

		CONSEJO DE ESTADO			Código: DE - C - 010		
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Versión: 3		
		CARACTERIZACIÓN PROCESO ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
OBJETIVO DEL PROCESO		Administrar, de manera eficiente, eficaz y oportuna, los bienes y servicios necesarios para la adecuada prestación del servicio de administración de justicia y de la labor consultiva en el Consejo de Estado					
ALCANCE DEL PROCESO		Aplica para todos los procesos transversales en el Consejo de Estado. E Única con la identificación de necesidades y finaliza con la toma de acciones correctivas y preventivas.					
LÍDER DEL PROCESO		Coordinador Administrativo del Consejo de Estado					
PROVEEDOR		ENTRADA (Insumo)	ACTIVIDADES (PHVA)	RESPONSABLE	SALIDA (Producto)	USUARIO	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Consejo de Estado Todos los procesos	Congreso de la República Dirección Ejecutiva de Administración Judicial	Plan estratégico, políticas y lineamientos.	P Identificar las necesidades de la Corporación en materia de bienes y servicios Establecer, de manera consensuada con la DEAJ, protocolos para la prestación del servicio	Coordinador Administrativo	Plan de Necesidades de la Corporación Plan de Compras Plan Operativo Anual	Todos los procesos	Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial
		Legislación vigente					
		Necesidades de los procesos					
		Políticas adquisición y administración de bienes y servicios					
	Dirección Ejecutiva del Consejo Superior de la Judicatura	Plan de Necesidades de la Corporación Plan de Compras Plan Operativo	Participar en la proyección de los estudios de conveniencia y oportunidad de conformidad con las políticas que sobre el particular establezca la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.	Coordinador Administrativo	Proyectos de Estudios de Conveniencia y Oportunidad solicitados	Proceso de Direcciónamiento Estratégico	Dirección Ejecutiva de Administración Judicial
		Solicitudes de bienes y/o servicios de los procesos	H Administrar el inventario de los bienes a cargo del Consejo de Estado	Coordinador Administrativo Jefe Oficina de Sistemas	Reporte Inventario de bienes recibidos	Consejo de Estado	
Todos los procesos			H Atender las necesidades de bienes o servicios	Coordinador Administrativo Jefe Oficina de Sistemas	Solicitudes atendidas	Todos los procesos	Dirección Ejecutiva de Administración Judicial
		Solicitudes de bienes y/o servicios de los procesos	H Tramitar la atención de siniestros de conformidad con el procedimiento establecido por la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial	Coordinador Administrativo	Comunicación del siniestro	Usuario interesado	Dirección Ejecutiva de Administración Judicial
Proceso administración de bienes y servicios	Dirección Ejecutiva de Administración Judicial	Servicios adjudicados	H Ejercer la supervisión técnica de la prestación de los servicios suministrados a la Corporación (Servicios de mensajería, imprenta, cafetería y mantenimiento de infraestructura - zonas comunes, asse, vehículos y fax, entre otros)	Coordinador Administrativo	Concepto Técnico	Administración de Bienes y Servicios	Dirección Ejecutiva de Administración Judicial
		Servicios adjudicados	V Evaluar al proveedor de bienes y servicios (Dirección Ejecutiva de Administración Judicial)	Coordinador Administrativo	Informe de evaluación del proveedor	Proceso Direcciónamiento Estratégico Proceso Administración de Bienes y Servicios	Dirección Ejecutiva de Administración Judicial
Proceso Administración de Bienes y Servicios Proceso de Mejoramiento y Evaluación del MGIP	Dirección Ejecutiva de Administración Judicial	Salidas no conformes, Indicadores de gestión, Resultados de la gestión del proceso, Informes de auditoría, Mapa de riesgos	V Medir y analizar los resultados generados de los mecanismos de seguimiento y medición del proceso.	Coordinador Administrativo	Resultado de la medición de los indicadores del proceso e informes de gestión.	Proceso de Direcciónamiento Estratégico Proceso Mejoramiento y Evaluación del MGIP	
		Salidas no conformes, Indicadores de gestión, Resultados de la gestión del proceso, Informes de auditoría, Mapa de riesgos	V Verificar la efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso.	Coordinador Administrativo	Acciones para la mitigación de los riesgos del proceso Informe de Gestión		
		Salidas no conformes, Indicadores de gestión, Resultados de la gestión del proceso, Informes de auditoría, Mapa de riesgos	A Elaborar y presentar Informe de Gestión del proceso	Coordinador Administrativo			
Todos los procesos	Dirección Ejecutiva de Administración Judicial	Resultado de la medición de los indicadores del proceso e informes de gestión Informes de auditoría Oportunidades de mejora identificadas para el proceso	A Formular e implementar planes de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora)	Coordinador Administrativo	Plan de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora).	Proceso Administración de Bienes y Servicios Proceso Mejoramiento y Evaluación del MGIP	Organismo Certificador
DOCUMENTOS ASOCIADOS			REQUISITOS APLICABLES				
Ver listado maestro de documentos			NTC GP 1000:2009				
			NTC ISO 9001:2015				
			LEGALES - USUARIOS				
			Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP				
			Ver normograma				
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			RIESGOS ASOCIADOS				
Ver matriz de indicadores			Ver mapa de riesgos				
RECURSOS							
TALENTO HUMANO		INFRAESTRUCTURA		AMBIENTE DE TRABAJO			
Proceso gestión del talento humano		Puestos de trabajo, computadores, Internet, SharePoint, archivos físicos y digitales.		Condiciones de iluminación y ergonomía adecuadas para labores administrativas			
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ			
Grupo Gestión del MGIP		Líder del Proceso		Comité de la Alta Dirección			

OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar la comunicación de la Corporación en forma clara, eficiente y oportuna, mediante la formulación e implementación del Plan de Comunicaciones para dar a conocer la gestión y las decisiones del Consejo de Estado, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de información de los usuarios y grupos de interés, de acuerdo con las políticas, directrices y lineamientos de la Corporación.						
ALCANCE DEL PROCESO	Aplica a todos los procesos del Modelo de Gestión Integral por Procesos. Inicia con la definición de la política de comunicación y finaliza con la toma de acciones de mejora en el proceso						
LIDER DEL PROCESO	Jefe Oficina de Prensa y Profesional Especializado Grado 33 de Presidencia del Consejo de Estado.						
PROVEEDOR		ENTRADA (Insumo)	ACTIVIDADES (PHVA)	RESPONSABLE	SALIDA (Producto)	USUARIO	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Proceso Dirección Estratégico. Proceso Mejora Continua y Evaluación de la Gestión Alianza Gobierno Abierto		Políticas y lineamientos Corporativos. Manual de Calidad Estrategia de Transparencia	P Establecer la Política de Comunicaciones de la Corporación Elaborar el Plan de Comunicaciones	Líderes del Proceso de Comunicación Pública	Política de Comunicaciones del Consejo de Estado Plan de Comunicaciones	Todos los procesos del MGIP	Usuarios y Grupos de Interés
	Congreso de la República	Legislación vigente					
	Consejo Superior de la Judicatura	Plan Sectorial de Desarrollo Plan de Comunicaciones					
	Usuarios y Grupos de Interés	Factores internos y externos que afectan las comunicaciones					
Proceso Dirección Estratégico Proceso Comunicación Pública		Política de Comunicaciones Plan de Comunicaciones	H Desarrollar las estrategias y actividades contenidas en el Plan de Comunicaciones Administrar la información que se divulga a través de los distintos canales de comunicación. Atender las solicitudes de información y comunicación	Líderes del Proceso de Comunicación Pública	Registros de actividades ejecutadas del Plan de Comunicaciones Registros de actividades divulgadas a través de los diferentes canales de comunicación Registro que evidencian la atención de solicitudes de información y comunicaciones	Proceso de Comunicación Pública Proceso de Mejoramiento y Evaluación del MGI	Usuarios y Grupos de Interés
Proceso TIC		Soporte a Canales de Comunicación					
Funcionarios del Consejo de Estado	Usuarios y Grupos de Interés	Solicitudes de información y comunicaciones					
Proceso de Comunicación Pública		Resultados Plan de Comunicaciones	V Elaborar Informes de Seguimiento Plan de Comunicaciones Elaborar Informes de resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos que miden la percepción de los usuarios y grupos de interés	Líderes del Proceso de Comunicación Pública	Informes de seguimiento Plan de Comunicaciones Informes de resultados Oportunidades de Mejora	Proceso de Comunicación Pública Proceso de Mejoramiento y Evaluación del MGI	Usuarios y Grupos de Interés
	Usuarios y Grupos de Interés	Instrumentos para medir la percepción de los usuarios y grupos de interés					
Todos los procesos	Usuarios y Grupos de Interés	Informes de seguimiento Plan de Comunicaciones Informes de Auditoría Resultados de indicadores Resultados de las mediciones de la percepción de los usuarios y grupos de interés	A Tomar acciones correctivas y preventivas Realizar las actualizaciones al Plan de Comunicaciones	Líderes del Proceso de Comunicación Pública	Planes de Mejoramiento	Proceso de Mejoramiento Continuo y Evaluación del MGIP Proceso de Comunicación Pública	Ente Certificador

DOCUMENTOS ASOCIADOS			REQUISITOS APLICABLES			
Ver listado maestro de documentos			NTC GP 1000:2009 NTC ISO 9001:2015 LEGALES - USUARIOS	Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP Ver normograma		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			RIESGOS ASOCIADOS			
Ver matriz de indicadores			Ver mapa de riesgos			
RECURSOS						
TALENTO HUMANO		INFRAESTRUCTURA		AMBIENTE DE TRABAJO		
Gestión del Talento Humano		Puestos de trabajo, computadores, Internet, página web de la Corporación, SharePoint, herramientas de comunicación interna y externa, archivos físicos y digitales, programas de diseño gráfico y de edición de audio y video, cámaras digitales de video y fotografía.		Condiciones de iluminación y ergonomía adecuadas para labores administrativas		
ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ			
Grupo Gestión del MGIP	Líder del Proceso		Comité de la Alta Dirección			



OBJETIVO DEL PROCESO Establecer las políticas, directrices, planes, recursos y estrategias de carácter misional y organizacional, que permitan darle cumplimiento a la misión y visión de la Corporación acorde con lo establecido en la Constitución, la ley, el reglamento interno y lo dispuesto por la Sala Plena.

ALCANCE DEL PROCESO Este proceso inicia con la formulación de la Planeación Estratégica del Consejo de Estado y finaliza con la formulación e implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora.

LIDER DEL PROCESO Comité de Alta Dirección del Consejo de Estado

PROVEEDOR		ENTRADA (Insumo)	ACTIVIDADES (PHVA)	RESPONSABLE	SALIDA (Producto)	USUARIO	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Consejería General de la Judicatura Partes procesales (demandante y demandado). Comunidad en general. Altas Cortes. Congreso de la República. Gobierno Nacional, Ministerio Público y Fiscalía General de la Nación. Icontec y DAFP Medios de Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Decenal de la Rama Judicial Plan Sectorial de Desarrollo Rama Judicial. Ley General del Presupuesto. Factores internos y externos (FODA). Legislación vigente. Reglamento Interno. Acuerdos del CSJ. Normas técnicas de calidad. Informes de desempeño de los procesos. Plan de Gobierno Presidencia de la Corporación 	<ul style="list-style-type: none"> Definir plataforma estratégica (misión, visión, FODA, principios, política y objetivos de calidad, estrategias e indicadores). Determinar los procesos para la planeación, ejecución, verificación y mejora del MGIP. Formular Plan de Necesidades. 	Comité Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico (misión, visión, principios, procesos, objetivos estratégicos y de calidad y estrategias) Manual del MGIP (mapa de procesos) Plan de Necesidades 	Todos los procesos	Usuario y grupos de interés
Todos los procesos	Usuarios y grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico (misión, visión, principios, procesos, objetivos estratégicos y de calidad y estrategias) Plan Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) Plan de Necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> Formular y ejecutar planes, programas y proyectos en cumplimiento de la función misional, el Plan Estratégico y las estrategias de buen gobierno y transparencia. Definir la estrategia para la implementación y mantenimiento de los procesos del MGIP. 	Comité Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Planes, programas y proyectos Plan de implementación del MGIP 	Todos los procesos	Usuarios y grupos de interés
Todos los procesos	Usuarios y grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> Los cambios en las cuestiones internas o externas. La información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC. La satisfacción del usuario y de las partes interesadas. Cumplimiento de objetivos de la calidad. El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos. Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición. Los resultados de las auditorías internas. El desempeño de los proveedores externos. Necesidades de recursos. Riesgos y las oportunidades. Las oportunidades de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad (Revisión por la Alta Dirección). Revisar cumplimiento del Plan Estratégico y demás planes, programas y proyectos emprendidos. Realizar medición de los indicadores del proceso. Seguimiento a los riesgos y oportunidades identificados en el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Comité Alta Dirección Comité Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de revisión por la dirección. Comentarios a la revisión por la Dirección. Resultado de la medición de los indicadores del proceso Informes de seguimiento de planes, programas y proyectos. 	Todos los procesos	Usuarios y grupos de interés
Todos los procesos	Usuarios y grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> Informe de revisión por la dirección. Comentarios a la revisión por la Dirección. Resultado de la medición de los indicadores del proceso Informes de seguimiento de planes, programas y proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> Definir e implementar el plan de mejora del proceso (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora) Actualizar planes, programas y proyectos para la consecución de los propósito misionales 	Comité Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejora (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora). Informe necesidades actualización de planes, programas y proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Direcciónamiento Estratégico Proceso mejora continua y evaluación de la gestión 	Usuarios y grupos de interés

DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
Ver listado maestro de documentos	<ul style="list-style-type: none"> NTC GP 1000:2009 NTC ISO 9001:2015 LEGALES - USUARIOS
	Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP
	Ver nomograma

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RIESGOS ASOCIADOS
Ver matriz de indicadores	Ver mapa de riesgos

RECURSOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Ver proceso Gestión del Talento Humano	Puestos de trabajo, computadores, Internet, aplicaciones, archivos físicos y digitales.	Condiciones de iluminación y ergonomía adecuadas para labores administrativas

ELABORO	REVISÓ	APROBO
Grupo Gestión del MGIP	Comité Táctico MGIP	Comité de Alta Dirección MGIP

OBJETIVO DEL PROCESO	Resolver las acciones disciplinarias en contra del procurador general de la Nación cuando haya sido postulado por la Corte Suprema de Justicia, con fundamento en las indagaciones e investigaciones que se adelanten en cada caso, dentro de los términos legales
ALCANCE DEL PROCESO	El proceso inicia con la actividad de establecer los medios para la atención de la queja disciplinaria y finaliza con la toma de decisiones.
LIDER DEL PROCESO	Magistrado(a) auxiliar de Presidencia.

PROVEEDOR		ENTRADA (Insumo)	ACTIVIDADES (PHVA)	RESPONSABLE	SALIDA (Producto)	USUARIO	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Comunicación Pública Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Comunidad en general. Altas cortes. Congreso de la República. Gobierno Nacional, Ministerio Público y Fiscalía General de la Nación. Icootec y DAFP Medios de comunicación. Academia.	Marco Legal para la atención de la queja disciplinaria. Medio de registro, comunicación y control de la queja.	Establecer los medios para la atención de las quejas disciplinarias. Programar la atención de las quejas disciplinarias.	Líder del Proceso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Líder del Proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios.	Medios de comunicación para la atención de la queja. Cuadro de Control Procesos Disciplinarios Plan Operativo	Gestión de Asuntos Disciplinarios	N/A
Gestión de Asuntos Disciplinarios	Usuarios y grupos de interés.	Medios de registro, control y comunicación de la queja establecida. Cuadro de Control Procesos Disciplinarios	Tramitar la queja disciplinaria. Resolver la queja disciplinaria.	Líder de Proceso Gestión de Asuntos Disciplinarios. Servidor judicial asignado.	Actuaciones queja disciplinaria. Acto Administrativo decisorio sobre el asunto disciplinario.	Proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios.	Quejoso
Gestión de Asuntos Disciplinarios	Usuarios y grupos de interés	Acto Administrativo decisorio sobre el asunto disciplinario.	Hacer seguimiento al cumplimiento de las distintas etapas del proceso disciplinario. Revisar, analizar y hacer seguimiento a los productos y servicios no conformes relacionados con el proceso. Elaborar los informes de gestión correspondientes.	Líder del Proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios	Cuadro de Control Procesos Disciplinarios Lista de productos y/o servicios no conformes. Informes de gestión.	Mejoramiento y Evaluación del MGIP Gestión de Asuntos Disciplinarios	Usuarios y grupos de interés
Gestión de Asuntos Disciplinarios	Usuarios y grupos de interés	Informe de revisión por la Dirección. Comentarios a la revisión por la Dirección. Resultado de la medición de los indicadores del proceso. Cuadro de Control Procesos Disciplinarios Lista de productos y/o servicios no conformes. Informes de gestión.	Definir e implementar el plan de mejora del proceso (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora). Actualizar planes, programas y proyectos para la consecución de los propósitos misionales.	Líder del Proceso de Gestión de Asuntos Disciplinarios	Plan de mejora (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora).	Proceso mejora continua y evaluación de la gestión	N/A

DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
Ver listado maestro de documentos	NTC GP 1000:2009 NTC ISO 9001:2015 LEGALES - USUARIOS
	Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP Ver normograma

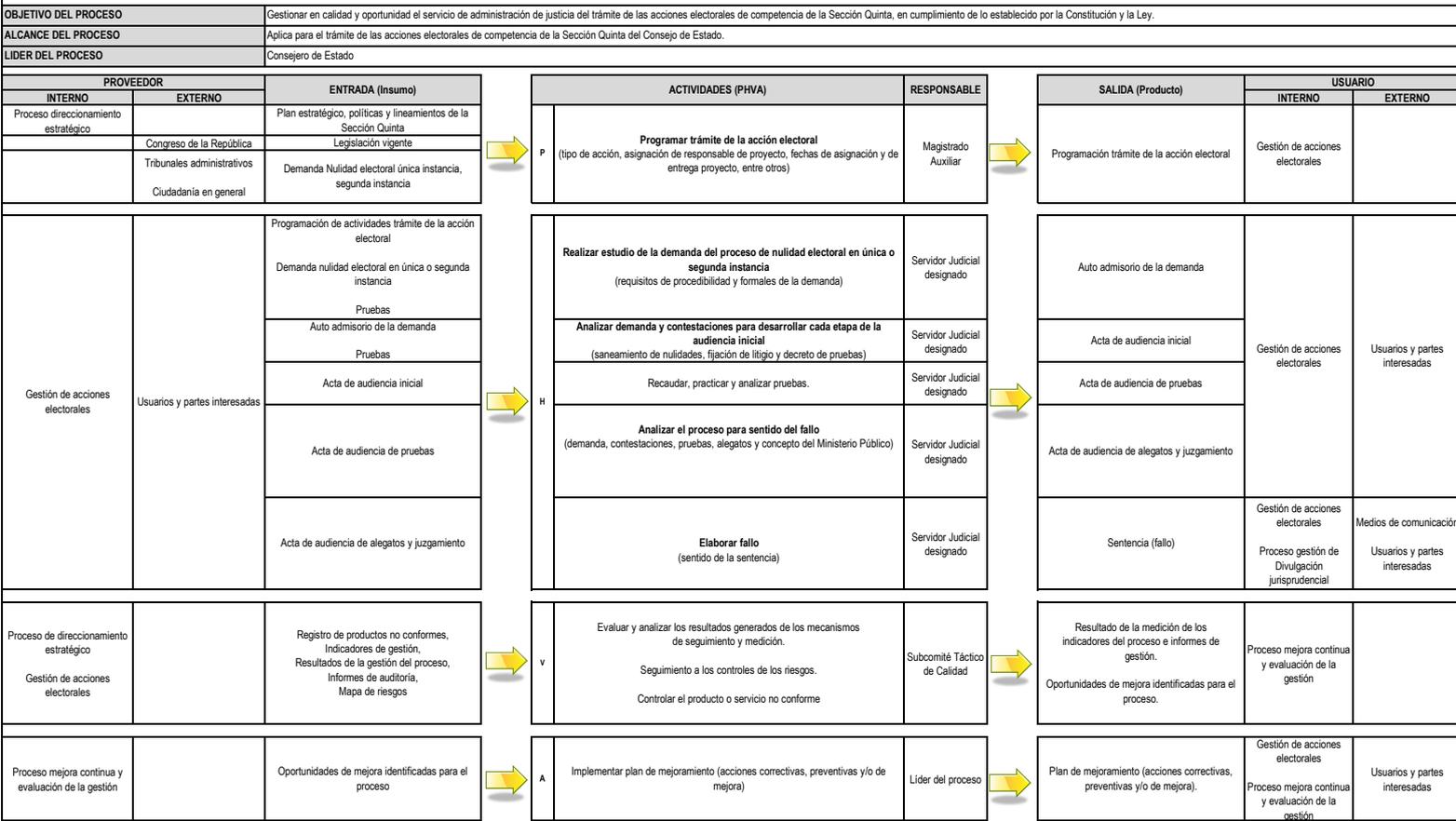
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RIESGOS ASOCIADOS
Ver matriz de indicadores	Ver mapa de riesgos

RECURSOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Ver proceso Gestión del Talento Humano	Puestos de trabajo, computadores, Internet, aplicaciones, archivos físicos y digitales.	Condiciones de iluminación y ergonomía adecuadas para labores administrativas

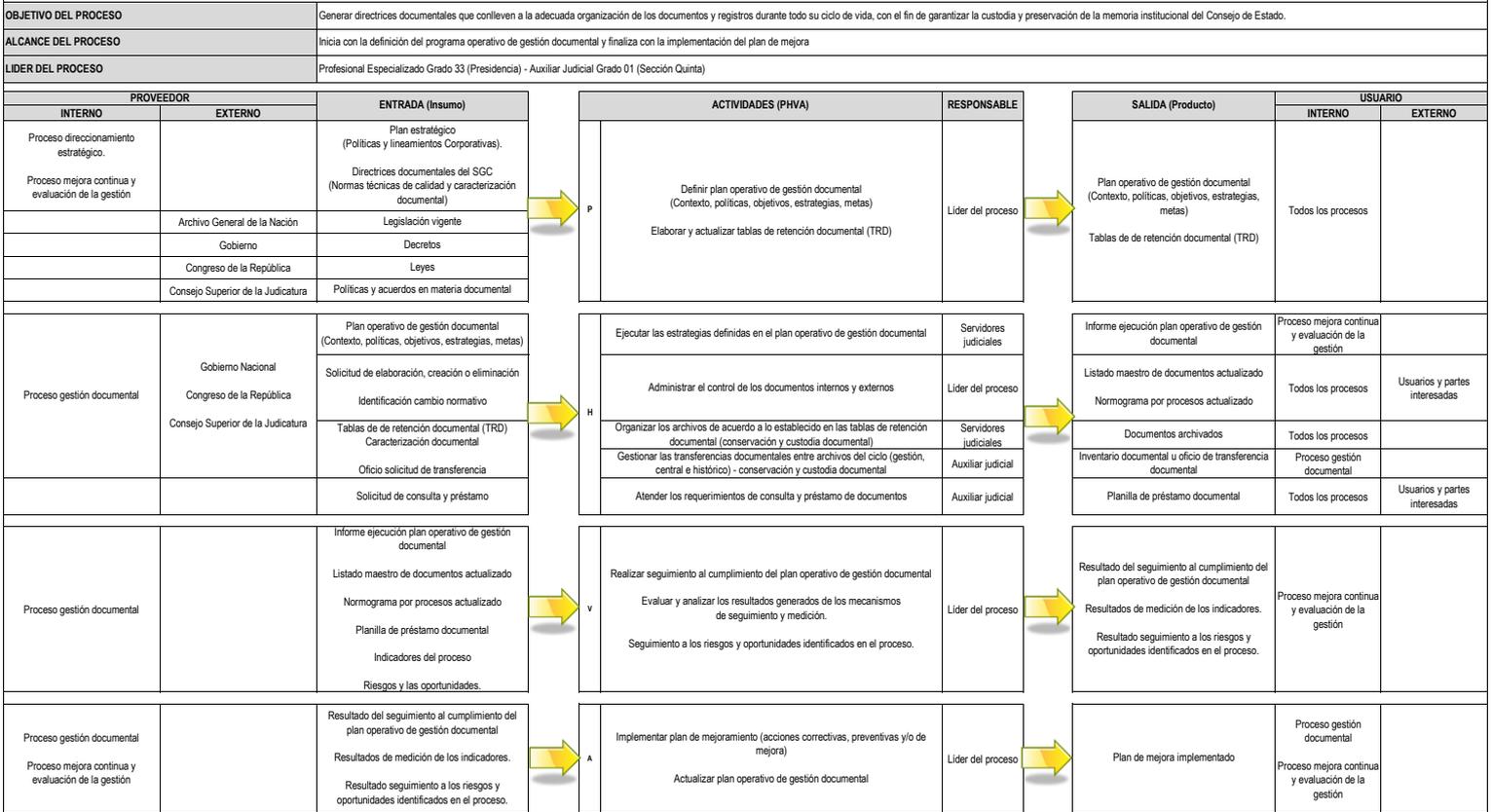
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Grupo de Gestión del MGIP	Líder del proceso	Comité de la Alta Dirección

CONSEJO DE ESTADO		DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE ACCIONES CONSTITUCIONALES		Código: DE - C - 004	
						Versión: 3	
OBJETIVO DEL PROCESO		Gestionar en calidad y oportunidad el servicio de administración de justicia del trámite de las acciones constitucionales de competencia de la Sección Quinta, en cumplimiento de lo establecido por la Constitución y la Ley.					
ALCANCE DEL PROCESO		Aplica para el trámite de las acciones constitucionales de competencia de la Sección Quinta del Consejo de Estado.					
LIDER DEL PROCESO		Consejero Sección Quinta del Consejo de Estado					
PROVEEDOR		ENTRADA (Insumo)	ACTIVIDADES (PHVA)	RESPONSABLE	SALIDA (Producto)	USUARIO	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Proceso direccionamiento estratégico		Plan estratégico, políticas y lineamientos					
	Congreso de la República	Legislación vigente					
	Tribunales administrativos	Acciones constitucionales de competencia de la Sección Quinta: *hábeas corpus en segunda instancia *Tutela en primera y segunda instancia *Acciones de cumplimiento de segunda instancia *Nulidad por inconstitucional *Control inmediato de legalidad *Pérdida de investidura	P Programar trámite de la acción constitucional (tipo de acción, asignación de responsable de proyecto, fechas de asignación y de entrega proyecto, entre otros)	Magistrado Auxiliar Auxiliar Judicial	Programación trámite de la acción constitucional		Gestión de acciones constitucionales
	Ciudadanía en general	Pruebas					
Gestión de acciones constitucionales	Tribunales administrativos Ciudadanía en general	Programación de actividades trámite de la acción constitucional. Acciones constitucionales de competencia de la Sección Quinta: *hábeas corpus en segunda instancia *Tutela en primera y segunda instancia *Acciones de cumplimiento de segunda instancia *Nulidad por inconstitucional *Control inmediato de legalidad *Pérdida de investidura	H Realizar el estudio de la acción constitucional (admisión, solicitud de información y/o decisión)	Servidor Judicial designado	Auto admisorio (tutela en primera, nulidad por inconstitucional, pérdida de investidura) Auto interlocutorio - fallo (hábeas corpus) Fallo (tutela segunda instancia, acciones de cumplimiento, control inmediato de legalidad)	Gestión de Acciones Constitucionales Proceso gestión de Divulgación jurisprudencial	Usuarios y partes interesadas
Gestión de Acciones Constitucionales	Usuarios y partes interesadas	Auto admisorio (tutela en primera, nulidad por inconstitucional)	H Analizar el proceso para decisión (demanda, contestaciones, pruebas y concepto del Ministerio Público) Elaborar fallo (antecedentes, consideraciones y decisión final)	Servidor Judicial designado	Fallo (tutela en primera, nulidad por inconstitucional)	Gestión de Acciones Constitucionales Proceso gestión del conocimiento de la jurisprudencia	Usuarios y partes interesadas
Gestión de Acciones Constitucionales	Usuarios y partes interesadas	Auto admisorio (pérdida de investidura) Pruebas	Analizar contestaciones y pruebas requeridas por las partes procesales y el Ministerio Público	Servidor Judicial designado	Auto de pruebas (pérdida de investidura)	Gestión de Acciones Constitucionales Proceso gestión de divulgación jurisprudencial	Usuarios y partes interesadas
Gestión de acciones constitucionales	Usuarios y partes interesadas	Auto de pruebas (pérdida de investidura)	Realizar audiencia pública (intervención de las partes y Ministerio Público)	Servidor Judicial designado	Acta audiencia pública (pérdida de investidura)	Gestión de acciones constitucionales Proceso gestión de Divulgación jurisprudencial	Usuarios y partes interesadas
Gestión de acciones constitucionales	Usuarios y partes interesadas	Acta audiencia pública (pérdida de investidura)	H Analizar el proceso (demanda, contestaciones, pruebas, alegatos y concepto del Ministerio Público) Elaborar fallo (antecedentes, consideraciones y decisión final)	Servidor Judicial designado	Fallo (pérdida de investidura)	Gestión de acciones constitucionales Proceso gestión de Divulgación jurisprudencial	Usuarios y partes interesadas
Proceso de direccionamiento estratégico		Registro de productos no conformes, Indicadores de gestión, Resultados de la gestión del proceso, Informes de auditoría, Mapa de riesgos	V Evaluar y analizar los resultados generados de los mecanismos de seguimiento y medición. Seguimiento a los controles de los riesgos. Controlar el producto o servicio no conforme	Servidor Judicial designado	Resultado de la medición de los indicadores del proceso e informes de gestión. Oportunidades de mejora identificadas para el proceso.	Proceso Mejora Continua y Evaluación la gestión	
Gestión de Acciones Constitucionales							
Proceso Mejora Continua y Evaluación la gestión		Oportunidades de mejora identificadas para el proceso	A Implementar plan de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora)	Lider del proceso	Plan de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora).	Gestión de acciones constitucionales Proceso Mejora Continua y Evaluación la gestión	
DOCUMENTOS ASOCIADOS			REQUISITOS APLICABLES				
Ver listado maestro de documentos			NTC GP 1000:2009		Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP		
			NTC ISO 9001:2015				
			LEGALES - USUARIOS		Ver normograma		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			RIESGOS ASOCIADOS				
Ver matriz de indicadores			Ver mapa de riesgos				
RECURSOS							
TALENTO HUMANO		INFRAESTRUCTURA			AMBIENTE DE TRABAJO		
Proceso Gestión del Talento Humano		Puestos de trabajo, computadores, Internet, SharePoint, página web de la Corporación, sistema de gestión judicial siglo XXI, archivos físicos y digitales.			Condiciones de iluminación y ergonomía adecuadas para labores administrativas		
ELABORO			REVISO		APROBO		
Grupo de Gestión MGIP			Lider del Proceso		Comité de la Alta Dirección		

		CONSEJO DE ESTADO				Código: DE - C - 006	
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO					
		CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE DIVULGACIÓN JURISPRUDENCIAL				Versión: 3	
OBJETIVO DEL PROCESO		Sistematizar, titular, analizar y divulgar las providencias, conceptos y decisión de definición de conflictos de competencias administrativas emitidos por el Consejo de Estado y ser el contacto directo con los usuarios, tanto externos como internos, para la obtención de los pronunciamientos jurisprudenciales de las Secciones y los conceptos de la Sala de Consulta y Servicio Civil con el fin de facilitar primordialmente al público, el acceso a la información.					
ALCANCE DEL PROCESO		Inicia con la obtención de las providencias, conceptos y decisiones de definición de conflictos de competencias administrativas, seguido de un proceso de estandarización de documentos y titulación de decisiones. Se realiza la sistematización documental, se elaboran extractos, análisis y publicaciones sobre las decisiones como insumo para la divulgación de los pronunciamientos de la Corporación. Se identifican e implementan acciones de mejora, orientadas a la satisfacción de los usuarios internos y externos como grupos de interés.					
LIDER DEL PROCESO		Secretaría de Alta Corporación (Presidencia) y Consejera de Estado Sección Quinta					
PROVEEDOR		ENTRADA (Insumo)	ACTIVIDADES (PHVA)	Responsable	SALIDA (Producto)	USUARIO	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Proceso Dirección Estratégico		Plan estratégico y lineamientos de las Secciones	P Realizar el programa mensual de Relatorias del Consejo de Estado	Relator(a)	Programa mensual de Relatorias del Consejo de Estado	Proceso de Divulgación Jurisprudencial	
	Congreso de la República	Legislación vigente					
Gestión de Acciones Constitucionales		Providencias (Autos y Sentencias) Conceptos (una vez levantada la reserva de ley) y decisiones de definición de conflictos de competencias administrativas	H Atender las solicitudes de información de providencias (autos y sentencias), conceptos y decisiones de definición de conflictos de competencias administrativas de los usuarios	Relator(a)	Solicitudes atendidas con el envío de providencias, conceptos o decisiones de definición de conflictos de competencias administrativas	Procesos Misionales	Grupos de interés, usuarios
Gestión de Medios de Control Propios de lo Contencioso Administrativo Gestión de conceptos y definición de conflictos de competencias administrativas		Identificación de necesidades de las Relatorias por los Despachos de las Secciones					
Procesos Misionales (Salas de Sección y Sala de Consulta y Servicio Civil)		Programa mensual de Relatorias del Consejo de Estado. Providencias (Autos y Sentencias), conceptos y decisiones de definición de conflictos de competencias administrativas	H Realizar Titulación de las providencias, conceptos y decisiones de definición de conflictos de competencias administrativas	Relator(a)	Providencia, concepto o decisión de definición de conflictos de competencias administrativas titulada	Todos los procesos	Grupos de interés, usuarios
Proceso de Divulgación jurisprudencial		Providencias, conceptos y decisiones de definición de conflictos de competencias administrativas tituladas	H Realizar la divulgación de las providencias, conceptos y decisiones de definición de conflictos de competencias administrativas tituladas	Relator(a)	Providencia, concepto o decisión de definición de conflictos de competencias cargada en el sistema Administrador		Grupos de interés, usuarios
Procesos Misionales		Solicitudes de conceptos, decisiones de definición de conflictos de competencias administrativas y providencias (autos y sentencias) por parte de los usuarios	H Atender las consultas especializadas (análisis de jurisprudencia y de conceptos)	Relator(a)	Documento metodológico de consulta especializada	Procesos Misionales	Grupos de interés, usuarios
Sala de Sección o Sala de Consulta y Servicio Civil		Solicitudes de consultas especializadas (análisis jurisprudenciales y de conceptos) de los empleados y funcionarios del Consejo de Estado	H Apoyar las publicaciones jurisprudenciales de las Secciones y la correspondiente a la Sala de Consulta y Servicio Civil (Memorias anuales)	Servidor Designado	Extracto y sistematización jurisprudencial o de conceptos	Proceso de comunicación pública	
Todos los procesos		Providencias, conceptos y decisiones de definición de conflictos de competencias administrativas	H Elaborar el insumo para boletín jurisprudencial del Consejo de Estado	Relator(a)	Insumo del boletín	Proceso de comunicación Pública	Grupos de interés, usuarios
Todos los procesos		Providencias, conceptos y decisiones de definición de conflictos de competencias administrativas					
Proceso Dirección Estratégico		Informe de providencias, conceptos y decisiones de definición de conflictos de competencias administrativas tituladas y divulgadas	V Realizar el seguimiento operativo a la programación de actividades	Relator(a)	Informe anual de seguimiento	Proceso de direccionamiento estratégico	
Proceso de Divulgación Jurisprudencial		Informe de solicitudes atendidas a los usuarios internos o externos Planes de trabajo de la Relatoría	V Evaluar gestión (eficacia, eficiencia y efectividad) del proceso y cumplimiento de actividades del programa de relatoría	Relator(a)	Resultado de la medición de los indicadores del proceso e informes de gestión. Oportunidades de mejora identificadas para el proceso.	Proceso mejora continua y evaluación de la gestión	
Proceso de direccionamiento estratégico		Resultado de la medición de los indicadores del proceso e informes de gestión	A Implementar plan de mejoramiento (identificar riesgos, sugerir acciones correctivas, preventivas y/o de mejora)	Relator(a)	Plan de mejoramiento (identificación de riesgos, acciones correctivas, preventivas y/o de mejora).	Proceso divulgación jurisprudencial	
Proceso mejora continua y evaluación de la gestión		Oportunidades de mejora identificadas para el proceso				Proceso mejora continua y evaluación de la gestión	
DOCUMENTOS ASOCIADOS				REQUISITOS APLICABLES			
Ver listado maestro de documentos				NTC GP 1000:2009 NTC ISO 9001:2015 LEGALES - USUARIOS			
				Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP			
				Ver nomograma			
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				RIESGOS ASOCIADOS			
Ver matriz de indicadores				Ver mapa de riesgos			
RECURSOS							
TALENTO HUMANO		INFRAESTRUCTURA			AMBIENTE DE TRABAJO		
Proceso Gestión del Talento Humano		Puestos de trabajo, computadores, Internet, herramientas tecnológicas			Condiciones de iluminación y ergonomía adecuadas para labores misionales y administrativas		
ELABORÓ							
Grupo de Gestión del MGIP				REVISÓ		APROBÓ	
				Líder de Proceso		Comité de la Alta Dirección MGIP	

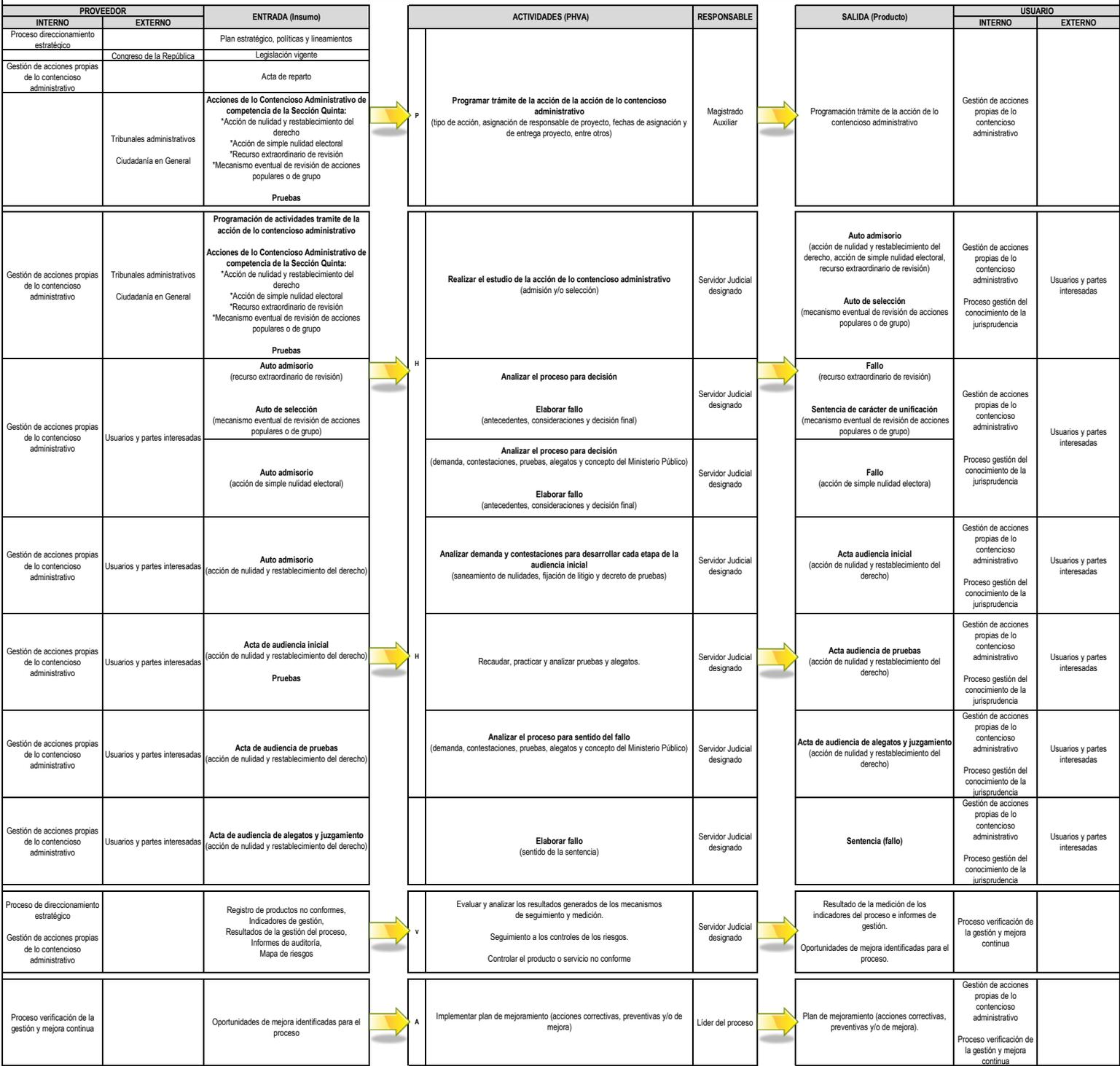


		CONSEJO DE ESTADO			Código: DE - C - 008					
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Versión: 3					
		CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO								
OBJETIVO DEL PROCESO		Gestionar el talento humano de la Corporación, en pro de contribuir al desarrollo integral de sus competencias, conocimientos, habilidades y calidad de vida, orientado al mejoramiento y cumplimiento de los propósitos institucionales.								
ALCANCE DEL PROCESO		Este proceso inicia con la selección, vinculación, desarrollo, permanencia y desvinculación del talento humano y finaliza con la formulación e implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora								
LÍDER DEL PROCESO		Secretario General Consejo de Estado / Secretario de Alta Corporación								
PROVEEDOR		ENTRADA (Insumo)		ACTIVIDADES (PHVA)		RESPONSABLE	SALIDA (Producto)		USUARIO	
INTERNO	EXTERNO							INTERNO	EXTERNO	
Proceso direccionamiento estratégico.		Plan estratégico Plan de Gobierno Presidencia Plan de necesidades		Definir el Plan Operativo de Gestión del Talento Humano (lineamientos y estrategias orientadas al desarrollo del talento humano)			Plan Operativo de Gestión del Talento Humano			
Consejo de Estado	Icontec	Normativa interna del Consejo de Estado Normas técnicas de calidad		Realizar diagnóstico de competencias (habilidades y formación) del talento humano		Líder del proceso	Diagnóstico de competencias	Todos los procesos		
	Consejo Superior de la Judicatura	Acuerdos Consejo Superior de la Judicatura								
	Congreso de la República Presidencia de la República DAFP	Legislación vigente								
	Dirección Ejecutiva del Consejo Superior de la Judicatura	Programa de Salud Ocupacional Programa de bienestar social Cartilla laboral para la rama judicial		Programar actividades de bienestar para los funcionarios y empleados		Líder de proceso	Cronograma de actividades de bienestar	Todos los procesos	Grupos de interés	
Proceso de gestión de talento humano		Diagnóstico de competencias		Definir plan de desarrollo de competencias (formación)		Líder de proceso	Plan de desarrollo de competencias (formación)	Todos los procesos		
Proceso de gestión de talento humano	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico del Consejo Superior de la Judicatura	Nomenclatura de dimensionamiento (codificación de cargos)		Identificar disponibilidad de cargos vacantes		Oficial Mayor (Secretaría General)	Listado actualizado de planta de personal	Todos los procesos		
Proceso de gestión de talento humano		Listado actualizado de planta de personal (Disponibilidad de cargos)		Realizar convocatoria interna o externa para ocupar vacantes (decisión de cada Consejero)		Consejero de Estado y/o Sala	Convocatoria interna o externa	Todos los procesos	Usuarios y partes interesadas	
Todos los procesos	Candidato	Documentos personales y laborales del candidato (educación, formación, habilidades y experiencia)		Seleccionar personal de libre nombramiento y remoción para ocupar cada cargo		Consejero de Estado y/o Sala	Comunicación de selección	Proceso de gestión de talento humano	Candidato	
Proceso de gestión de talento humano		Comunicación de selección. Documentos personales y laborales del candidato (educación, formación, habilidades y experiencia)		Verificar cumplimiento de requisitos		Oficial Mayor (Secretaría General)	Confirmación de cumplimiento requisitos	Proceso de gestión de talento humano	Candidato	
Proceso de gestión de talento humano	Candidato	Confirmación de cumplimiento requisitos Documentos para afiliación de seguridad social		Realizar vinculación del personal		Oficial Mayor (Secretaría General)	Decreto de nombramiento Acta de posesión	Proceso de gestión de talento humano Servidor vinculado	Dirección Ejecutiva del Consejo Superior de la Judicatura	
Proceso de gestión de talento humano		Decreto de nombramiento Acta de posesión Manual de funciones		Realizar inducción y/o reintroducción al personal		Servidor designado (Secretaría General) Servidor designado por el despacho nominador	Lista de chequeo de inducción	Proceso de gestión de talento humano		
Proceso de gestión de talento humano		Plan operativo de gestión del talento humano		Ejecutar el Plan Operativo de Gestión del Talento Humano		Líder de proceso	Plan Operativo de Gestión del Talento Humano ejecutado	Todos los procesos		
Proceso de gestión de talento humano		Plan de desarrollo de competencias (formación)		Ejecutar el Plan de Desarrollo (formación) de competencias		Oficial Mayor (Presidencia) Oficial Mayor (Presidencia)	Plan de desarrollo (formación) de competencias Actividades de bienestar ejecutadas	Todos los procesos Todos los funcionarios y empleados		
Proceso de gestión de talento humano		Cronograma de actividades de bienestar		Llevar a cabo las actividades de bienestar establecida en el cronograma		Oficial Mayor (Secretaría General)	Resolución desvinculación	Proceso de gestión de talento humano Servidor desvinculado	Dirección Ejecutiva del Consejo Superior de la Judicatura	
Proceso de gestión de talento humano		Comunicación de desvinculación con su correspondiente aceptación		Realizar desvinculación del personal						
Proceso de gestión de talento humano		Resultados de ejecución y seguimiento de las actividades del plan de selección de personal, plan de capacitación de personal, Plan Operativo y del cronograma de bienestar		Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades definidas en el plan operativo de gestión humana, plan de desarrollo de competencias y cronograma de bienestar		Líder del proceso de mejora continua y evaluación de la gestión	Resultado del seguimiento al cumplimiento de las actividades definidas en el plan operativo de gestión humana, plan de desarrollo de competencias y cronograma de bienestar	Proceso de direccionamiento estratégico		
Proceso de mejora continua y evaluación de la gestión		Resultados de la medición de los indicadores del proceso e informes de desempeño		Realizar seguimiento al desempeño del proceso a través de indicadores		Líder del proceso de talento humano	Resultado de la medición de los indicadores del proceso e informes de desempeño	Proceso de mejora continua y evaluación de la gestión		
Proceso de mejora continua y evaluación de la gestión		Oportunidades de mejora identificadas para el proceso.		Realizar seguimiento al plan de acción de los riesgos			Oportunidades de mejora identificadas para el proceso.			
Proceso de direccionamiento estratégico		Resultado del seguimiento al cumplimiento de las actividades definidas en el plan operativo de gestión humana, plan de desarrollo de competencias y cronograma de bienestar		Definir e implementar plan de mejoramiento del proceso (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora)		Líder del proceso	Plan de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora).	Proceso de gestión de talento humano		
Proceso de mejora continua y evaluación de la gestión		Oportunidades de mejora identificadas para el proceso.						Proceso de mejora continua y evaluación de la gestión		
DOCUMENTOS ASOCIADOS				REQUISITOS APLICABLES						
Ver listado maestro de documentos				NTC GP 1000:2009						
				NTC ISO 9001:2015						
				LEGALES - USUARIOS						
Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP				Ver normograma						
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				RIESGOS ASOCIADOS						
Ver matriz de indicadores				Ver mapa de riesgos						
RECURSOS										
TALENTO HUMANO		INFRAESTRUCTURA			AMBIENTE DE TRABAJO					
Proceso gestión del talento humano		Puestos de trabajo, computadores, Internet, SharePoint, archivos físicos y digitales.			Condiciones de iluminación y ergonomía adecuadas para labores administrativas					
ELABORÓ		REVISÓ			APROBÓ					
Grupo de Gestión del MGIP		Líder del proceso			Comité de la Alta Dirección					



DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	
Ver listado maestro de documentos		NTC GP 1000:2009	Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP
		NTC ISO 9001:2015	
		LEGALES - USUARIOS	
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		RIESGOS ASOCIADOS	
Ver matriz de indicadores		Ver mapa de riesgos	
RECURSOS			
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	
Gestión del Talento Humano	Puestos de trabajo, computadores, Internet, aplicaciones, archivos físicos y digitales.	Condiciones de iluminación y ergonomía adecuadas para labores administrativas	
ELABORO	REVISO	APROBO	
Grupo de Gestión del MGIP	Líderes del Proceso	Comité de la Alta Dirección	

OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar en calidad y oportunidad el servicio de administración de justicia del trámite de las acciones de lo contencioso administrativo, en cumplimiento de lo establecido por la Constitución y la Ley.
ALCANCE DEL PROCESO	Aplica para el trámite de los medios de control de lo contencioso administrativo de competencia de la Sección Quinta del Consejo de Estado.
LIDER DEL PROCESO	Consejero de Estado



DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES				
Ver listado maestro de documentos	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:30%;">NTC GP 1000:2009</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP</td> </tr> <tr> <td>NTC ISO 9001:2015</td> </tr> <tr> <td>LEGALES - USUARIOS</td> </tr> </table>	NTC GP 1000:2009	Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP	NTC ISO 9001:2015	LEGALES - USUARIOS
NTC GP 1000:2009	Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP				
NTC ISO 9001:2015					
LEGALES - USUARIOS					
	Ver normograma				

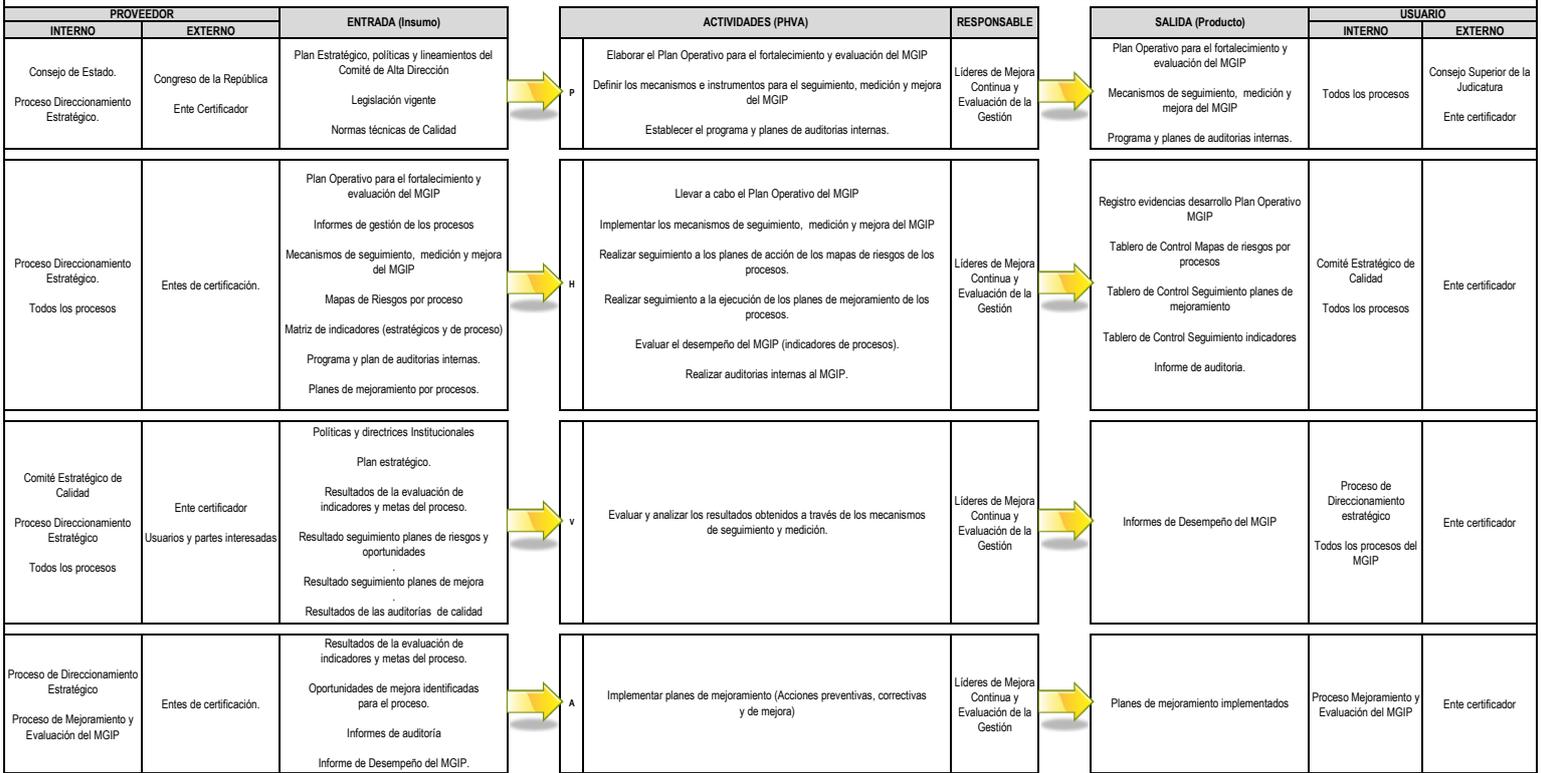
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RIESGOS ASOCIADOS
Ver matriz de indicadores	Ver mapa de riesgos

RECURSOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Proceso Gestión de Talento Humano	Puestos de trabajo, computadores, Internet, SharePoint, página web de la Corporación, sistema de gestión judicial siglo XXI, archivos físicos y digitales.	Condiciones de iluminación y ergonomía adecuadas para labores administrativas

ELABORO	REVISO	APROBO
Grupo de Gestión MGIP	Lider del Proceso	Comité de la Alta Dirección

OBJETIVO DEL PROCESO		Asegurar la operatividad de la plataforma tecnológica de acuerdo a las necesidades del servicio de administración de justicia y la labor consultiva del Consejo de Estado, mediante la implementación y administración efectiva de las tecnologías de información.							
ALCANCE DEL PROCESO		Aplica para todos los procesos transversales en el Consejo de Estado, inicia con la identificación de necesidades en materia tecnológica y finaliza con la implementación de planes de mejoramiento.							
LIDER DEL PROCESO		Jefe de la Oficina de Sistemas del Consejo de Estado.							
PROVEEDOR			ACTIVIDADES (PHVA)		RESPONSABLE	SALIDA (Producto)		USUARIO	
INTERNO	EXTERNO	ENTRADA (Insumo)					INTERNO	EXTERNO	
Consejo de Estado. Proceso Dirección Estratégico		Plan Estratégico, políticas y lineamientos del Comité de Alta Dirección.	<p>Identificar las necesidades en materia tecnológica y de comunicación</p> <p>Definir el plan de acción del proceso de tecnología de la información. (Validación del plan de mantenimiento preventivo y acciones de mejoramiento de la plataforma tecnológica)</p>		Jefe Oficina de Sistemas	<p>Componente Tecnológico en Plan de Necesidades</p> <p>Plan operativo del proceso de tecnología de la información</p>	Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial	
	Ministerio de las TICs, Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva del Consejo Superior de la Judicatura								
	Congreso de la República								
Proceso Mejoramiento y Evaluación del MGIP		Propuestas de mejora para la plataforma tecnológica							
Todos los procesos		Requerimientos de soporte técnico	<p>Atender las solicitudes de soporte técnico de los usuarios internos</p> <p>Hacer seguimiento sobre la implementación de los proyectos de mejora y mantenimiento de la plataforma tecnológica (Infraestructura Tecnológica y Sistemas de Información)</p> <p>Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades de mantenimiento preventivo</p>		Profesionales de sistemas	<p>Requerimientos atendidos</p> <p>Plataforma tecnológica operando adecuadamente (sistemas de información e infraestructura tecnológica)</p> <p>Mantenimiento preventivo ejecutado</p>	Proceso verificación de la gestión y mejora continua	Dirección Ejecutiva de Administración Judicial	
Todos los procesos		Necesidades de software y hardware							
	Dirección Ejecutiva del Consejo Superior de la Judicatura	Plan de mantenimiento preventivo							
Proceso de gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones		Registro de productos no conformes, Indicadores de gestión, Resultados de la gestión del proceso, Informes de auditoría, Mapa de riesgos	<p>Evaluar y analizar los resultados generados de los mecanismos de seguimiento y medición.</p> <p>Seguimiento a los controles de los riesgos.</p>		Jefe Oficina de Sistemas	<p>Resultado de la medición de los indicadores del proceso e informes de gestión.</p> <p>Oportunidades de mejora identificadas para el proceso.</p>	Proceso de direccionamiento estratégico	Proceso verificación de la gestión y mejora continua	Dirección Ejecutiva del Consejo Superior de la Judicatura
Proceso verificación de la gestión y mejora continua									
Proceso de direccionamiento estratégico		Resultado de la medición de los indicadores del proceso e informes de gestión	<p>Implementar plan de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora)</p>		Jefe Oficina de Sistemas	<p>Plan de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora).</p>	Proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Proceso Mejoramiento y Evaluación del MGIP	
Proceso verificación de la gestión y mejora continua		Oportunidades de mejora identificadas para el proceso							
DOCUMENTOS ASOCIADOS					REQUISITOS APLICABLES				
Ver listado maestro de documentos					NTC GP 1000:2009				
					NTC ISO 9001:2015				
					LEGALES - USUARIOS				
					Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP				
					Ver normograma				
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					RIESGOS ASOCIADOS				
Ver matriz de indicadores					Ver mapa de riesgos				
RECURSOS									
TALENTO HUMANO			INFRAESTRUCTURA			AMBIENTE DE TRABAJO			
Ver Proceso de Gestión del Talento Humano			Puestos de trabajo, computadores, Internet, SharePoint, página web de la Corporación, sistema de gestión judicial siglo XXI, sistema de información jurisprudencial, archivos físicos y digitales.			Condiciones de iluminación, ergonomía adecuadas para labores administrativas, acceso a información y software especializado.			
CONTROL DE CAMBIOS									
ELABORO		REVISO			APROBO				
Grupo Gestión del MGIP		Lider del Proceso			Comité de la Alta Dirección				

OBJETIVO DEL PROCESO	Definir, coordinar e implementar mecanismos eficaces y eficientes para revisar y fortalecer el Modelo de Gestión Integral por Procesos de la Corporación, conforme con las políticas y directrices del Comité de Alta Dirección, y las normas técnicas de calidad.
ALCANCE DEL PROCESO	Comprende la definición de los mecanismos e instrumentos de seguimiento y medición, la planeación de actividades y acompañamiento a la gestión de los procesos, el fomento de la cultura de autocontrol y administración del riesgo, la evaluación de la gestión institucional hasta la verificación y cumplimiento de los planes de mejoramiento.
LIDER DEL PROCESO	Profesional Especializado (Presidencia) / Profesional Especializado (Sección Quinta)



DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS APLICABLES
Ver listado maestro de documentos	NTC GP 1000:2009
	NTC ISO 9001:2015
	LEGALES - USUARIOS
	Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP
	Ver normograma

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	RIESGOS ASOCIADOS
Ver matriz de indicadores	Ver mapa de riesgos

RECURSOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Gestión del Talento Humano	Puestos de trabajo, computadores, Internet, aplicaciones, archivos físicos y digitales.	Condiciones de iluminación y ergonomía adecuadas para labores administrativas

ELABORO	REVISO	APROBO
Grupo Gestión del MGIP	Líder del Proceso	Comité de la Alta Dirección MGIP

OBJETIVO DEL PROCESO		Promover de forma continua la construcción de relaciones de confianza basado en los principios de transparencia, escucha activa e igualdad de trato, que favorezcan la incorporación y satisfacción de los usuarios y grupos de interés al servicio de administración de justicia ofrecido por la Corporación.						
ALCANCE DEL PROCESO		Inicia con la definición del plan operativo relacionamiento con usuarios y grupos de interés y grupos de interés y finaliza con la definición e implementación del plan de mejora						
LIDER DEL PROCESO		Secretario de Sección / Magistrada Auxiliar Presidencia						
PROVEEDOR		ENTRADA (Insumo)	ACTIVIDADES (PHVA)		RESPONSABLE	SALIDA (Producto)	USUARIO	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
Proceso direccionamiento estratégico.	Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República Congreso de la República Consejo Superior de la Judicatura	Políticas y lineamientos Corporativos (Sala Plena). Plan estratégico Lineamientos y orientaciones para la atención al usuario. Legislación vigente. Acuerdos CSJ	P	Definir el plan operativo de atención y relacionamiento con usuarios y grupos de interés (Políticas, objetivos, estrategias y metas de relacionamiento con usuarios y grupos de interés)	Lider del Proceso	Plan operativo de atención y relacionamiento con usuarios y grupos de interés	Todos los procesos	Usuarios y grupos de interés
Todos los procesos	Usuarios y grupos de interés Tribunales Administrativos	Plan operativo de relacionamiento con usuarios y grupos de interés PQRS (peticiones, quejas, reclamos y solicitudes) Solicitudes administrativas	H	Implementar las estrategias definidas en el plan operativo para atención y relacionamiento con usuarios y grupos de interés Gestionar de forma oportuna las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) Atender requerimientos de los usuarios y grupos de interés Realizar y/o coordinar mediciones y análisis sobre la percepción de los usuarios y grupos de interés sobre la atención y oportunidad en la prestación del servicio de administrar justicia	Lider del Proceso Servidores designados Servidores designados Lider del Proceso	Seguimiento ejecución del Plan operativo de relacionamiento con usuarios y grupos de interés Informe de seguimiento y satisfacción de las PQRS tramitadas. Informe de medición de la satisfacción de usuarios y grupos de interés (servicio de administrar justicia)	Todos los procesos	Usuarios y grupos de interés
Proceso de relacionamiento con usuarios y grupos de interés		Seguimiento ejecución del Plan operativo de relacionamiento con usuarios y grupos de interés Informe de seguimiento y satisfacción de las PQRS tramitadas. Informe de medición de la satisfacción de usuarios y grupos de interés (servicio de administrar justicia)	V	Evaluar los resultados de satisfacción de los usuarios y grupos de interés Revisar cumplimiento del plan operativo Evaluar y analizar los resultados generados de los mecanismos de seguimiento y medición. Realizar seguimiento a los riesgos del proceso.	Lider del Proceso Lider proceso mejora continua y evaluación de la gestión	Resultado de la medición de los indicadores del proceso e informes de gestión. Resultados de cumplimiento del plan operativo y mediciones de satisfacción Oportunidades de mejora identificadas para el proceso.	Proceso mejora continua y evaluación de la gestión	
Proceso mejora continua y evaluación de la gestión Proceso de relacionamiento con usuarios y grupos de interés		Resultado de la medición de los indicadores del proceso e informes de gestión. Resultados de cumplimiento del plan operativo y mediciones de satisfacción Oportunidades de mejora identificadas para el proceso.	A	Implementar plan de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora) Oportunidades de actualización del Plan operativo de relacionamiento con usuarios y grupos de interés	Lider del proceso	Plan de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y/o de mejora). Necesidades de actualización del Plan operativo de relacionamiento con usuarios y grupos de interés	Proceso mejora continua y evaluación de la gestión Direccionamiento estratégico	
DOCUMENTOS ASOCIADOS			REQUISITOS APLICABLES					
Ver listado maestro de documentos			NTC GP 1000:2009 NTC ISO 9001:2015 LEGALES - USUARIOS		Ver matriz de requisitos vs procesos MGIP Ver nomograma			
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			RIESGOS ASOCIADOS					
Ver matriz de indicadores			Ver mapa de riesgos					
RECURSOS								
TALENTO HUMANO		INFRAESTRUCTURA			AMBIENTE DE TRABAJO			
Proceso Gestión del Talento Humano		Puestos de trabajo, computadores, Internet, aplicaciones, archivos físicos y digitales.			Condiciones de iluminación y ergonomía adecuadas para labores administrativas			
ELABORÓ		REVISÓ			APROBO			
Grupo de Gestión del MGIP		Lider del proceso			Comité de la Alta Dirección			