretaría General del Consejo de Estado	50
	Coordinación Administrativa	11
	Grupo de Apoyo de Sistemas	14
	Oficina de Divulgación y Prensa	5
	Archivo	6
Total de cargos en planta		588

Fuente Acuerdo PCSJA23-12122, del 18 de diciembre de 2023

7.1.3 Infraestructura

La determinación, provisión y mantenimiento de la infraestructura física (puestos de trabajo, elementos de consumo y bienes devolutivos) y tecnológicos necesarios para la prestación del servicio de administración de justicia requeridos por el Consejo de Estado, son gestionadas por el proceso de *Administración de Bienes y Servicios* (responsable Coordinador Administrativo de la Corporación). Lo anterior de acuerdo con los lineamientos de la presidencia de la Corporación y los procedimientos establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura – Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.

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. - Despachos Consejeros Secciones Primera, Cuarta y Quinta y Sala de Consulta y Servicio Civil. - Secretaría General Consejo de Estado. - Secretarías de Secciones y Sala. - Grupo de Apoyo de Sistemas. - Oficina de Divulgación y Prensa. - Coordinación Administrativa.	3506700	Calle 12 No. 7-65
	- Relatorías Consejo de Estado. - Servidores judiciales de las Oficinas de los Despachos del Consejo de Estado	Ver extensiones telefónicas en página web del Consejo de Estado	Carrera 8 No. 12ª-19
Edificio Kaysser - virrey	- Servidores judiciales de las Oficinas de los Despachos del Consejo de Estado.		Calle 11 No. 9-14


	CONSEJO DE ESTADO		Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)		Página: 1 de 26
Edificio Kaysser - americano	<ul style="list-style-type: none"> - Archivo del Consejo de Estado. - Servidores judiciales las Oficinas de los Despachos y dependencias del Consejo de Estado. 		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, gestiona 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.

Tanto el componente administrativo como del talento humano son dados por el Consejo Superior de la Judicatura – Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.

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 les 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 justicia de su competencia y la función consultiva.
 - Las decisiones y conceptos que profiere.
 - Las relaciones dinámicas que mantiene con sus usuarios y grupos de valor.
 - 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
- Toda versión impresa de este documento se considera documento o copia no controlada**

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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: SAMAI, linkCE, SharePoint), lecciones aprendidas, comités, reuniones de discusión, Salas, publicaciones, rendición de cuentas, grupos focales con grupos de interés y alianzas con la academia.

El proceso de Gestión de la Divulgación Jurisprudencial y Consultiva, titula, extrae y divulga las sentencias de mayor relevancia que genera la Corporación con el fin de impulsar el conocimiento de la gestión judicial y consultiva en el Consejo de Estado.

7.2 Competencia

Los cargos asignados al Consejo de Estado, se encuentran determinados en el Acuerdo PCSJA23-12122 del 18 de diciembre de 2023, expedido por el Consejo Superior de la Judicatura.

Los requisitos (educación, formación y experiencia) para la provisión de estos cargos, se encuentran definidos en el Acuerdo PCSJA24 - 12181 del 21 mayo de 2024, -“*Por el cual se establecen los requisitos de los cargos de empleados del Consejo de Estado, Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia y la Comisión Nacional de Disciplina Judicial-*”

El cumplimiento de los requisitos asociados a las competencias definidas en este acuerdo, es determinado por la Secretaría General de la Corporación, a partir del rol de líder del proceso de Gestión de Talento Humano, antes de producirse la posesión del cargo.

En aras de propiciar la productividad del talento humano, los servidores judiciales de la Corporación son calificados anualmente conforme con las disposiciones establecidas por el Consejo Superior de la Judicatura.


Trimestralmente se realizan valoraciones parciales, y de ser necesario se establecen compromisos para la mejora con el personal que presenta avance insatisfactorio.

La calificación del servicio es enviada anualmente a la Unidad de Administración de Carrera Judicial del Consejo Superior de la Judicatura para su tabulación y consolidación, la cual se convierte en insumo para la formulación del plan de formación de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, con el propósito de desarrollar las competencias del personal. (*Ver Procedimiento Gestión del Talento Humano*).

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, redundará en el talento humano que labora en el Consejo de Estado. La Alta Dirección y líderes de procesos del MGIP promueven 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

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

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

estrategias del MGIP.

Esta información es divulgada y monitoreadas a través del sistema linkCE, el cual contiene videos que invitan al personal a tomar conciencia sobre la importancia de los aspectos más relevantes asociados con el sistema.

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*” 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 la caracterizaciones del proceso (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 Estrategias de Comunicación en el módulo linkCE*)

Se han dispuesto los siguientes canales y medios de comunicación internos: página web, correo institucional, redes sociales, cartelera institucional, TV, comunicados internos y herramientas tecnológicas (ejemplo: SharePoint, LinkCE, Samai, SIGOBius), entre otros, de tal forma que se garantice la publicación y divulgación de los elementos del MGIP a todo nivel de la Corporación, ver “*instructivo de servicios de comunicación pública*”.

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

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

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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 *Guía para la Elaboración y Control de Documentos del MGIP y Registros Internos y las tablas de retención documental (TRD) y las tablas de valoración documental (TVD)* las cuales proporcionan directrices para: elaboración, actualización, modificación, control, aprobación, identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final de los mismos, custodia y preservación de la memoria institucional del Consejo de Estado

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 y eficientes, 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

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

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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) página Web, Correo, presencial ventanilla.
- Atención vía telefónica.
- Rendición de cuentas.
- Página web de la Corporación.
- Correo institucional.
- Videoconferencias.
- Redes sociales.
- Publicaciones.
- Boletín de Relatoría.
- 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

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

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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).

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: SAMAI, SIGOBIUS y LinkCE), 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

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

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

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) y tablas de valoración documental (TVD).

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) y tablas de valoración documental (TVD).

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, 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, como son las herramientas colaborativas y aplicativos, 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 *Relacionamiento con Usuarios y Grupos de Valor* se realiza la evaluación periódica de la satisfacción de los usuarios y grupos de valor 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

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

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), atención por correo electrónico, telefónica y personalizada en Secretarías y Relatorías.

9.1.3 Análisis y evaluación

Cada uno de los procesos del MGIP contienen los puntos de control y seguimiento a los resultados alcanzados (linkCE) 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, y eficiencia del MGIP.

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, conjuntamente con el Consejo Superior de la Judicatura, planifica y ejecuta la auditoría interna 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 valor. (*Ver procedimiento de auditorías internas*).

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades


El Consejo de Estado, dentro del alcance establecido en el MGIP, planifica la revisión por la dirección a través del aplicativo linkCE.

Para tal efecto, registra en el *-Plan de Sostenibilidad y Mejora del MGIP-*, las actividades y responsables que se llevan a cabo, por lo menos una vez al año, conforme se establece en el *-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.

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

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26

- 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.

9.3.1 Salidas de la Revisión por la dirección

Las decisiones que toma la Alta Dirección respecto al MGIP se encuentran contempladas en el acta de la reunión que se realiza con los líderes de proceso y el equipo de mejora continua en la presentación de los resultados de la revisión realizada al sistema.

La evidencia de esta actividad se registra en el módulo de -Planes y Proyectos- del linkCE, así como en la sección de ACTAS que hace parte del proceso de Direccionamiento Estratégico.

Estas contemplan los siguiente puntos:

- Oportunidades de Mejora, las cuales son dadas por el representante de la Alta Dirección (Presidente de la Corporación) para el MGIP, de acuerdo con los lineamientos, políticas y directrices que maneja el sistema de gestión de la calidad. Estas oportunidades son registradas en el módulo de Planes y Proyectos del MGIP, de acuerdo con su naturaleza y liderazgo de cada proceso. El equipo de mejora continua realiza el seguimiento de los planes de mejoramiento que sean formulados a través del aplicativo linkCE. Cada seis (6) meses, el equipo de mejora presenta un informe sobre el avance de estas oportunidades, o cuando sean solicitadas por la Alta Dirección.
- Necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad: Las necesidades de cambios se materializan en planes de mejoramiento y tienen el mismo tratamiento que las oportunidades de mejora.

La información documentada de las salidas y productos de las salidas de la dirección se encuentran documentados y disponibles en el linkCE.

El informe de revisión se realizar finalizada cada vigencia, con el fin de alinear los resultados con el plan institucional y de gestión del presidente.

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, riesgos, autoevaluación, 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:

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

	CONSEJO DE ESTADO	Código: DE - M - 001
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 04
	MANUAL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL POR PROCESOS (MGIP)	Página: 1 de 26


- 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: 04
	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.