



**MinJusticia**  
Ministerio de Justicia  
y del Derecho

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

CONCEPTOS

ESTRATEGIAS

APLICACIÓN

# MEMOFICHAS



**MinJusticia**  
Ministerio de Justicia  
y del Derecho

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



**SIG**  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
Ministerio de Justicia y del Derecho

Apreciado colaborador:

En estas fichas de aprendizaje, encontrará información dirigida a brindarle herramientas para el desarrollo de su trabajo, en torno a temas de calidad en el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Aprovecho esta oportunidad para afianzar nuestro compromiso con la calidad y espero contar con el suyo, así como la disposición para la mejora continua de los procesos, en función de la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

Reciba un cordial saludo

**ALFONSO GÓMEZ MÉNDEZ**

Ministro de Justicia y del Derecho

## EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO

Las fichas de aprendizaje están divididas en 3 secciones:

- 1** CONCEPTOS: En ésta encontrará una serie de conceptos relacionados con la calidad y que serán desarrollados, en cuanto a su aplicación, en las siguientes secciones.
- 2** ESTRATEGIA: En ésta encontrarás la elementos de plataforma estratégica del Ministerio de Justicia y del Derecho.
- 3** APLICACIÓN: En ésta encontrarás la manera en que se aplican los conceptos de calidad en el Ministerio de Justicia y del Derecho.



**MinJusticia**  
Ministerio de Justicia  
y del Derecho

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



# CONCEPTOS

## PROCESO

INSUMO



PROVEEDOR

VALOR AGREGADO

PROCESO

CLIENTE



PRODUCTO/  
SERVICIO

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

(Numeral 3.43 de la NTCGP 1000:2009)



## CLIENTE

“Organización o persona que recibe un producto”.  
ISO 9000:2005.



## PROVEEDOR

“Organización o persona que proporciona un producto”.  
ISO 9000:2005.

8



## NECESIDAD

- Es un estado de carencia percibida.
- Lo que es imprescindible
- Cosa que es necesaria o hace falta de manera obligatoria para un fin.

9



### PARTE INTERESADA

“Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización”.  
ISO 9000:2005.



### EXPECTATIVA

Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.  
Situación de la persona que espera conseguir algo.  
Posibilidad de conseguir algo beneficioso.



## PRODUCTO

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.  
Cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

## SERVICIO



Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

**Inseparabilidad entre producción y consumo:** Un servicio generalmente se consume mientras se realiza con el cliente implicado en el proceso.

**Caducidad o carácter perecedero:** No se puede almacenar.

“Resultado de un proceso o un conjunto de procesos”. NTCGP 1000:2009.





## TRÁMITE

Conjunto o serie de pasos o acciones, reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

*Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública*



## CALIDAD

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

ISO 9000:2005. NTCGP 1000:2009

## REQUISITO

“Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. ISO 9000:2005; NTCGP 1000:2009.

**NOTA 1** "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, en que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

**NOTA 2** La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

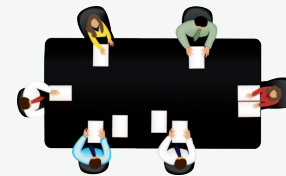
**NOTA 3** Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

**NOTA 4** Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

POLÍTICA  
DE CALIDAD



Intenciones  
Orientación

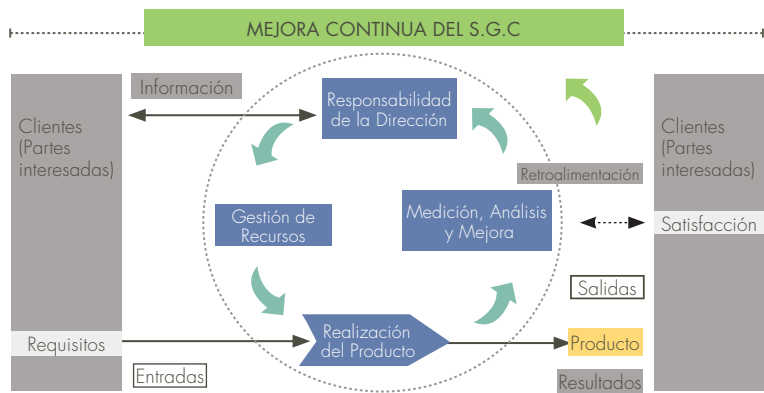
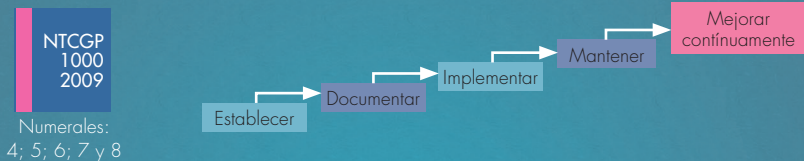


## POLÍTICA DE CALIDAD

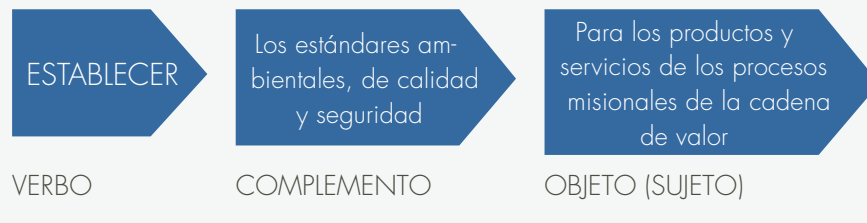
“Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresa formalmente por la alta dirección”.

ISO 9000:2005.

## REQUISITOS GENERALES



## OBJETIVO DE LA CALIDAD



“Algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad”.  
 ISO 9000:2005.

## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

En él se identifican los diferentes documentos que tiene la entidad, con relación al SIG.

Se compone mínimo de:

- Título o nombre del documento.
- Fecha de aprobación o revisión
- Tipo de documento (Manual, Proceso, procedimiento, instructivo, formato).
- Versión.

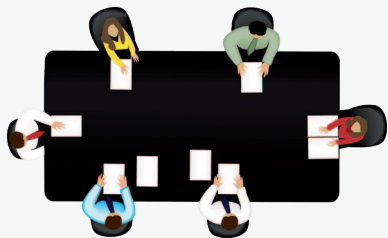
## LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

En él se identifican los diferentes documentos que tiene la entidad, con relación al SIG.

- Hay que tener en cuenta la Tabla de Retención Documental de la Entidad, que tiene para llevar a cabo el archivo de los mismos.

Puede contener datos como:

- Nombre del documento.
- Código.
- Ubicación.
- Si esta en medio magnético o impreso.
- Responsable del manejo.
- Tiempo de almacenamiento en gestión.
- Tiempo de almacenamiento archivo histórico.
- Disposición final.

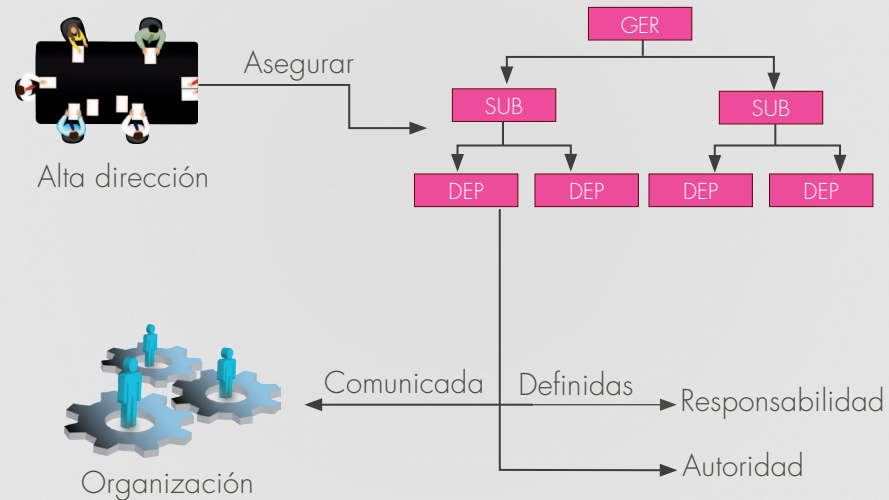


### ALTA DIRECCIÓN

“Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización”.

ISO 9000:2005

### RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:



# REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

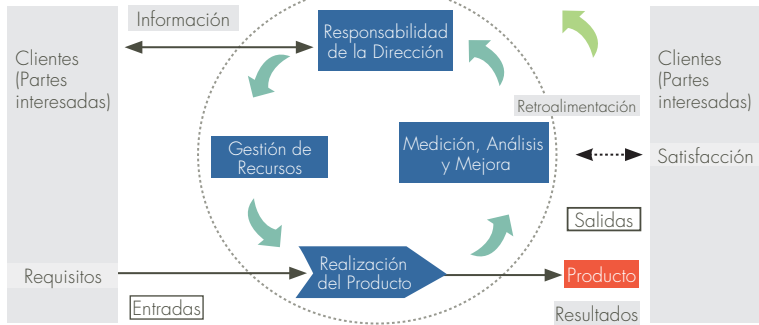


Alta Dirección

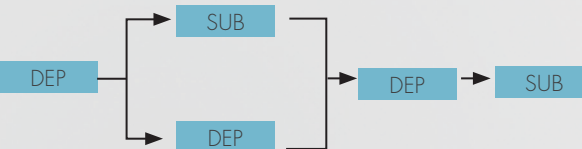
Informar

Designar

## MEJORA CONTINUA DEL S.G.C



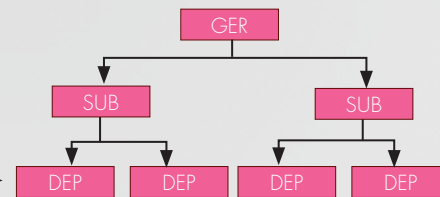
Establecen, Implementan, Mantienen



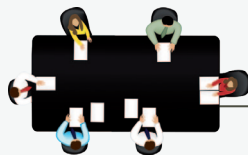
Asegurar

Requisitos del cliente

Conciencia



## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

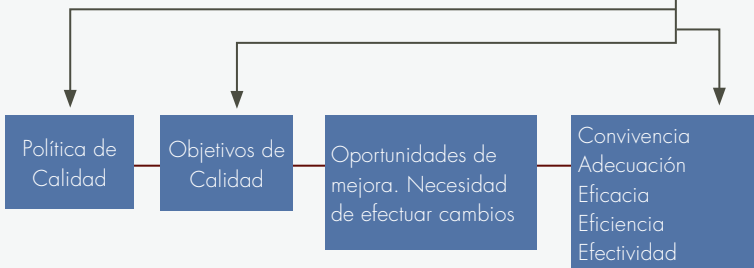


Alta Dirección

Debe

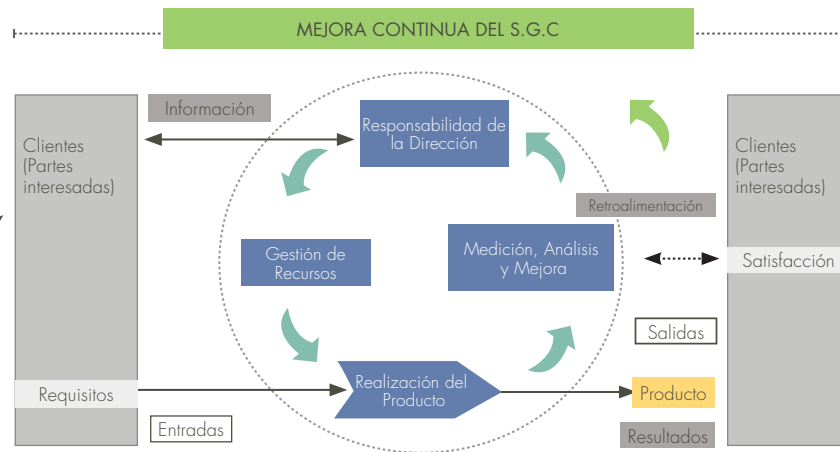
INTERVALOS PLANIFICADOS				
E	F	M	A	M
		x		x

Evaluar



26

Revisar



27



## DOCUMENTO

"Información y su medio de soporte".  
ISO 9000:2005.



## REGISTRO

"Documento que representa resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas".  
ISO 9000:2005



## CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos
- Asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- Asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

## CONTROL DE REGISTROS

- Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.
- La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.
- Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.



### **CORRECCIÓN**

“Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada”. NTCGP 1000:2009.

32



### **ACCIÓN PREVENTIVA**

“Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable”. NTCGP 1000:2009.

33



### ACCIÓN CORRECTIVA

“Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable”. NTCGP 1000:2009.



### AUDITORÍA

“Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva. ”. NTCGP 1000:2009.

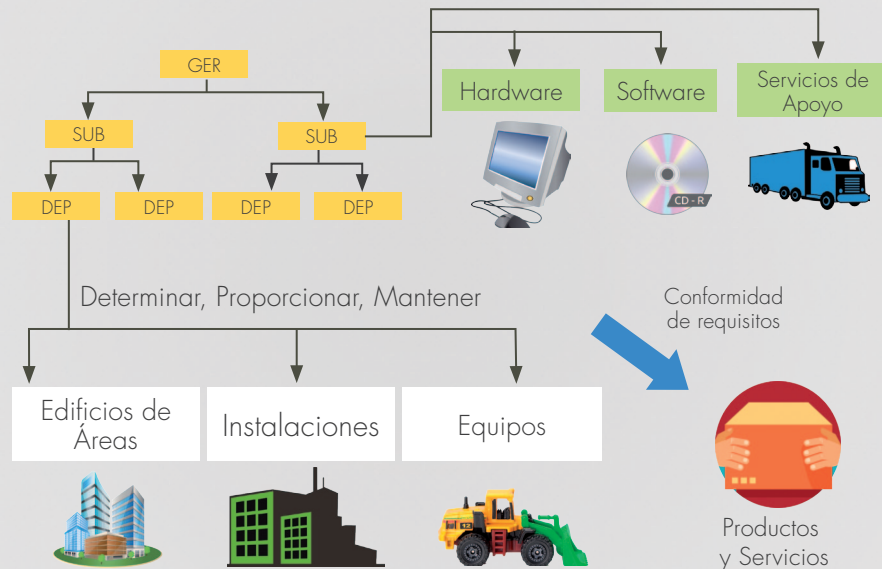


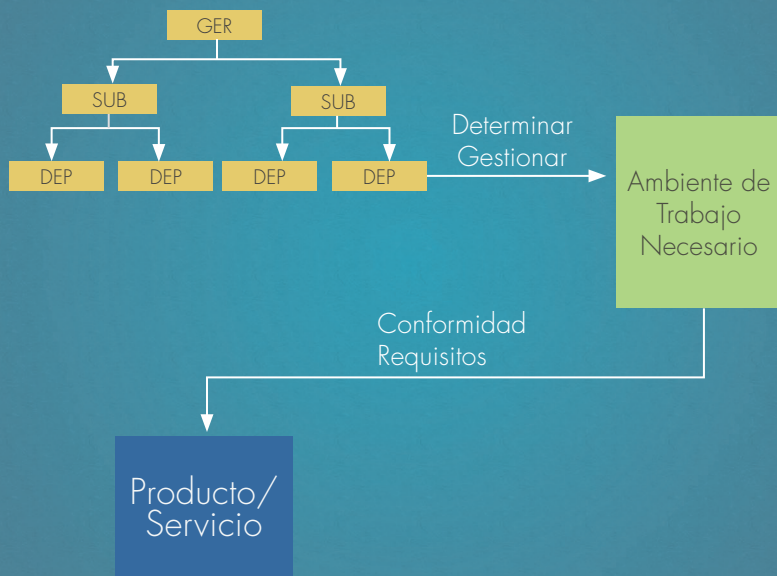
**PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME**

“Producto o servicio que no cumple con los requisitos especificados”.

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados

**INFRAESTRUCTURA**



**AMBIENTE DE TRABAJO****COMUNICACIONES**

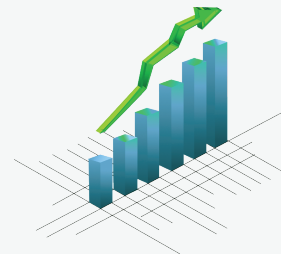
Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa a fin de dar a conocer la información que genera la Entidad Pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente



## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

“Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”.

ISO 9000:2005. NTCGP 1000:2009



## INDICADORES

“Elemento de Control, conformado por el conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda Entidad Pública. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la Entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.”

(Numeral 4° Términos y definiciones 2.1.4 MECI 1000:2005)



## MEJORA CONTINUA

“Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño”. NTCGP 1000:2009.

42

## PLANES DE MEJORAMIENTO



“Conjunto de Elementos de Control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de Autoevaluación, de Evaluación Independiente y en las observaciones formales provenientes de los Órganos de Control”. MECI 1000:2005

- Plan de Mejoramiento Institucional.
- Planes de Mejoramiento por Procesos.
- Planes de Mejoramiento Individual.

43

**NOTAS**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**NOTAS**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





**MinJusticia**  
Ministerio de Justicia  
y del Derecho

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



# ESTRATEGIA

## MISIÓN DEL MJD

Formular, gestionar e implementar las políticas, planes, programas y proyectos de orden nacional, en materia de justicia y amparo efectivo de los derechos, con el fin de contribuir al fortalecimiento del Estado Social y Democrático de Derecho.

MISIÓN

## VISIÓN DEL MJD

El Ministerio de Justicia y del Derecho se proyecta para el 2018 como la institución líder en la construcción de un sistema de justicia accesible, que juega un papel fundamental en la creación de una sociedad con igualdad, equidad y seguridad y en la cual se garantiza el goce efectivo de derechos y libertades.

VISIÓN

## POLÍTICA DE CALIDAD DEL MJD

El Ministerio de Justicia y del Derecho busca la satisfacción de las necesidades de la sociedad en materia de justicia y amparo efectivo de los derechos, con una gerencia pública eficaz y transparente, un talento humano comprometido y competente, y una cultura de la calidad.

POLÍTICA

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD



## PRINCIPIOS DEL MJD

- Transparencia
- Perseverancia
- Cooperación
- Efectividad
- Participación

MJDJ

## VALORES DEL MJD

“No es difícil tomar decisiones cuando uno sabe cuáles son sus valores” RON DISNEY

- Respeto
- Vocación de servicio
- Solidaridad
- Tolerancia

## NOTAS

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



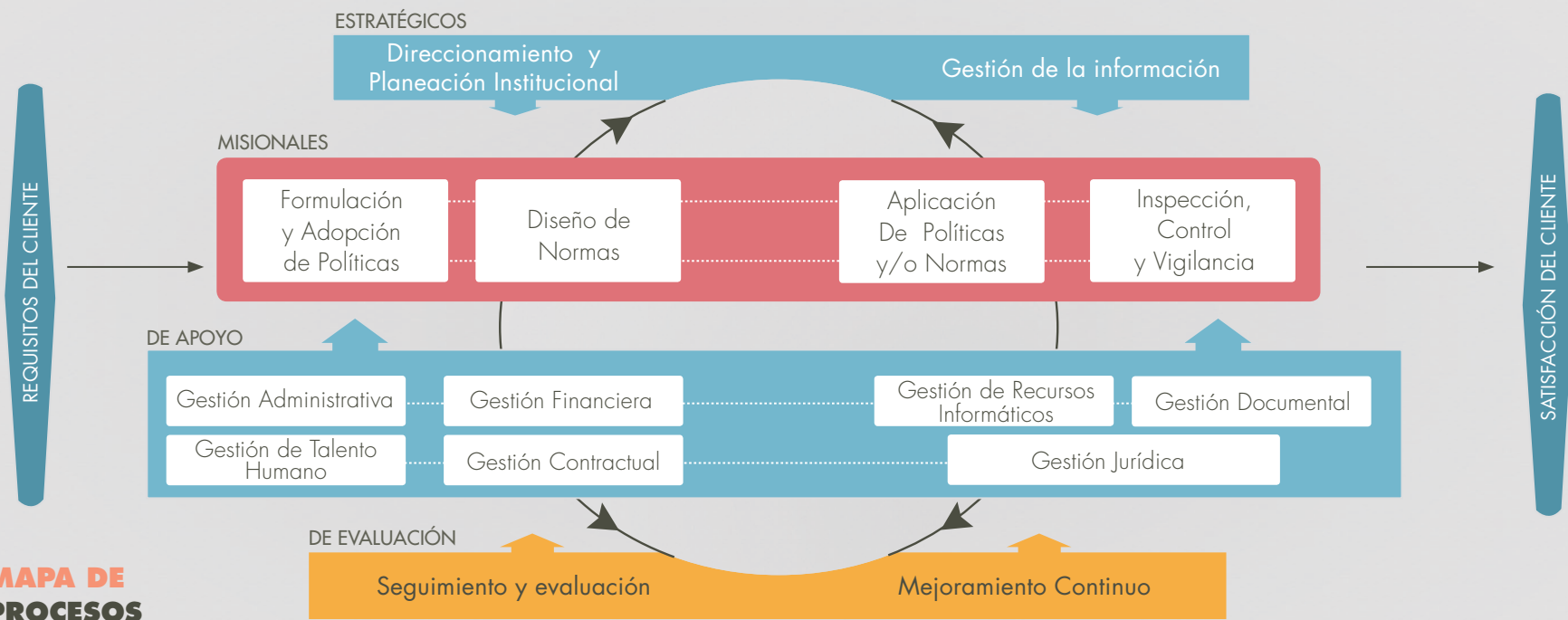
**MinJusticia**  
Ministerio de Justicia  
y del Derecho

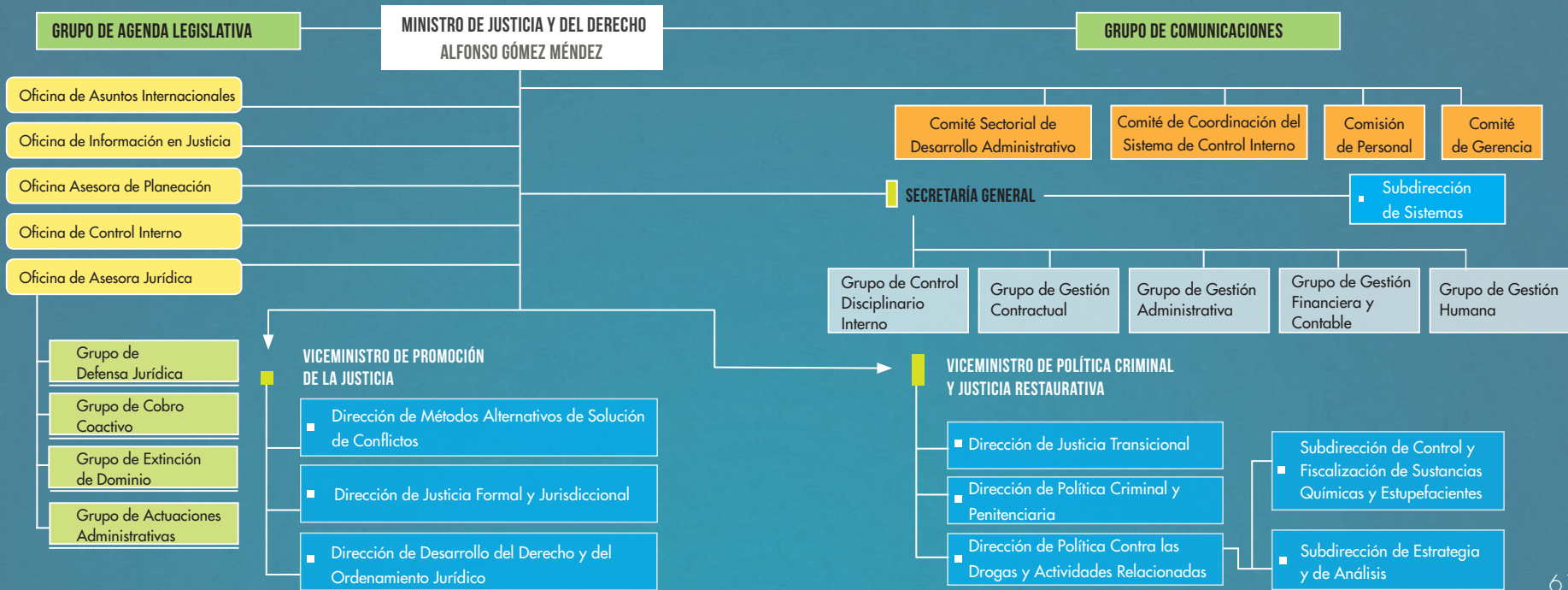
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



# APLICACIÓN

**MAPA DE PROCESOS**







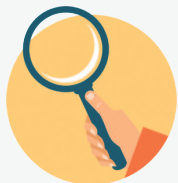
## PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS



Control de Documentos



Control de Registros



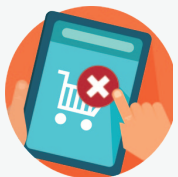
Auditorías Internas



Acciones Correctivas



Acciones Preventivas



Control de Producto No Conforme

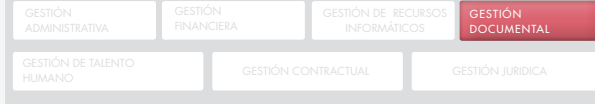
Revisión por la Alta Dirección



## PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
PROCEDIMIENTO	P- MC- 01	Administración y control de la documentación del Sistema Integrado de Gestión
PROCEDIMIENTO	P- MC- 03	Control de producto o Servicio no conforme
PROCEDIMIENTO	P- MC- 02	Acciones preventivas, correctivas y/o de mejora
PROCEDIMIENTO	P- MC- 04	Revisión por la Alta dirección al SIG
PROCEDIMIENTO	P- GD-03	Organización del Archivo de Gestión
PROCEDIMIENTO	P- GD-04	Gestión del Archivo Central

### DE APOYO



### DE EVALUACIÓN



## PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

### PROCEDIMIENTOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
PROCEDIMIENTO	P-SE-01	Auditorías independientes
PROCEDIMIENTO	P-SE-02	Auditorías internas de Calidad

REQUISITOS DE

#### DE APOYO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN FINANCIERA

GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS

GESTIÓN DOCUMENTAL

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

GESTIÓN CONTRACTUAL

GESTIÓN JURÍDICA

SATISFACCIÓN DE

#### DE EVALUACIÓN

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

MEJORAMIENTO CONTINUO

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

www.minjusticia.gov.co

Sistema Integrado de Gestión

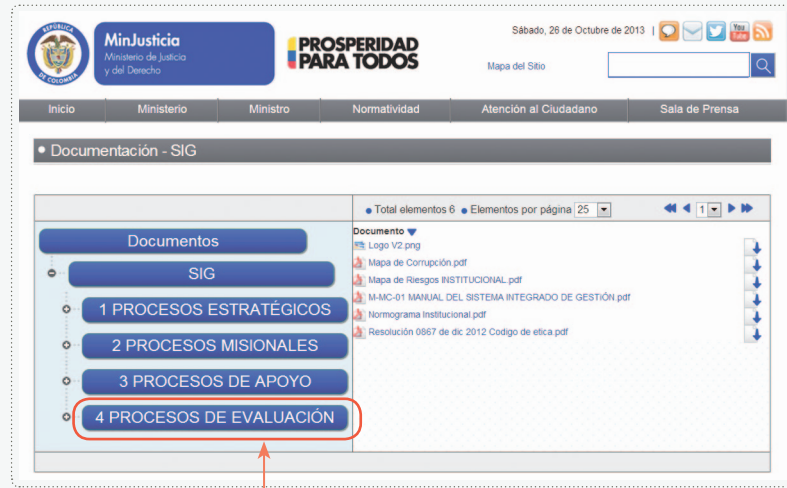
The screenshot shows the homepage of the Ministry of Justice and Law (MinJusticia). At the top, the URL <http://www.minjusticia.gov.co/Inicio.aspx> is highlighted with a red box. Below the header, there is a navigation menu with links for Inicio, Ministerio, Ministro, Normatividad, Atención al Ciudadano, and Sala de Prensa. The main content area features a large image of a meeting and a section titled 'Sistema Integrado de Gestión' which is also highlighted with a red box. This section lists various government projects and decrees, including 'Programa de Aspersión Aérea', 'Control por el Manejo de Sustancias Químicas', and 'Aprobación Decreto 4567'. At the bottom, there are logos for various government entities like INPEC, SNR, and SPC, along with a footer containing contact information and a privacy policy link.

## NAVEGACIÓN POR SISTEMA



Documentación del sig

## NAVEGACIÓN POR SISTEMA



Seleccione el tipo de proceso

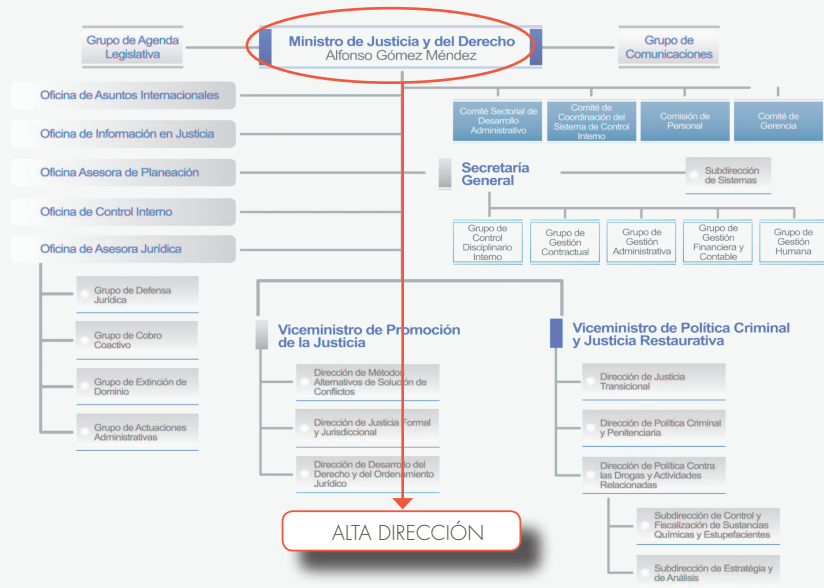
## NAVEGACIÓN POR SISTEMA

Seleccione el documento que desee observar

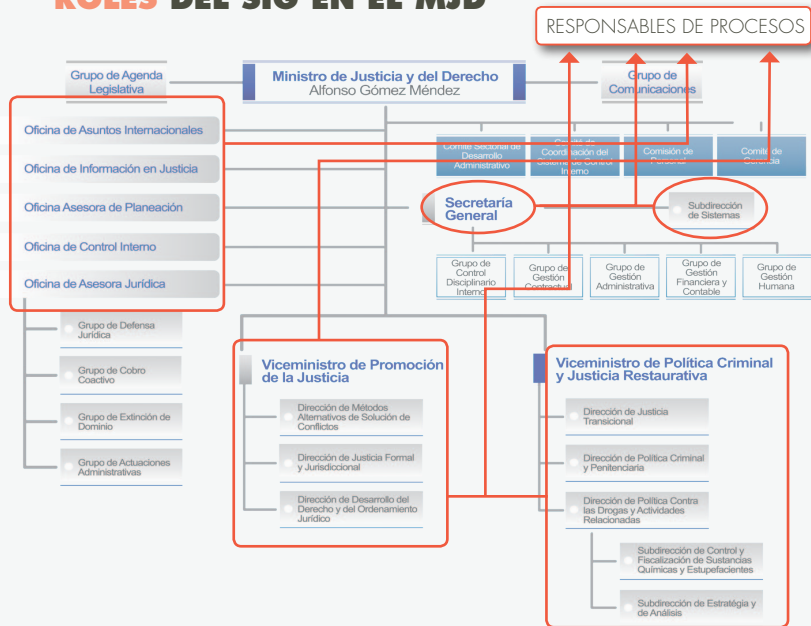
Seleccione el proceso



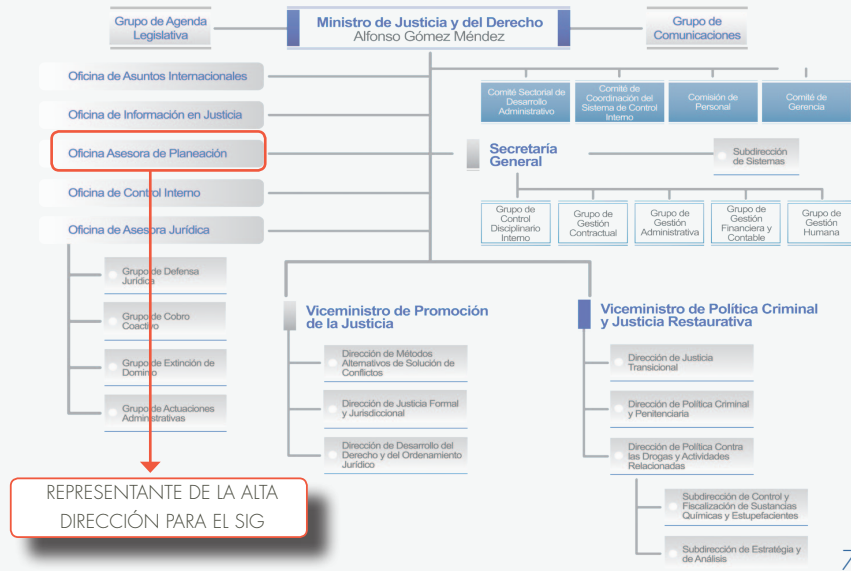
## ROLES DEL SIG EN EL MJD



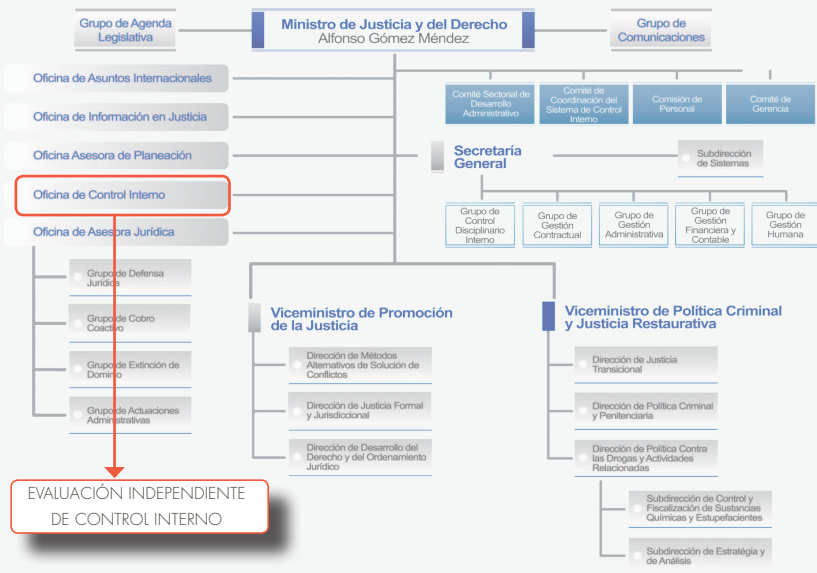
## ROLES DEL SIG EN EL MJD



## ROLES DEL SIG EN EL MJM



## ROLES DEL SIG EN EL MJD



## PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

### OBJETIVO

Determinar las actividades requeridas por el Ministerio de Justicia y del Derecho, para la creación, actualización, dada de baja y control de los documentos relacionados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

PROCEDE

## ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE GESTIÓN

### OBJETIVO

Manejar, almacenar y disponer los documentos de gestión que permitan el acceso fácil a la información de todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Ministerio de Justicia y del Derecho.

## GESTIÓN Y CONTROL DEL ARCHIVO CENTRAL

### OBJETIVO

Planificar, organizar, almacenar y controlar los documentos del Archivo Central, para permitir la conservación y recuperación de la información de manera rápida y oportuna, en todos los procesos del Ministerio de Justicia y del Derecho e implementar las transferencias de los archivos históricos al Archivo General de la Nación.

OBJETIVO

## PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

### OBJETIVO

Establecer, evaluar y controlar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que deban implementarse en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) con el fin de establecer un conjunto de acciones orientadas a eliminar las causas de las No conformidades o situaciones potenciales no deseables y generar acciones de mejora que se puedan presentar en cada uno de los procesos.

## PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

### OBJETIVO

Identificar y dar tratamiento al Producto y/o Servicio No Conforme que el Ministerio de Justicia y del Derecho pueda generar, para prevenir su entrega, uso o aplicación no intencional.

PRODUCT



## AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

### OBJETIVO

Verificar y evaluar que los Procesos aplicados estén de acuerdo con las disposiciones planificadas en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad - SGC y el Modelo Estándar de Control Interno - MECI del Ministerio de Justicia y del Derecho, de conformidad con los requisitos establecidos en las Normas NTCGP 1000, ISO 9001 y el MECI 1000:2005.

## AUDITORÍAS INDEPENDIENTES

### OBJETIVO

Evaluar los procesos, procedimientos, actividades, proyectos, operaciones y/o resultados de la gestión del Ministerio con el fin de establecer su estado y recomendar la adopción de acciones de mejoramiento en los casos que proceda.

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### OBJETIVO

Establecer las actividades a desarrollar para la revisión del Sistema Integrado de Gestión SIG por parte de la Alta Dirección, con el fin de evaluar el estado general de los procesos de manera que las decisiones tomadas permitan asegurar la conveniencia, mantenimiento y mejoramiento del sistema.

## OTROS DOCUMENTOS IMPORTANTES

- Medición de satisfacción del cliente
- Seguimiento al desempeño de los procesos
- Administración de riesgos
- Formulación y seguimiento a indicadores del sistema integrado de gestión



Te damos una mano:  
La calidad es resultado de todos los esfuerzos !

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO  
 Oficina de Planeación  
 2013

Revisó y aprobó:

- Isaías Sánchez Rivera

Colaboradores:

- Iván Eduardo López Salgado
- Alain Mauricio Ordóñez Gutiérrez
- Diseño Gráfico y Diagramación: Visuáliyi SAS