



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

MANUAL DE CALIDAD

CONSEJO DE ESTADO
JUSTICIA - GUÍA - CONTROL

SIGCMA - SGC



SIGCMA
- Coordinación Nacional



Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo
de Santander

2023



JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE SANTANDER TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SANTANDER	
IVAN FERNANDO PRADA MACIAS Presidente	FRANCY DEL PILAR PINILLA PEDRAZA Vicepresidenta
SOLANGE BLANCO VILLAMIZAR Magistrada	IVAN MAURICIO MENDOZA SAAVEDRA Magistrado
JULIO EDISSON RAMOS SALAZAR Magistrado	CLAUDIA PATRICIA PEÑUELA ARCE Magistrada
CLAUDIA XIMENA ARDILA PEREZ Magistrada	CAROLINA ARIAS FERREIRA Magistrada
MILCIADES RODRÍGUEZ QUINTERO Magistrado Líder SIGCMA - SGC	
JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE SANTANDER JUECES DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA	
SANDRA PATRICIA PINTO Juez Primero	ARLEY MENDEZ DE LA ROSA Juez Segundo
ELSA BEATRIZ MARTÍNEZ RUEDA Juez Tercero	FREDY ALFONSO JAIMES PLATA Juez Cuarto
DIGNA MARÍA GUERRA PICÓN Juez Quinto	LUISA FERNANDA FLÓREZ REYES Juez Sexto
JORGE ELIECER GÓMEZ TOLOZA Juez Séptimo	BLANCA JUDITH MARTINEZ MENDOZA Juez Octavo
JAIRO GARCÍA SUAREZ Juez Noveno	VÍCTOR EMILIO HERNÁNDEZ JIMÉNEZ Juez Décimo
EDILIA DUARTE DUARTE Juez Once	DUBIER RIOS BOTELLO Juez Doce
JEISSON JAMITH NEIRA VALBUENA Juez Trece	KRISTEL PIERINA ARIZA PACHÓN Juez Catorce
EDWARD AVENDAÑO BAUTISTA Juez Quince-Juez Líder SIGCMA-SGC	
JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE SANTANDER JUECES DEL CIRCUITO DE BARRANCABERMEJA	
JORGE ANDRES OTERO SANDOVAL Juez Primero	JOSE ALBERTO GARCIA CLAVIJO Juez Segundo
ELKIN JESUS GIL ROJAS Juez Tercero	
JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE SANTANDER JUECES DEL CIRCUITO DE SAN GIL	
ASTRID CAROLINA MENDOZA BARROS Juez Primero	LUIS CARLOS PINTO SALAZAR Juez Segundo
HUGO ANDRES FRANCO FLOREZ Juez Tercero	
JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE SANTANDER COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD	
MILCIADES RODRÍGUEZ QUINTERO Magistrado Líder SIGCMA - SGC	WILLIAM ESPINOSA SANTAMARÍA Coordinador Nacional de Calidad – CSJ
IVAN FERNANDO PRADA MACIAS Presidente	FRANCY DEL PILAR PINILLA PEDRAZA Vicepresidenta
SOLANGE BLANCO VILLAMIZAR Magistrada	IVAN MAURICIO MENDOZA SAAVEDRA Magistrado

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**



JULIO EDISSON RAMOS SALAZAR Magistrado	CLAUDIA PATRICIA PEÑUELA ARCE Magistrada
CLAUDIA XIMENA ARDILA PEREZ Magistrada	CAROLINA ARIAS FERREIRA Magistrada
EDWARD AVENDAÑO BAUTISTA Juez Quince del Circuito de Bucaramanga	LUISA FERNANDA FLÓREZ REYES Juez Coordinadora
DAYSSI PAOLA DIAZ VILLAMIZAR Secretaria	ANGELA MARIA ALAIX RUGELES Relatora
IVAN HERRERA BETANCOURT Apoyo Técnico	

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	7
1. OBJETO, CAMPO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS	17
1.1. <i>Objeto del Manual</i>	17
1.2. <i>Campo de Aplicación</i>	17
1.3. <i>Principios de la Gestión De Calidad</i>	17
1.4. <i>Principios del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA-SGC</i>	18
1.5. <i>Principios Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander</i>	18
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	22
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	25
4. CONTEXTO ORGANIZACIONAL: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	31
4.1. <i>Comprensión de la Organización y de su Contexto</i>	31
4.1.1. <i>Estructura Orgánica del Estado Colombiano</i>	32
4.1.2. <i>La Rama Legislativa</i>	32
4.1.3. <i>La Rama Ejecutiva</i>	32
4.1.4. <i>La Rama Judicial</i>	33
4.1.5. <i>Estructura Orgánica de la Rama Judicial</i>	33
4.2. <i>Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo</i>	34
4.2.1. <i>Misión del Consejo de Estado</i>	35
4.2.2. <i>Visión del Consejo de Estado</i>	35
4.2.3. <i>Funciones del Consejo de Estado</i>	35
4.3. <i>Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander</i>	37
4.3.1. <i>Situación Geográfica Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander</i>	37
4.3.2. <i>Descripción Histórica de Santander</i>	40
4.3.3. <i>Estructura Orgánica de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativa de Santander</i>	43
4.3.4. <i>Estructura orgánica del Tribunal Administrativo de Santander</i>	43
4.3.5. <i>Ficha técnica de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander</i>	44
4.4. <i>Enfoque por Procesos Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander</i>	45
4.4.1. <i>Requisitos Generales</i>	45
4.4.2. <i>Mapa de Procesos</i>	46
4.4.3. <i>Descripción de los procesos</i>	46
5. LIDERAZGO	50
5.1. <i>Liderazgo y Compromiso Institucional</i>	50

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**



5.1.1.	Misión de la Administración de Justicia.....	50
5.1.2.	Visión de la Administración de Justicia.....	50
5.1.3.	Principios y Valores.....	51
5.1.4.	Decálogo Iberoamericano de Calidad.....	51
5.2.	<i>Direccionamiento Estratégico</i>	54
5.2.1.	Generalidades.....	54
5.3.	<i>Direccionamiento Estratégico del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente - SIGCMA</i>	55
5.3.1.	Misión.....	55
5.3.2.	Visión.....	55
5.3.3.	Política del SIGCMA.....	55
5.3.4.	Objetivos del SIGCMA.....	55
5.4.	<i>Direccionamiento Estratégico Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander</i>	56
5.4.1.	Misión.....	56
5.4.2.	Visión.....	56
5.4.3.	Política de Calidad.....	56
5.4.4.	Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander.....	57
5.4.5.	Valores.....	57
5.5.	<i>Responsabilidad y Compromiso de la Alta Dirección Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander</i>	58
5.6.	<i>Roles y autoridad</i>	63
5.6.1.	Representante Alta Dirección Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander.....	63
5.6.2.	Documentos Relacionados.....	64
5.7.	<i>Enfoque a las Partes Interesadas</i>	64
5.7.1.	Documentos Relacionados.....	65
5.8.	<i>Política de Calidad Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander</i>	65
5.8.1.	Documentos Relacionados.....	66
6.	PLANIFICACIÓN	67
6.1.	<i>Objetivos de la Calidad</i>	67
6.1.1.	Documentos Relacionados.....	67
6.2.	<i>Planificación del Sistema de Gestión de Calidad</i>	67
6.2.1.	Documentos Relacionados.....	68
7.	APOYO	70
7.1.	<i>Gestión y Provisión de Recursos</i>	70
7.1.1.	Documentos Relacionados.....	70
7.1.2.	Gestión del Talento Humano.....	71
7.1.3.	Infraestructura.....	71
7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos.....	72
7.2.	<i>Competencia</i>	73
7.3.	<i>Toma de Conciencia</i>	73

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**



7.4.	<i>Comunicación Interna</i>	73
7.4.1.	Documentos e Instrumentos Relacionados.....	73
7.5.	<i>Información Documentada</i>	74
7.5.1.	Generalidades.....	74
7.6.	<i>Manual de Calidad</i>	75
7.7.	<i>Control de Documentos</i>	75
7.7.1.	Documentos relacionados.....	75
7.8.	<i>Control de los Registros</i>	76
7.8.1.	Documentos Relacionados.....	76
8.	OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	77
8.1.	<i>Planificación del ejercicio de la Función Pública de Administrar Justicia y de la Prestación del Servicio</i> 77	
8.1.1.	Documentos Relacionados.....	78
8.2.	<i>Procesos Relacionados con las Partes Interesadas</i>	78
8.2.1.	Determinación de los Requisitos relacionados con la Función Pública de Administrar Justicia 78	
8.2.2.	Revisión de los Requisitos relacionados con la Función Pública de Administrar Justicia.....	81
8.2.3.	Comunicación con las partes interesadas.....	81
8.3.	<i>Diseño y desarrollo de los productos y Servicios</i>	82
8.4.	<i>Control de Salidas No Conformes</i>	82
8.4.1.	Documentos Relacionados.....	82
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	85
9.1.	<i>Seguimiento y Medición</i>	85
9.1.1.	Seguimiento y medición de los procesos y del ejercicio de la función pública de administrar justicia. 85	
9.1.2.	Análisis de la Información.....	85
9.2.	<i>Auditoría Interna y Externa</i>	86
9.2.1.	Documentos Relacionados.....	86
9.3.	<i>Generalidades Revisión por la Dirección</i>	86
9.3.1.	Documentos Relacionados.....	87
9.3.2.	Información de entrada para la revisión por la Alta dirección de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander.....	87
9.3.3.	Resultados de la Revisión.....	87
10.	MEJORA	89
10.1.	<i>Acciones de Gestión: Acción Correctiva y Acción Preventiva</i>	89
10.1.1.	Documentos Relacionados.....	89
10.2.	<i>Mejora Continua</i>	90
10.2.1.	Documentos Relacionados.....	90

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**



PRESENTACIÓN

***Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander***

PRESENTACIÓN

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, Barrancabermeja y San Gil, con el objetivo fundamental de llevar a cabo sus premisas como organización de Calidad, para cumplir con eficiencia, eficacia y efectividad, la función pública de Administrar justicia, mejorar continuamente y generar beneficios hacia la comunidad, actualiza el Manual de Gestión de Calidad del sistema de gestión de calidad (SGC) articulado al SIGCMA, por medio del cual se puede de manera ordenada y sistemática, encontrar la información básica necesaria para el avance de los procesos, encaminados a mejorar la calidad de la función y satisfacer las expectativas de las partes interesadas internas y externas.

Con base en la anterior premisa, se ajusta este manual de calidad con la participación Inklusiva de toda la Sala Plena de la Corporación, que nos permitió revisar paso a paso todo su contenido, con el fin de facilitar y entender la debida interpretación, implementación y socialización de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, de evaluación y mejora, que integra la función pública de administrar justicia en la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, de conformidad con el mapa de procesos y con base en las normas NTC ISO 9000;2015; NTC ISO 9001:2015; NTC ISO 14001:2015 y la norma técnica de la Rama Judicial NTC 6256: 2021 y la Guía Técnica 286:2021, las cuales contienen los requisitos legales y reglamentarios, los requisitos de las partes interesadas internas y externas, en coherencia con las normas constitucionales legales y reglamentarias, que corresponden en concreto a la jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, lo que constituye la razón de ser de nuestro quehacer cotidiano.

La implementación de la gestión de la calidad en todas las fases de la función de administrar Justicia y del ejercicio de la función jurisdiccional propiamente dicha, constituye una política del Estado y en particular de la Rama Judicial, orientada a mejorar la calidad del ejercicio eficiente, eficaz, y efectivo de la función pública de administrar justicia, a reforzar el desempeño de los servidores judiciales mediante una mayor capacitación e instrumentación con plataformas virtuales y uso de tecnologías, que contribuyan y faciliten la productividad y competitividad; para estos objetivos, se procurará generar herramientas de gestión de la organización judicial que permitan la mejora continua.

Es por ello que la política de Calidad se constituye en un instrumento de gerencia pública, que orienta la gestión administrativa y judicial en la Rama Judicial del Poder Público, y como tal se ha evidenciado en los diferentes Planes Sectoriales de Desarrollo de la Rama Judicial, dentro del objetivo “Calidad”, que tiende a elevar el nivel de satisfacción de las partes interesadas de la administración de justicia, en la protección y respeto de sus derechos, deberes, garantías y, simultáneamente, fortalece la disposición de la función pública de administrar justicia, en el ejercicio de la función judicial; así como una Política encaminada a “Desarrollar un proceso cultural de calidad en la gestión judicial y de prevención del riesgo”, orientada, entre otros aspectos, a fomentar las competencias necesarias para el mejor desempeño de las funciones en temas propios de la función

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

pública de administrar justicia y la gestión en la jurisdicción contencioso administrativa de Santander.

Es necesario tener en cuenta que, de conformidad con la Ley 270 de 1996 El Consejo Superior de la Judicatura, en su condición de órgano administrativo de Alta Dirección de la Rama Judicial del poder público en Colombia, expresó su compromiso indeclinable a establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión de calidad, en todas las dependencias judiciales y administrativas, a nivel central y seccional para hacer efectivo el mejoramiento en la función pública de administrar pronta y cumplida justicia, a través de un sistema integrado de gestión y control de calidad y del medio ambiente y el crecimiento personal y profesional de sus magistrados, jueces y empleados, con base en la formación, el trabajo en equipo y un clima organizacional de diálogo constructivo, que garantice la optimización en la toma de decisiones, específicamente en el ejercicio y gestión de la jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander.

En este contexto, hemos de tener presente que el Consejo Superior de la Judicatura, CSJ, dedicó un pormenorizado apuntamiento de los tópicos e hitos más importante de la implementación del SIGCMA a nivel nacional en la Rama Judicial del poder público; proceso que quedó incluido en la presentación de su Manual de Gestión¹, que resume de manera clara y concreta cada momento en los que se adelantaron los documentos que contienen las directrices, objetivos, compromisos, roles y aspectos generales relacionados con el Sistema. Asuntos que conllevaron a la certificación y recertificación de más de un centenar de despachos judiciales.

De la misma manera y dado el dinamismo de la organización y conscientes del compromiso de mejora continua, el 12 de junio de 2014 la Sala Administrativa (en ese entonces) aprobó el Acuerdo PSAA14-10161, por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado por el Acuerdo 3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente - SIGCMA.

Con base en estos resultados el Presidente del Tribunal Contencioso Administrativo de Santander de ese entonces, solicitó comedidamente a la Magistrada Líder del SIGCMA a nivel nacional, se ordenara a quien correspondiera iniciar todos los procesos y mecanismos necesarios con el fin de lograr el diagnóstico, organización, análisis, formulación e implementación del sistema de gestión de calidad la Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander, con miras a lograr a mediano plazo la certificación en Calidad; razón por la cual se realizaron con el apoyo de la Coordinación Nacional del SIGCMA y bajo el liderazgo de la Presidencia del Tribunal Administrativo de Santander las actividades que se relacionan a continuación con el fin de capacitar, formar y concientizar a los servidores judiciales en torno a la importancia de los sistemas de gestión como herramienta necesaria para el logro de los objetivos trazados en la Constitución, la ley y los reglamentos del quehacer de la jurisdicción contencioso administrativa de Santander. Las actividades realizadas, grosso modo son las siguientes:

¹<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/8957139/22744712/Manual+de+Gesti%C3%B3n+y+Calidad+FINAL.pdf/32bc3ab0-370a-4d50-b8c5-8ce5e54460e8>

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**



- a. Se realizaron capacitaciones sobre los Sistemas de Gestión de Calidad con la Coordinación Nacional del SIGCMA.
- b. Se realizaron reuniones que permitieron la conformación del Comité de Calidad de la Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander con la activa participación de Jueces y Magistrados de todo el Distrito Judicial.
- c. Se realizaron capacitaciones con el Comité de Calidad de la Jurisdicción en coordinación con el Despacho Líder del SIGCMA.
- d. Se estructuraron comisiones de trabajo con el fin de elaborar la plataforma estratégica del Sistema de Gestión de Calidad de la Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander, articulada al SIGCMA, conforme a las disposiciones de la Magistrada Líder del SIGCMA a Nivel Nacional y las orientaciones del Coordinador Nacional del SIGCMA.
- e. Se llevaron a cabo diferentes reuniones en las que se socializaba los avances de los trabajos realizados y se aprobaban por el Comité de Calidad de la Jurisdicción Contencioso Administrativo de Santander.
- f. Se fue socializando la plataforma estratégica con los servidores judiciales integrantes del Jurisdicción De lo Contencioso Administrativo de Santander impactando: los Despachos de los seis (6) Magistrados, la Secretaria General y la Relatoría del Tribunal Contencioso Administrativo de Santander; Los Despachos Judiciales de Bucaramanga (15), Barrancabermeja (2) y San Gil (3) de la misma forma con las Oficinas de Apoyo de Bucaramanga, Barrancabermeja y San Gil, para un total de: 30 dependencias de la Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander.
- g. Se realizaron dos (2) Diplomados con el ICONTEC a fin de formar y certificar como Auditores HSEQ a 18 servidores judiciales de la Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander.
- h. Se realizaron las Auditorias respectivas tanto internas como externas de los años 2019 y 2020, con excelentes resultados, máxime que en el último año nos enfrentamos a la situación de Pandemia por el COVID 19. Que exigió mayores esfuerzos tanto institucionales, como personales, y profesionales.
- i. Cada año se fueron actualizando los instrumentos y herramientas que contribuyeron a la efectividad del SIGCMA-SGC, en la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, lográndose la certificación y la recertificación del Sistema.
- j. Cada año se hace la revisión de los documentos del SGC, y la actualización pertinente, que se implementa en el periodo respectivo, y se informa en la rendición de cuentas y en el informe de revisión correspondiente,

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

k. Se deja trazabilidad y actas o documentos que así lo consignan.

Para lograr estos ajustes, se tiene en cuenta que en los últimos años la Rama Judicial del poder público en Colombia ha llevado adelante un esfuerzo modernizador, tanto en lo jurisdiccional, como en lo administrativo, con el objeto de mejorar el servicio de justicia que se entrega a la comunidad.

Lo anterior, guiados por la brújula normativa que ofrece la Constitución Política de 1991, la cual señala que, en el marco del Estado Social y Democrático de Derecho, la administración de justicia tiene como propósito principal, la pacífica resolución de los conflictos generados dentro de la vida en sociedad, la tutela real efectiva de sus derechos, según ha sido advertido por pensadores de las distintas civilizaciones, y se acepta sin discusión en las sociedades contemporáneas consideradas como democráticas.

Según se ha reconocido también, se respeta la autonomía e independencia de la Rama Judicial respecto de las otras Ramas del Estado, así como la de cada uno de los funcionarios que la conforman, es condición esencial para el correcto cumplimiento de su misión, y constituyen la garantía de la estabilidad institucional y democrática.

Estas elementales consideraciones sólo encuentran su real sentido cuando la tarea de administrar justicia está orientada al cumplimiento de las expectativas y requerimientos de las partes interesadas en la Justicia de conformidad con el sistema normativo; lo que requiere entre otras cosas, la incorporación de los principios Constitucionales y legales que nos informan nuestro quehacer, donde se destacan. el del debido proceso, la publicidad. la celeridad, la eficacia, la simplificación y la innovación permanente de los procesos, aprovechando de manera eficiente los recursos disponibles para la mejora continua de la gestión tanto administrativa como judicial.

Conscientes de la responsabilidad que supone el ejercicio eficiente, eficaz y efectivo de la función pública de administrar justicia, el Consejo Superior de la Judicatura ha implementado múltiples iniciativas tendientes a mejorar la calidad y consolidar una política de mejoramiento continuo de nuestra gestión, que impacta positivamente, no sólo en la calidad del ejercicio de la función pública, entendida como la prestación del servicio de justicia al ciudadano, sino también en la preservación y conservación del medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional de los servidores judiciales.

Todos estos temas referidos, llamaron la atención de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, para ponerse al día con esas nuevas e importantes iniciativas, que se consideraron trascendentales para facilitar la labor, hacerla ordenada y de calidad, por lo tanto debíamos acogerla cuanto antes. Asunto que se resume a continuación y que servirá de memoria institucional.

Con el cambio paradigmático de los procedimientos en lo contencioso administrativo que trajo la ley 1437 de 2011, que empezó a regir el 2 de Julio de 2012, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA, derogó un sistema absolutamente escritural, que regía desde antes de la actual Constitución Política de Colombia, normado por el Código Contencioso Administrativo. CCA, Decreto Ley 01 de

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

1984, sus decretos reglamentarios y complementarios, que se tradujo a la postre, en unos procedimientos un tanto paquidérmicos y anquilosados que dieron como resultado la acumulación de expedientes y la congestión laboral que amenazaban el buen nombre de la Justicia, por más esfuerzos que se hicieran por el personal y que se atendieran a cabalidad las tareas, las más de las veces en tiempos que superaban las jornadas laborales, sin lograr los resultados esperados, máxime ante una hipertrófica demanda de justicia que como bola de nieve crecía en montañas de expedientes.

Era absolutamente necesario el cambio que se emprendió y pasar a unos procedimientos más expeditos y cercanos al postulado universal de “pronta y cumplida Justicia” que respondieran con eficiencia, eficacia y efectividad a las expectativas de los destinatarios de la Función Pública de Administrar Justicia, con unos procedimientos mixtos, pero con alto énfasis en la oralidad; con principios orientadores y medios de control taxativamente desarrollados de manera diáfana y concreta; sus conceptualizaciones recogidas como fruto de la atención a las necesidades apremiantes de atender la problemática expuesta, flagelo al que se estaban sometidos propios y extraños.

Por tales razones y ante las expectativas de las partes interesadas, la Alta Dirección de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, se dio a la tarea de ponerse a tono con la nueva normatividad y para lograrlo, entró en un período de estudio y análisis una nuevas formas de adelantar los procedimientos, de entender y comprender los nuevos postulados de la oralidad, del juicio oral, por y en audiencias; de entender y acoger las diferencias positivas con el anterior sistema, de estudiar e implementar el contenido de la nueva normatividad, de gestionar la adecuación de espacios, de gestionar la disponibilidad de sistemas informáticos, de audio y video, etc.

Con el apoyo indeclinable del Consejo Superior de la Judicatura y de la Dirección Seccional de Administración Judicial, se hizo posible ese tránsito de sistema, por cuanto adecuaron los espacios necesarios y dotaron las respectivas Salas de Audiencias; igualmente se contó con el apoyo de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla que dispuso lo pertinente para que facilitadores del aprendizaje se hicieran presentes con talleres de socialización y de la capacitación del talento humano, sobre la nueva normatividad, en un trabajo mancomunado con los funcionarios de la Jurisdicción, que permitieron la formación de equipos de alto desempeño, comprometidos, responsables, respetuosos, que entendieron su misión como servidores públicos, como la debida interacción con sus proyectos de vida, llenos de entusiasmo y compañerismo, compartieron las expectativas y se llenaron de conocimiento, sobre todo, dando testimonio del comportamiento ético propio de quienes dispensamos justicia.

Fue así como se hizo un estudio riguroso del procedimiento Ordinario que recoge el segmento misional más extenso de nuestro cometido institucional, se determinaron los tiempos y movimientos del expediente, desde su ingreso hasta la sentencia definitiva ejecutoriada, determinando paso a paso sus responsables en el impulso y en la actuación.

El Acuerdo 03 del 5 de junio de 2014 recoge este esfuerzo de la Alta de Dirección de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander en cabeza de la presidenta de

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

ese entonces Magistrada Francy del Pilar Pinilla Pedraza y la Sala Plena del Tribunal Administrativo de Santander, se adopta el “Procedimiento de ejecución de trámites y términos judiciales del proceso ordinario contencioso administrativo oral” documento que fue ampliamente socializado, entendido e implementado, sobre todo por los Magistrados y los empleados de la secretaría de la corporación, por cuanto son las partes interesadas internas a quienes les corresponde dicho trámite y se extendió a los Jueces y empleados de los circuitos que integran la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander.

Seguidamente y en la presidencia del Tribunal, de la Magistrada Solange Blanco Villamizar, se logró mediante convenios interinstitucionales el diseño de un video que promocionaba el aprendizaje, paso a paso, del procedimiento ordinario contencioso administrativo, a través de una mascota parlante que se le llamó “Tribuno”, video que fue repartido a las partes interesadas para su conocimiento y fines pertinentes, igualmente se publicitó en los eventos de rendición de cuentas de la Jurisdicción de lo contencioso administrativo de Santander, en las diferentes oportunidades que se ha realizado tal evento, contribuyendo de esta manera en la divulgación de tan importante proceso misional de gestión de procesos contencioso administrativos; sumado a ello se ha dispuesto su utilización permanente en los monitores que anuncian al público el quehacer de la Jurisdicción y la disponibilidad de salas para las audiencias del Tribunal Administrativo de Santander.

Recogiendo estos legados y dentro de una gestión incremental se iteró por el Presidente de la Corporación Milciades Rodríguez Quintero, ante la Presidenta del Consejo Superior de la Judicatura, Doctora Marta Lucía Olano de Noguera, el apoyo de la Coordinación Nacional del SIGCMA, para que se nos prestara la asistencia técnica, teórica y práctica necesaria que garantizara que el proyecto del sistema integrado de gestión y control de la calidad que se había iniciado en la secretaria del Tribunal Administrativo de Santander, para que guardara coherencia con el modelo implementado por el Consejo Superior de la Judicatura en otros despachos a nivel nacional y se empezara con una cultura de calidad en nuestro medio.

Acompañamiento solicitado que, efectivamente fue atendido por esa instancia superior a través del oficio UDAEO17-728 del primero (01) de junio de 2017 suscrito por la directora Ofelia Betancourt Hernández, donde se dispone: que el Dr. William Espinosa Santamaría se desplazara los días 29 y 30 de junio de 2017, con el fin de realizar mesas de trabajo que permitan concertar las estratégicas de articulación de los sistemas, para lo cual se le remitió el material existente para que en esa instancia se efectuara la revisión y el análisis correspondiente que permitiera hacer más eficiente el trabajo mancomunado que se iba a emprender, para lograr la coherencia en los Sistemas de Calidad.

Fue así que, para tal efecto, todo el material pertinente se remitió el quince (15) de junio de 2017. Enterado el Coordinador Nacional de Calidad de nuestros propósitos de continuar con el proceso hasta lograr de certificarnos en calidad, ofreció mediar ante la Magistrada Líder del SIGCMA-SGC a fin de reiniciar labores y capacitar a quienes asumirían la responsabilidad de documentar el “que hacer de la Jurisdicción” con miras al mejoramiento continuo. La comprensión del proceso, la iniciación de labores en ese sentido, con el diagnóstico, revisión, formulación, ejecución y presentación de los documentos, que a la

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

postre nos condujeran a la obtención de la Certificación como reconocimiento a la labor, pero con la seguridad de continuar en la tónica.

Si bien es cierto, en un primer momento se capacitaron nueve (09) Servidores Públicos de esta Jurisdicción en el Diplomado de Calidad, aprovechamos la oportunidad que se nos brindara, dentro del plan de formación de la Rama Judicial 2017, propuesto por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla y el Consejo superior de la Judicatura dentro del “programa de formación en sistema integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente SIGCMA, “V CONVERSATORIO NACIONAL DEL SIGCMA: MEDIO AMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO” al cual asistimos algunos magistrados, jueces y empleados para recibir del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC, los cursos sobre formación de Auditores Internos en el Sistema de Gestión Integrados, de Salud y de Seguridad en el Trabajo.

Excelente escenario de aprendizaje y oportunidad para solicitarle a la Alta Dirección del SIGCMA que fuera acogida nuestra propuesta de iniciar el proceso de SGC. Que nos condujera a la certificación en Gestión Calidad de toda la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander y no sólo de una dependencia o despacho; Asunto que amplió el horizonte, mostrando la disposición y el ánimo de culturizarnos en estas nuevas áreas de aprendizaje, solicitamos se nos ampliara el cupo de capacitación para un mayor número de Servidores Judiciales y aprovecháramos el próximo diplomado que se brindara sobre estos tópicos.

La solicitud fue atendida positivamente y se nos otorgó un cupo para 20 personas el cual fue aprovechado satisfactoriamente por 18 Servidores Públicos de la Jurisdicción Contencioso Administrativo de Santander entre las fechas de inscripción el día 13 de diciembre de 2017, primera sesión de actividades presenciales, 15 de diciembre de 2017 hasta la culminación del Diplomado I 09 de marzo del 2018, lo que nos permitió tres certificaciones quedan crédito del contenido del programa de capacitación en Sistema de Gestión Integrado NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC OHSAS 18001:2017, NTC ISO 31000:2011 y NTC ISO 37001:2017, que comprendió:

- Estructura OHSAS y su Relación con el Decreto 1072 de 2015
- Planificación del SGS&O
- Técnicas de Auditoría Interna SGS&SO
- Mantenimiento de las habilidades del Auditor en S&SO
- Gestión del riesgo ISO 31000
- Fundamentos del Sistema de Gestión de Antisoborno NTC ISO 37001:2017 y Conceptos Básicos de cumplimiento
- Fundamentos ISO 9001:2015
- Competencias Básicas para la Gestión Ambiental
- Estructura OHSAS 18001
- Pensamiento basado en riesgo
- Auditorias enfocadas a los Sistemas de Gestión

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

Todo ello permitió la formación de auditores internos en el sistema de gestión de Calidad; de salud y seguridad en el trabajo y, formación de auditores internos en sistema de gestión integrados; asistiendo, participando y aprobando los cursos referidos.

Se designó como magistrado líder en la JCAS al Magistrado Milcíades Rodríguez Quintero, en diciembre 05 de 2017; conformándose los grupos de trabajo para desarrollar el cronograma propuesto. Efectivamente los equipos de trabajo trabajaron dentro del periodo vacacional y entregaron sus resultados en la primera semana de reingreso a las labores el jueves 11 de enero de 2018, donde se levantaron las actas respectivas. Entregados los avances del primer borrador del manual de calidad siguiendo los lineamientos dados en la reunión del 17 de diciembre de 2017, el 18 de enero de 2018 se hicieron las primeras correcciones de forma, para ser enviado al Coordinador Nacional de Calidad.

Par y paso con las actividades propias de la función pública de administrar justicia en cada área de responsabilidad, los funcionarios y empleados comprometidos con la tarea del mejoramiento continuo con miras de certificación de JCAS, se determinó un Cronograma preliminar con el Coordinador Nacional de Calidad, en el cual nos comprometíamos entre diciembre 15 de 2017 al 30 de enero de 2018 a elaborar un documento que correspondiera al contexto institucional Numeral 4 de la Norma NTC ISO 90001 que corresponde a: sistema integrado de Gestión y control de la calidad y del medio ambiente, los requisitos generales, gestión documental, manual integrado de gestión y control de la calidad del medio ambiente, control de documentos y registros operativos, caracterización del contexto de la JCAS, responsabilidad y compromiso de la alta dirección, planificación, responsabilidad autoridad y comunicación, enfoque a las partes interesadas internas y externas, plataforma Estratégica, Mapa de Procesos, etcétera.

Para el 15 de febrero de 2018 se devuelven los documentos para correcciones las cuales se debían realizar hasta 28 de febrero de 2018; el mapa de procesos, y plataforma estratégica propuesta para el 28 de marzo de 2018. Se devolvió para correcciones en el mes de abril y de lograrse su aprobación se haría en el mes de mayo en la Auditoria de pares y a finales de mayo de 2018 oportunidad de mejora; luego en la primera semana de junio de 2018, Segunda Auditoria de pares y la primera semana de julio del mismo año, el grupo de calidad, "Comité de Calidad" completó la de todo el Sistema; Se dejó constancia de que si por alguna circunstancia no se pudiese cumplir dicho cronograma se ampliaría de acuerdo con lo propuesto por las partes interesadas en dicho proceso, por tal razón se procedió a la conformación de los grupos de trabajo. Asuntos que fueron repartidos de manera responsable y concreta a todos y cada uno de los que integraron el Comité de Gestión de Calidad que se conformó el 01 de septiembre de 2017.

El comité de Calidad de la JCAS dio cumplimiento a las tareas encomendadas y el 25 de enero de 2018 se copilaron los avances y resultados del manual de calidad y se envió a la Dirección Nacional del SIGCMA; el 16 de marzo del 2018 se hicieron las primeras correcciones al borrador del Manual de Calidad sugeridas por la Alta dirección y ajustándolo a los requerimientos establecidos; para los meses de abril y mayo se elaboraron los documentos de la Plataforma Estratégica, socializando los borradores de la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, valores y principios, para la JCAS, se hicieron

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

aportes en lluvias de ideas; se revisaron las correcciones al manual de calidad y se sugirieron contenidos por parte del equipo o comité ampliado de calidad; el 25 de junio de 2018 se socializaron los borradores del mapa de procesos y se elaboró la caracterización de procesos misionales que comprende la gestión de procesos constituciones, las gestión de procesos contencioso administrativo y la gestión de procesos especiales.

Se fijaron tareas para cada uno de los funcionarios y empleados que contribuyeran en la elaboración de la caracterización de cada proceso y de cada procedimiento, con el correspondiente flujograma y sus formatos. Contribuyendo los Magistrados, Jueces y empleados de las distintas dependencias.

Una vez aprobados dichos instrumentos el día 29 de junio de 2018, se procedió a su divulgación a través de los diferentes mecanismos que para tal efecto elaboraron en cada dependencia de la JCAS, como videos, posters, carteles, folletos, diagramas, oficios, juegos, talleres, simulacros, etcétera, de lo cual cada Despacho de Jueces y Magistrados tienen evidencias documentadas de tales socializaciones. Fue un trabajo muy participativo, libre, creativo, satisfactorio, de reto permanente, de competitividad; pues, cada quien se esforzó por hacer mejor la divulgación e interiorización del SGC, y de los documentos que lo integraban, con sus respectivos equipos de trabajo. Se estableció y se implementó el sistema de Gestión de calidad (SGC.) para toda la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander. (JCAS.)

En cada circuito, igualmente se realizó el mismo trabajo de elaboración, corrección, aporte, conocimiento, socialización, aprendizaje, entendimiento e implementación de la Plataforma Estratégica, del mapa de procesos y demás documentos integradores del SGC, Se optó por hacerlos evidentes para todas las partes interesadas, visibilizándolos a través de carteleras de vidrio, posters y volantes, en lugares apropiados y entregados mano a mano en las diferentes reuniones, congresos y eventos del SIGCMA a nivel local, seccional y nacional; Igualmente, se realizaron reuniones de funcionarios y empleados en cada dependencia para exponer los resultados obtenidos ante las instancias superiores. De tal manera que la elaboración de documentos se realizó con la colaboración de todos y cada uno de los servidores judiciales y de una participación activa de todos ellos en la divulgación, para lo cual se utilizó tiempo suficiente, en horas no laborales, dispuesto por cada despacho en el mes de julio y principio del mes de agosto de 2018.

De la semana del 13 de agosto al 17 de agosto inclusive se procedió con el Coordinador Nacional de Calidad y el Magistrado líder del JCAS y el Magistrado Presidente del CSJ seccional, a realizar la autoría correspondiente en el TAS, el 14 de agosto de 2018 y el 15 de agosto de 2018; y en los Juzgados del Circuito de lo Contencioso Administrativo de Santander, con excelentes resultados del cual dan muestra las actas levantadas para tal efecto; el día 16 de agosto de 2018 se realizó la auditoria en el Juzgado Primero y Segundo del Circuito de Barrancabermeja y el 17 de agosto en los 15 juzgados del Circuito de Bucaramanga, con resultados igualmente satisfactorios.

Para la semana del 27 al 30 de agosto de 2018 se procedió a la realizar la labor de acompañamiento y asesoría por parte de los profesionales CARLOS ADOLFO CASTRO

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**



COLL, profesional Universitario de la Unidad de Auditoria del Consejo Superior de la Judicatura y RICARDO MOLINA, profesional Universitario de la Unidad de Planeación de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, quienes revisaron la documentación pertinente y necesaria para la operación del Sistema, colaborándonos en la instrucción de la elaboración y estructuración de las carpetas documentales necesarias para sustentar la auditoría que realizará el ICONTEC; de esta labor se levantaron las Actas Respectivas y quedo todo documentado. Todo ello encaminado a lograr la certificación de calidad por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

Las actuaciones desarrolladas y logros obtenidos en los años, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, quedaron reseñadas en los respectivos informes de gestión para dichos años. Como se debe seguir haciendo cada año.

MILCÍADES RODRÍGUEZ QUINTERO
Magistrado Líder del SIGCMA, JCAS.

*Rama Judicial del Poder Publico
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



1.

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



1. OBJETO, CAMPO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS

1.1. Objeto del Manual

El manual de Calidad tiene como objeto describir la Política y Objetivos de calidad, el direccionamiento estratégico, el mapa de procesos, la matriz de riesgo, los métodos para operar el Sistema de Gestión, el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y las Exclusiones del mismo.

1.2. Campo de Aplicación

Este Manual es aplicado por los funcionarios y empleados de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander y los Juzgados del Circuito Administrativo de Bucaramanga, Barrancabermeja y San Gil, para la gestión de los procesos en los niveles Estratégicos, Misionales, Apoyo, Evaluación y Mejora del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – SGC. Con base en los siguientes Principios:

1.3. Principios del Sistema Integrado la Gestión

Con base en lo establecido en la norma NTC ISO 9000:2015² y, ahora por la actualización, en los indicados en la NTC 6256:2021, 0.2; 0.2.1³, la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, adopta los principios establecidos en la norma, a saber:

El sistema integrado de gestión acoge los principios de la gestión de calidad como herramienta para que las entidades en el marco de los principios constitucionales de administración de justicia gestionen sus actividades de forma estandarizada y eficaz, centrándose en los requisitos y necesidades de los usuarios de sus productos y servicios.

- a. Enfoque hacia el usuario.
- b. Liderazgo.
- c. Compromiso.
- d. Enfoque a procesos.
- e. Mejora.
- f. Toma de decisiones basadas en la evidencia.
- g. Gestión de las relaciones
- h. Gestión del conocimiento

²<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/8957139/23591294/NTC+ISO-9001-2015.pdf/15501b24-ea0b-4dc8-96d3-ac53094e1788>

³ NTC 6256 2021-11-17, Primera Actualización.

i. Gestión del cambio

1.4. Principios del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA-SGC

En el mismo sentido, de conformidad con las normas internacionales de calidad, control y medio ambiente, y considerados los principios consignados en el Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad de la Cumbre Judicial Iberoamericana, los objetivos de calidad del SIGCMA son:

- a. Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo a las partes interesadas como razón de ser de la misma.
- b. Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran.
- c. Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la Ley.
- d. Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las mismas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.
- e. Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.
- f. Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.
- g. Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente “SIGCMA”.
- h. Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización.
- i. Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia.
- j. Aprovechar eficientemente los recursos suministrados para el servicio por el Consejo Superior de la Judicatura, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos.

1.5. Principios de la Administración de Justicia

- a) Eficiencia
- b) Respeto de los derechos.
- c) Gratuidad.
- d) Autonomía e independencia.
- e) Celeridad y oralidad.
- f) Acceso a la justicia.
- g) Derecho de defensa.⁴

⁴ NTC 6256. 2021-11-17. 0.2.2

1.6. Principios Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander

“Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

- a. En virtud del **principio del debido proceso**, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.
- b. En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no *reformatio in pejus* y *non bis in idem*.
- c. En virtud del **principio de igualdad**, las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.
- d. En virtud del **principio de imparcialidad**, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
- e. En virtud del **principio de buena fe**, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.
- f. En virtud del **principio de moralidad**, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- g. En virtud del **principio de participación**, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
- h. En virtud del **principio de responsabilidad**, las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.

Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander



- i. En virtud del **principio de transparencia**, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.
- j. En virtud del **principio de publicidad**, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.
- k. En virtud del **principio de coordinación**, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.
- l. En virtud del **principio de eficacia**, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.
- m. En virtud del **principio de economía**, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.
- n. En virtud del **principio de celeridad**, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.”⁵

⁵ Artículos 3 y 103 de la Ley 1437 de 2011



2.

REFERENCIAS NORMATIVAS

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

El presente Manual de Calidad está articulado con las Estructuras de Alto Nivel⁶, entendidas éstas como instituciones que rigen la Corporación dada la estructura orgánica de la Rama Judicial, tales como el Consejo Superior de la Judicatura y el Consejo de Estado, estableciéndose una relación directa con la Norma Técnica NTC 6256 (Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental para las corporaciones y/o dependencias de la Rama Judicial - Requisitos)⁷ y la Guía Técnica GTC 286 (Directrices para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental para las corporaciones y/o dependencias de la Rama Judicial - Requisitos)⁸, en armonía con las Normas NTC ISO 9000 (Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario)⁹, NTC ISO 9001 (Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos)¹⁰, NTC ISO 14001 (Sistemas de Gestión Ambiental)¹¹, en sus más recientes versiones.

Lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en los Acuerdos PSAA14-10160, “Por el cual se adopta el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial”¹² y PSAA14-10161, “Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente (SIGCMA)”¹³.

Asimismo, las disposiciones que hacen referencia a las normas internacionales y nacionales y las generales adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura como requisitos para su modelo de gestión, control y medio ambiente, así como las normas que regulan la actividad de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, articuladas al SIGCMA, las cuales se encuentran dispuestas en el Listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad. Así:

- a. Acuerdo PSAA07-3926 de 2007, “Por el cual se establece la Política de Calidad de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y se dictan reglas para asegurar su implementación”¹⁴.

⁶[Estructuras de alto nivel normas ISO Rama Judicial](#)

⁷[Norma Técnica Colombiana NTC 6256:2021 RAMA JUDICIAL. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL PARA LAS CORPORACIONES Y/O DEPENDENCIAS DE LA RAMA JUDICIAL. REQUISITOS](#)

⁸[Guía Técnica Colombiana GTC 286:2021 RAMA JUDICIAL. DIRECTRICES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL PARA LAS CORPORACIONES Y/O DEPENDENCIAS DE LA RAMA JUDICIAL. REQUISITOS](#)

⁹[Norma Técnica ISO 9000:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO](#)

¹⁰[Norma Técnica ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS](#)

¹¹[Norma Técnica ISO 14001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL. REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO](#)

¹²[ACUERDO No. PSAA14-10160 “Por el cual se adopta el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial”](#)

¹³[ACUERDO No. PSAA14-10161 “Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad](#)

¹⁴<https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/web/Acto%20Administrativo/Default.aspx?ID=3833>



- b. Decálogo Iberoamericano para una justicia de Calidad aprobado por la Cumbre Judicial Iberoamericana¹⁵.
- c. Decreto 806 del 4 de junio de 2020¹⁶ *“Por el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*.
- d. Ley 2080 de 25 de enero de 2021¹⁷ *“Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)”*¹⁸ y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.”

¹⁵<http://www.cumbrejudicial.org/productos-y-resultados/productos-axiologicos/item/36-decalogo-iberoamericano-de-la-justicia-de-calidad>

¹⁶ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=127580>

¹⁷ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=156590>

¹⁸ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249>



3.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito del presente manual se consideran y aplican, además de los términos y definiciones referidos a continuación, los contenidos establecidos en las Estructuras de Alto

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



Nivel¹⁹ y en la Norma Técnica²⁰ y Guía Técnica²¹ de Calidad de la Rama Judicial, entre ellos:

- **Acción Correctiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación no deseable.
- **Adquisición de bienes y servicios.** Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.
- **Alta Dirección.** Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
- **Ambiente de trabajo.** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Auditoría Interna.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten 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.
- **Autoridad.** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.
- **Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Capacidad de una entidad.** Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple con los requisitos para ese producto o servicio.
- **Competencia.** Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
- **Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.
- **Conocimiento.** Activo de un ser humano o de una organización que le permite tomar decisiones y acciones en un contexto.

¹⁹[Estructuras de alto nivel normas ISO Rama Judicial](#)

²⁰[Norma Técnica Colombiana NTC 6256:2021 RAMA JUDICIAL. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL PARA LAS CORPORACIONES Y/O DEPENDENCIAS DE LA RAMA JUDICIAL. REQUISITOS](#)

²¹[Guía Técnica Colombiana GTC 286:2021 RAMA JUDICIAL. DIRECTRICES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL PARA LAS CORPORACIONES Y/O DEPENDENCIAS DE LA RAMA JUDICIAL. REQUISITOS](#)

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



- **Control.** Medida que mantiene o modifica un riesgo.
- **Control de la Calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Corrección.** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Costas procesales.** Las costas judiciales, también denominadas costas procesales, corresponden con los gastos imprescindibles que se deben pagar durante un proceso judicial.
- **Doctrina.** Conjunto de trabajos científicos que en relación con el derecho en general, con una de sus áreas, o con un específico ordenamiento jurídico, elaboran autores expertos.
- **Documento.** Información y su medio de soporte. Ejemplo: registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.
- **Efectividad.** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados.
- **Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Enfoque basado en procesos.** Gestión Sistemática de la interacción e interrelación de los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.
- **Entidad.** Hace referencia a: órganos que ejercen la función pública de administrar justicia; dependencias administrativas; dependencias de apoyo a la función pública de administrar justicia.
- **Especificación.** Documento que establece requisitos.
- **Función jurisdiccional.** Propia, habitual y de manera permanente por las corporaciones y personas dotadas de investidura legal para hacerlo.
- **Función pública de administrar justicia.** La administración de justicia es la parte de la función pública que cumple el estado, encargada por la Constitución Política y la ley de hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagradas en ellas, con el fin de realizar la convivencia social y lograr mantener la concordia nacional.
- **Gestión.** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



- **Gestión documental.** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Habilidad.** Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.
- **Indicadores.** Conjunto de mecanismos para la evaluación de la gestión de la entidad
- **Infraestructura.** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una Entidad. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y cualitativas sujetas a la medición y seguimiento, que permiten determinar la situación y analizar las tendencias de cambios generados en relación con el logro de los objetivos y metas previstas.
- **Jurisprudencia.** Conjunto de decisiones adoptadas por las autoridades a quienes les ha sido atribuido el ejercicio de la función judicial.
- **Manual de Funciones.** Descripción de las funciones generales que corresponden a cada empleo y la determinación de las competencias para su ejercicio.
- **Manual de la calidad.** Documento que describe y especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad. Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.
- **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.
- **Notificación.** Acto procesal mediante el cual se hace saber o se ponen en conocimiento de las partes o de terceros las decisiones adoptadas por los funcionarios respectivos, con las formalidades señaladas en las normas legales.
- **Objetivo de la calidad.** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad. Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad. Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.
- **Parte interesada.** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



- **Planificación de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Plataformas electrónicas:** son espacios en Internet que permiten la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades. Cada una cuenta con funciones diferentes que ayudan a los usuarios a resolver distintos tipos de problemas de manera automatizada, usando menos recursos.
- **Política de calidad.** Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **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.
- **Procesos Estratégicos.** Incluyen procesos 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.
- **Procesos misionales.** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- **Procesos de apoyo.** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- **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.
- **Reparto.** El proceso mediante el cual una demanda, queja, denuncia, tutela, habeas corpus o cualquier otra acción, ingresa al sistema judicial, bien sea virtual o manualmente y, de acuerdo con la regulación vigente es asignada al despacho judicial que le corresponde para que se avoque su conocimiento y resuelva la controversia jurídica.
- **Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



- **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, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Satisfacción de las partes interesadas.** Percepción sobre el grado en que se han cumplido los requisitos legales.
- **Servidor judicial.** Funcionarios y empleados que prestan servicio a la Rama Judicial.
- **Sistema.** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- **Sistema de gestión de la calidad para entidades.** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- **Tecnologías de la información:** Conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información
- **Trazabilidad.** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **Usuario.** Persona u organización que recibe un producto o servicio que entrega o presta la entidad.
- **Validación.** Confirmación mediante la aportación 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 específicos.

Las interacciones de cada uno de los procesos se describen así:

- **Proveedor:** Define qué actor (partes interesadas, entidades públicas o particulares) provee los insumos para ejecutar cada proceso.
- **Entrada:** Describe el insumo que recibe el proceso para activar la ejecución del mismo.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



- **Partes interesadas:** Define qué actor o proceso recibe o se beneficia de los productos que genera la ejecución del mismo.
- **Salida:** Describe el producto (autos y sentencias) que se genera como resultado de la ejecución del proceso.

Los criterios y métodos necesarios para la operación y control de los procesos se encuentran definidos en los Procedimientos, los cuales se encuentran señalados en la casilla “Documentos” en la Caracterización de cada proceso y en el Listado Maestro de Documentos.

Los recursos humanos, la infraestructura y las condiciones de ambiente de trabajo requeridos para la operación y seguimiento de estos procesos se encuentran identificados en la casilla “Recursos” en cada Caracterización, provistos por los procesos de Gestión del Talento Humano y Gestión de recursos y de suministros.

El seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos se realizan mediante los indicadores de gestión, descritos en la casilla “indicadores” dentro de la caracterización de los procesos.

La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos es responsabilidad de cada Líder de Proceso, identificado en la caracterización, en los manuales y en las normas pertinentes. Esto se logra a través de la inducción, capacitación y divulgación a todo el personal de los procesos y procedimientos del SGC.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



4.

CONTEXTO ORGANIZACIONAL

4. CONTEXTO ORGANIZACIONAL: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto

El artículo primero de la Constitución Política de 1991²² define a Colombia como un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con

²² <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista y a partir del artículo 113, establece la estructura del Estado, que se conforma por tres (3) ramas del poder público, la legislativa, la ejecutiva y la judicial; además, de los órganos autónomos e independientes que cumplen con las demás funciones del Estado, todos tienen funciones separadas pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines.

Es pues, la RAMA JUDICIAL, y dentro de ésta, La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, en sus ámbitos espaciales que comprende el nivel nacional, departamental y de circuito, serán el objeto de estudio y análisis de contexto pertinente a nuestra organización.

Siguiendo dicha línea conceptual, con el órgano superior a la cabeza: Consejo de Estado, que tendrá su propia dinámica de gestión y por ende, de adopción y certificación en gestión de calidad y medio ambiente, no será objeto de análisis; sólo nos remitiremos al mismo, de conformidad con las funciones y competencias que no obligan y atañen.

La jurisdicción de lo Contencioso Administrativo en Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander y sus dependencias; los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, Barrancabermeja y San Gil, sí serán objeto de estudio y análisis contextual directo, se hará la comprensión de estos dentro del contexto departamental y municipal de conformidad con la cobertura de los mismos; Se tendrán en cuenta la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, que determine el alcance del sistema integrado de gestión, posibilite su atención con calidad, teniendo en cuenta los procedimientos y procesos que obligan su atención, dentro de un contexto, harto conflictivo, laboral, social, económica, política, ambiental y culturalmente que hace de la justicia especial, contencioso administrativa, una función pública bastante solicitada.

4.1.1. Estructura Orgánica del Estado Colombiano



4.1.2. La Rama Legislativa

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

La Rama Legislativa es la encargada de formular las leyes, ejercer control sobre el Gobierno y reformar la Constitución, entre otras. Está representada por una corporación pública colegiada de elección popular denominada Congreso de la República, la cual está integrada por el Senado de la República y la Cámara de Representantes, constituyendo así un sistema bicameral.

4.1.3. La Rama Ejecutiva

A la Rama Ejecutiva le corresponde ejecutar, en forma coordinada, las actividades administrativas que están al servicio de los intereses generales de la comunidad para el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, mantener el orden público, organizar los servicios para la población y recaudar impuestos para hacer uso de ellos. Está representada por el Presidente de la República, que es el Jefe de Estado, Jefe de Gobierno y suprema autoridad administrativa. La Rama Ejecutiva tiene tres (3) órdenes generales: nacional, departamental y municipal.

El Gobierno Nacional está formado por el Presidente de la República, los ministros del despacho y los directores de departamentos administrativos. El Presidente y el Ministro o Director de Departamento correspondientes, en cada negocio particular, constituyen el Gobierno.

Los Departamentos y Municipios están representados por los Gobernadores y Alcaldes que son elegidos por voto popular y quienes dentro de sus funciones son las máximas autoridades administrativas Junto con la asamblea departamental y los concejos municipales en sus respectivos niveles.

4.1.4. La Rama Judicial

A la Rama Judicial le corresponde administrar justicia, solucionar los conflictos y controversias entre los ciudadanos y entre éstos y el Estado y decidir cuestiones jurídicas controvertidas mediante pronunciamientos proferidos por funcionarios judiciales. Dichos pronunciamientos toman principalmente la forma de providencias: sentencias y autos.

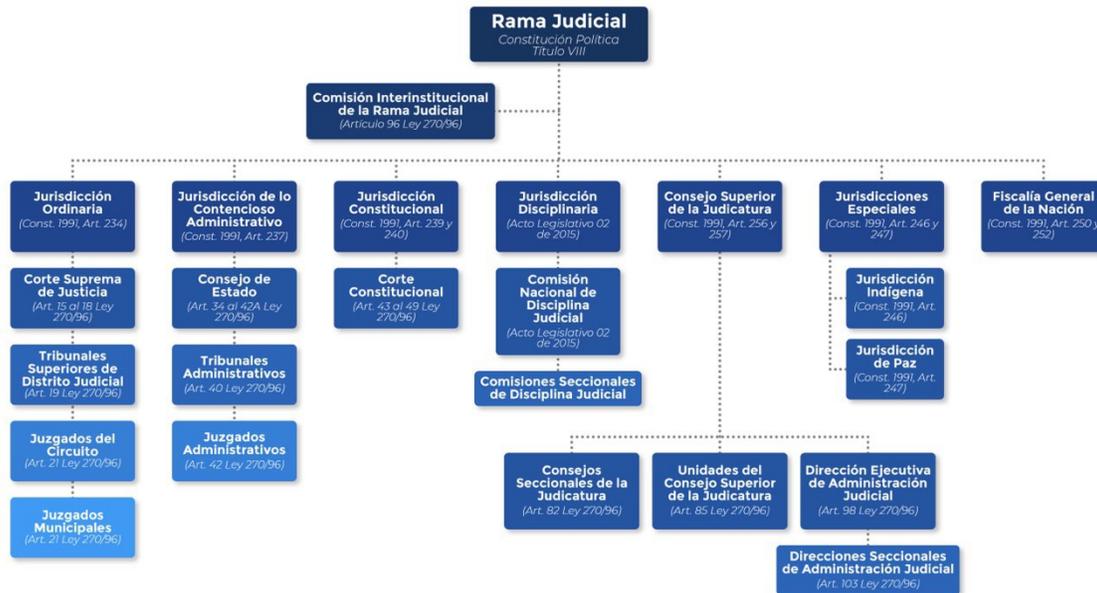
Es la encargada principalmente de hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagradas en la Constitución y en las leyes, con el fin de lograr y mantener la convivencia social. Ejercer la tutela efectiva.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

4.1.5. Estructura Orgánica de la Rama Judicial



Estructura de la Rama Judicial



Tomado de: <https://www.ramajudicial.gov.co/porta1/sobre-la-rama/informacion-general/organigrama>

Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley²³

4.2. Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo

El Consejo de Estado es el tribunal supremo de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, y en tal virtud conoce de las acciones de nulidad por inconstitucionalidad contra los decretos dictados por el Gobierno Nacional que no sean de competencia de la Corte Constitucional, de los casos de pérdida de investidura de los congresistas y de la acción de nulidad electoral de acuerdo a la ley, resuelve las controversias y litigios de mayor importancia originados en actos, contratos, hechos, omisiones y operaciones sujetos al

²³ Artículo 116 de la Constitución política

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

derecho administrativo, en los que estén involucradas las entidades públicas o los particulares cuando ejerzan función administrativa. Asimismo, fija las pautas jurisprudenciales que las autoridades, magistrados y jueces de la jurisdicción deben atender para resolver casos similares.

También actúa como cuerpo supremo consultivo del Gobierno Nacional en asuntos de administración a través de la Sala de Consulta y Servicio Civil, encargada de absolver las consultas formuladas por los ministros y los directores de departamentos administrativos. También resuelve los conflictos de competencias administrativas y está facultada para presentar ante el Congreso de la República proyectos de ley y de reforma a la Constitución Política. Otras funciones del Consejo de Estado están expresamente señaladas en la Constitución Política, las leyes 270 de 1996²⁴, la Ley 2080 de 2021²⁵ y en su Reglamento Interno.²⁶



4.2.1. Misión del Consejo de Estado

El Consejo de Estado es el máximo juez de la administración pública, resuelve los conflictos entre las personas y las entidades estatales o aquellos que surjan entre dichas entidades: Asimismo asesora al Gobierno Nacional en asuntos de trascendencia cuando este lo requiera. Las decisiones y conceptos del Consejo de Estado garantizan la protección de

²⁴<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6548#:~:text=Expide%20la%20Ley%20Estatutaria%20de%20las%20jurisdicciones%20y%20altas%20Cortes>.

²⁵ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=156590>

²⁶ <http://www.consejodeestado.gov.co/consejo-de-estado/nuestra-institucion/>

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

los derechos de las personas y apoyan la toma de decisiones del Estado colombiano, en procura de lograr y consolidar la paz y la convivencia.²⁷

4.2.2. Visión del Consejo de Estado

En el 2027 el Consejo de Estado será reconocido y valorado por el modelo de excelencia en la administración de justicia y en la función consultiva, que se fundamentan en los principios de independencia, autonomía, imparcialidad, celeridad, oportunidad, efectividad, acceso, transparencia y honestidad, apoyados en un talento humano altamente calificado, en la promoción de la innovación tecnológica y en el mejoramiento continuo de sus procesos, dentro del marco del Estado social de derecho participativo y democrático, con resultados que promuevan la confianza ciudadana en el servicio de administración de justicia y en la labor consultiva, encomendados por la Constitución y la ley.²⁸

4.2.3. Funciones del Consejo de Estado

El Consejo de Estado es un cuerpo judicial colegiado, compuesto por 31 magistrados o consejeros de Estado. Ejerce sus funciones por medio de cuatro (4) salas: la Sala Plena, la Sala de lo Contencioso Administrativo, la Sala de Gobierno y la Sala de Consulta y Servicio Civil.

La Sala de lo Contencioso Administrativo se divide en cinco (5) secciones, y a su vez la Sección Segunda se subdivide en 2 subsecciones y la Tercera en 3 subsecciones.

La Ley 1437 de 2011 prevé la existencia de salas especiales de decisión, al igual que la Ley 1881 para conocer en primera instancia las acciones de pérdida de investidura de congresistas.²⁹

De conformidad con la Constitución política de Colombia título V, de la Organización del Estado, capítulo I, de la estructura del Estado, ilustra sobre la aplicación de la teoría de la tridivisión del poder público en Colombia, Artículo 113. “Son Ramas del Poder Público, la Legislativa, la Ejecutiva, y la **Judicial**. Además de los órganos que las integran existen otros, autónomos e independientes, para el cumplimiento de las demás funciones del Estado. Los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas, pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines”

De esta tridivisión del poder público se deriva la **Rama Judicial**, quien es la encargada de administrar justicia en el Estado colombiano. Está integrada por la Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, **Consejo de Estado**, Consejo Superior de la Judicatura, Fiscalía General de la Nación, Justicia Penal Militar, Congreso de la República, Jurisdicciones

²⁷ <http://www.consejodeestado.gov.co/consejo-de-estado/nuestra-institucion/>

²⁸ <http://www.consejodeestado.gov.co/consejo-de-estado/nuestra-institucion/>

²⁹ <http://www.consejodeestado.gov.co/consejo-de-estado/nuestra-institucion/>

Especiales y los Particulares, los cuales son distintos órganos articulados del poder público como personas naturales investidas de función pública destinados a dirimir conflictos conforme al derecho colombiano de conformidad con el artículo 116 de la Constitución Política de Colombia.

El Artículo 228 de la C.P. de C. expresa que "**La Administración de Justicia es función pública.** Sus decisiones son independientes. Las actuaciones serán públicas y permanentes con las excepciones que establezca la ley y en ellas prevalece el derecho sustancial. Los términos procesales se observarán con diligencia y su incumplimiento será sancionado. Su funcionamiento será desconcentrado y autónomo".

En un Estado Social de Derecho como el nuestro, es de su esencia el procurar resolver los litigios entre sus asociados a fin de preservar el orden interno y garantizar los de derechos de manera real y efectiva. Para que estos no se queden en letra muerta; por tal razón el artículo 229. C.P. de C. prescribe "Se garantiza el derecho de toda persona para **acceder a la administración de justicia.** La ley indicará en qué casos podrá hacerlo sin la representación de abogado".

Por otra parte, y en la misma línea Constitucional, y en desarrollo de esta, la Ley 1437 de 2011, en el Título II, Capítulo I, Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, el artículo 106 tipifica la conformación de la jurisdicción de lo contencioso Administrativo, la cual está integrada por **el Consejo de Estado, los Tribunales Administrativos y los juzgados administrativos.**

En este mismo código en el Capítulo II en el artículo 107 se encuentra la integración y composición del Consejo de estado, el cual es el **Tribunal Supremo de lo Contencioso Administrativo y Cuerpo Supremo Consultivo del Gobierno.** Estará integrado por treinta y un (31) Magistrados.

Ejerce sus funciones por medio de tres salas, integradas así:

- a. Sala Plena, por todos sus miembros;
- b. Sala de lo Contencioso Administrativo, por veintisiete (27) magistrados;
- c. Sala de Consulta y Servicio Civil, por los cuatro (4) magistrados restantes.

4.3. Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, está integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, Barrancabermeja y San Gil.

4.3.1. Situación Geográfica Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



INFORMACIÓN GENERAL – DEPARTAMENTO DE SANTANDER

Capital: Bucaramanga

Gobernador: Nerthink Mauricio Aguilar Hurtado (2020-2023)³⁰

Subdivisiones: 87 municipios, 2 corregimientos, 477 inspecciones de policía. Estos entes territoriales se agrupan en seis provincias: Comunera, García Rovira, Guantotá, Mares, Soto y Vélez.

Eventos históricos:

- Fundación: 27 de noviembre de 1795 (222 años) (Provincia)
- Erección: 13 de mayo de 1857 (161 años) (Estado Soberano)
- Creación: 4 de agosto de 1886 (131 años) (Departamento)

Superficie Puesto 12 de 33. °

- Total 30537 km²³¹

Altitud

- Media 1230 m s. n. m.

Gentilicio: Santandereana/o³²

Código postal: 68³³

Prefijo telefónico: (0 3- 7)³⁴

Población Total Del Departamento: 2 280 908 hab.³⁵

Sitio web oficial: <https://www.santander.gov.co/>

MAPA DEPARTAMENTO DE SANTANDER

³⁰ <https://www.santander.gov.co/index.php/gobernacion/gobernador>

³¹ <https://www.sogeocol.edu.co/santander.htm>

³² <https://dle.rae.es/santandereano>

³³ <http://www.4-72.com.co/content/codigos-postales>

³⁴ <https://indicativoscolombia.com/santander/indicativo-bucaramanga/>

³⁵ <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



https://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Municipios_de_Santander

EMBLEMAS DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER

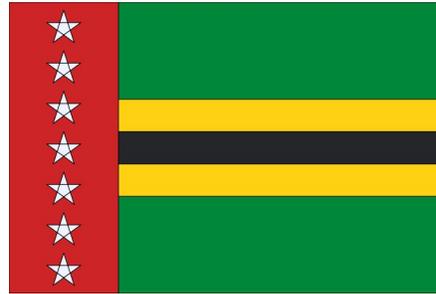
*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

Escudo



[https://es.wikipedia.org/wiki/Escudo_de_Santander_\(Colombia\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Escudo_de_Santander_(Colombia))

Bandera



[https://es.wikipedia.org/wiki/Bandera_de_Santander_\(Colombia\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Bandera_de_Santander_(Colombia))

HIMNO DE SANTANDER

Coro

¡Santandereanos, siempre adelante!
¡Santandereanos, ni un paso atrás!
¡Santandereanos, siempre adelante!
¡Santandereanos, ni un paso atrás!
Con el coraje por estandarte
Y por escudo la libertad.
Con el coraje por estandarte,
Y por escudo la libertad.

I Estrofa

Somos nosotros los herederos
de las banderas que del honor
ayer clavaron los comuneros
Sobre esta tierra, bajo este sol.

II Estrofa

Somos ahora los forjadores
de un mundo nuevo de paz y fe
donde se trenzan tiples y amores
Y los arados con el laurel.

III Estrofa

Hijos audaces de altiva breña
a la que amamos con frenesí
somos la raza que lucha y sueña
En la conquista del porvenir.

IV Estrofa

Por eso, bravos santandereanos,
¡Siempre adelante, ni un paso atrás!
¡Siempre arrogantes, porque
llevamos
¡En nuestra sangre la libertad!
en nuestra sangre la libertad

La letra del himno de Santander, Colombia, fue escrita por Pablo Rueda Arciniegas el 19 de mayo de 1888 y la música por Jesús Pinzón Urrea.

https://es.wikipedia.org/wiki/Himno_de_Santander
https://es.wikipedia.org/wiki/Jes%C3%BAs_Pinz%C3%B3n_Urrea

4.3.2. Descripción Histórica de Santander

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

4.3.2.1. La Sociedad Prehispánica

Al sur del Departamento de Santander, en las cuencas altas de los ríos Suárez y Chicamocha, se encontraba asentada, por lo menos desde el siglo X D.C., una gran cantidad de cacicazgos de la etnia muisca. Los de la cuenca del Suárez eran cacicazgos independientes, estrechamente vinculados a los muzos. En cambio, los de la cuenca alta del Chicamocha estaban subordinados al gran Zipa nombrado Duitama.

La cuenca media y baja de los ríos mencionados, así como la del río Pienta-Fonce, fue el territorio de la etnia Guane. Al nororiente de los asentamientos guanes se encontraban asentadas las etnias Chitarera y Tuneba. La cuenca del río Magdalena, al occidente de Santander, estaba habitado por varios grupos étnicos, entre los que se reconocieron los Yariquíes, los Opones y los Carares.

Los asentamientos aborígenes fueron ampliamente dispersos, de tal forma que cada familia producía sus bienes de subsistencia (maíz, frijol, papa, coca y proteína animal cazada o pescada) y sus materias primas (algodón, fique) para la elaboración de artesanías domésticas (mantas, mochilas, objetos de alfarería y sal) que hacían funcionar un sistema de intercambios comerciales entre las etnias vecinas.

En la mayor parte de esos grupos étnicos sus caciques recibían servicio personal de los indios, empleado en sus propias sementeras de maíz, frijol, coca, papa y algodón, o mantas y mochilas. A cambio, proyectaban su saber y magia sobre los asentamientos campesinos, protegiendo los cultivos y propiciando la caza y la pesca. Sólo los caciques muisca del alto Chicamocha llegaron a tributar a un gran Zipa, pues todos los demás no conocieron dominio sobre ellos. Así pues, el trueque de productos (coca, mantas, alfarería, algodón, sal, mochilas) fue la norma de convivencia entre las etnias que compartieron este territorio, siendo los muisca los principales agentes de estos intercambios.

4.3.2.2. La colonización española

Con la fundación de la ciudad de Vélez, en 1539, se inició el asentamiento de los colonos españoles en los territorios aborígenes. Gracias a la conquista armada obtuvieron el derecho para apropiarse de tierras, minas y aguas, obtenidas mediante títulos de merced real; y para exigir a los caciques, mediante cédulas de encomendación, servicio personal y alimentos gratuitos.

El derecho al reparto de recursos y energía laboral se fundó en la existencia de ciudades, cuyos cabildos delimitaron jurisdiccionalmente el territorio aborigen. En el departamento de Santander de hoy sólo se fundaron dos ciudades con éxito: Vélez (1539) y San Juan Girón (1636). Algunas porciones del territorio departamental pertenecieron, durante el tiempo colonial, a las ciudades de Tunja y Pamplona.

Los colonos españoles, decididos a establecer sus particulares heredades, aplicaron la energía laboral de los indios en empresas agropecuarias y mineras. En estancias y

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

haciendas se fue acumulando el nuevo valor creado, pasado parte de él a las instituciones religiosas: conventos, capellanías y curatos.

La convivencia de los colonos españoles y los aborígenes produjo, por una parte, alta mortalidad de los últimos por su escasa resistencia inmunológica a las enfermedades que introdujeron los primeros, o al cambio obligado de ecotopo que impusieron las nuevas empresas. De la otra, un rápido proceso de mestizaje que configuró la nueva población de las provincias de Vélez y Girón.

Pese a la mestización, una pequeña cantidad de indios sobrevivientes fue reintegrada en comunidades de doctrina, dotadas de tierras resguardadas de enajenación, bajo la doble autoridad de los curas doctrineros y los corregidores de indios. Surgieron así, mediante procesos de congregación, los nuevos pueblos de indios coloniales: Bucaramanga, Cágota de Suratá, Chanchón, Guane, Chipatá, Güepesa, Oiba, Charalá, Carcasí, Servitá, Onzaga, Susa, entre otros.

El distrito minero del río del Oro y las vetas de Pamplona estimularon el crecimiento de las haciendas agropecuarias, las cuales se especializaron en la producción de mieles de caña, conservas, ganados vacunos y mulares, harinas de trigo, cacao, derivados de la leche, jamones de cerdo y artesanías del algodón: alpargates, mantas, jarcia y lienzo. Como cada hogar campesino era una microempresa artesanal, autoabastecido con su parcela de pan coger, pronto se vio un sorprendente crecimiento demográfico que ya no podía ser administrado por el lejano cabildo de Vélez ni por los curas doctrineros. Ese nuevo vecindario blanco y mestizo se organizó desde el siglo XVII bajo la forma de parroquias, diseñando un trazo urbano en damero, el origen de la mayor parte de los actuales municipios. Esta huella puede ser vista con claridad en Barichara, Socorro, San Gil, Simacota, Páramo, Charalá, el Valle de San José, Málaga y Piedecuesta.

Dos de esas parroquias lograron elevar su condición a la categoría de villa, San Gil y el Socorro, convirtiéndose en el siglo XVIII en dos pujantes mercados provinciales de acopio de la artesanía campesina, exportada luego por un grupo de comerciantes hacia los mercados distantes de los distritos mineros o los puertos marítimos y fluviales. Los hijos de esos comerciantes y de los hacendados fueron enviados a adelantar estudios en los colegios mayores de Santafé, convirtiéndose en los ilustrados párrocos y abogados que lideraron el movimiento emancipador en la región y en la propia capital.

4.3.2.3. Emancipación de la corona española

El 10 de julio de 1810 una multitud de pobladores de la villa del Socorro se enfrentó a los soldados que comandaba el corregidor José Valdés Posada, quien a la sazón se mantenía en abierto conflicto con los miembros del cabildo. Al resultar muertos diez hombres por los balazos de la tropa, el furor de la masa sitió en el convento de los capuchinos al corregidor y al comandante de armas de la plaza. Mediante una negociación, el cabildo del Socorro puso presos a dichos funcionarios españoles y el día 11 de julio firmó el acta de independencia civil de la provincia, convocándola a resistir las represalias que se esperaban de la Real Audiencia.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

Como en ese entonces el corregimiento del Socorro englobaba las jurisdicciones de las villas de su nombre, de San Gil y de la ciudad de Vélez, tal acto se ha considerado como el inicio de la independencia nacional en el actual territorio santandereano. El ambiente emancipador era claro en la villa del Socorro, pues la instrucción que un año antes había entregado su cabildo al diputado que representaría al Nuevo Reino de Granada, ante la Junta Suprema Gubernativa de España, es un testimonio del programa liberal que sería adoptado por la república durante el siglo XIX.

Como el Estado de Cundinamarca, liderado por Antonio Nariño, pretendió anexarse la jurisdicción del cabildo de San Gil, se produjo una expedición militar contra el Socorro, que temporalmente la puso bajo el dominio de Cundinamarca. Una vez liberados de esta autoridad, la provincia del Socorro ingresó al Congreso de las Provincias Unidas, enfrentando las pretensiones centralistas de Santafé. Desde entonces, el Socorro siempre estuvo alineado de parte del proyecto federal en la organización política de la república. Cuando la hegemonía federal se impuso en el país, después de la constitución de 1863, la villa del Socorro se convirtió en la sede de la presidencia del Estado Soberano de Santander, una posición que conservó hasta la expedición de la constitución de 1886. A partir de entonces fue Bucaramanga la capital del Departamento de Santander, cuyas provincias de Pamplona, Ocaña y Cúcuta se separaron en 1910 para formar el nuevo Departamento del Norte de Santander.

La sociedad decimonónica santandereana mantuvo los rasgos económicos de la impronta colonial, si bien ascendieron en riqueza y poder político nuevos centros de poblamiento estimulados por el comercio mundial: Cúcuta y Bucaramanga. La expansión del cultivo del café y la extracción de quinas estimuló las migraciones y la concentración de riqueza hacia estos nuevos centros del poblamiento regional.

4.3.2.4. Época Contemporánea

El siglo XX comenzó en Santander en medio de la Guerra de los Mil Días, siendo su campo de Palonegro uno de los escenarios más sangrientos. La crisis de la producción cafetera marcó la última década del siglo pasado y la primera de este siglo en la región. Sólo hasta la tercera década es que puede apreciarse un crecimiento económico sostenido, coincidiendo con el inicio de la explotación petrolera en los campos de Barrancabermeja, un municipio que experimentó un espectacular desarrollo en este siglo. Por otra parte, se registra en Bucaramanga una intensa inmigración proveniente de todos los municipios santandereanos y del Cesar, hasta el punto de involucrar a los vecinos en una extensa área metropolitana que incluye a Girón, Floridablanca y Piedecuesta.

Siguiendo el ritmo del país, Santander experimentó desde los años cincuenta una rápida modernización de la vida económica y social: caída abrupta de las tasas de natalidad y mortalidad, secularización de la vida social, elevación de la escolaridad media y universitaria, movilidad social, debilitamiento de las tradiciones de origen campesino, intensificación del trabajo en la manufactura y en los servicios, migración masiva del campo a la ciudad, entre otros aspectos.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

Hoy en día, el área metropolitana de Bucaramanga y Barrancabermeja acopian al grueso de los santandereanos, erigiéndose en ciudades modernas y polos del crecimiento en la región oriental del país. Las industrias petroquímica, constructora y manufacturera tienen allí sus sedes, así como la mayor concentración de servicios financieros y educativos, lo anterior está documentado de acuerdo con la información extractada de la Academia de Historia de Santander. página Web del Departamento.

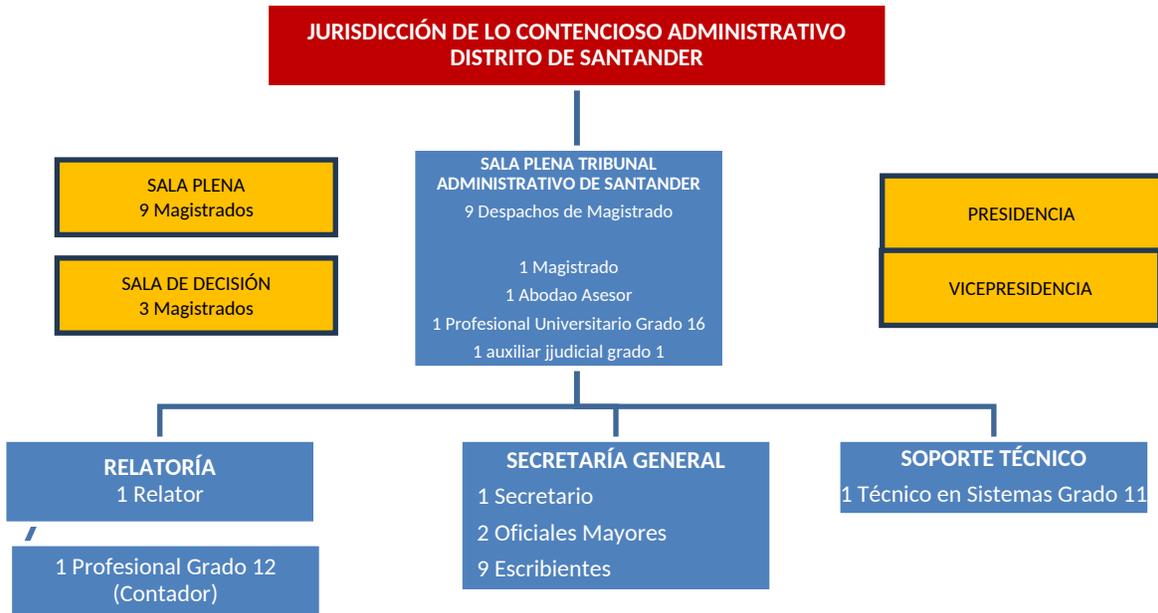
<https://www.santander.gov.co/index.php/gobernacion/departamento/historia-de-santander>

4.3.3. Estructura Orgánica de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander



4.3.4. Estructura orgánica del Tribunal Administrativo de Santander

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



4.3.5. Ficha técnica de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander

4.3.5.1. Tribunal Administrativo de Santander

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO	
Bucaramanga	Santander
Función Pública que desarrolla:	Administrar Justicia
Carácter:	Público
Entidad Territorial:	Departamento de Santander
Dirección:	Cl. 35 #11-12, Palacio de Justicia. Piso 4 y 5.
Ubicación:	Bucaramanga, Santander
Teléfono:	6334533
Fax:	6334533 - 2412
Email:	https://www.ramajudicial.gov.co

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



4.3.5.2. Distrito Judicial de Bucaramanga

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS	
Bucaramanga	Santander
Función Pública que desarrolla:	Administrar Justicia
Carácter:	Público
Entidad Territorial:	Departamento de Santander
Dirección:	CLL. 35 #16-24,
Ubicación:	Bucaramanga, Santander
Teléfono:	6333294
Fax:	6333294

4.3.5.3. Circuito Judicial de Barrancabermeja

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS	
Barrancabermeja	Santander
Función Pública que desarrolla:	Administrar Justicia
Carácter:	Público
Entidad Territorial:	Departamento de Santander
Dirección:	Cl. 50 #8b - 35
Ubicación:	Barrancabermeja, Santander
Teléfono:	(7) 6222972
Email:	https://www.ramajudicial.gov.co

4.3.5.4. Circuito Judicial de San Gil

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS	
San Gil	Santander
Función Pública que desarrolla:	Administrar Justicia
Carácter:	Público
Entidad Territorial:	Departamento de Santander
Dirección:	Cra. 10 # 9 - 42
Ubicación:	San Gil, Santander
Teléfono:	7243528
Email:	https://www.ramajudicial.gov.co

4.4. Enfoque por Procesos Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander

4.4.1. Requisitos Generales

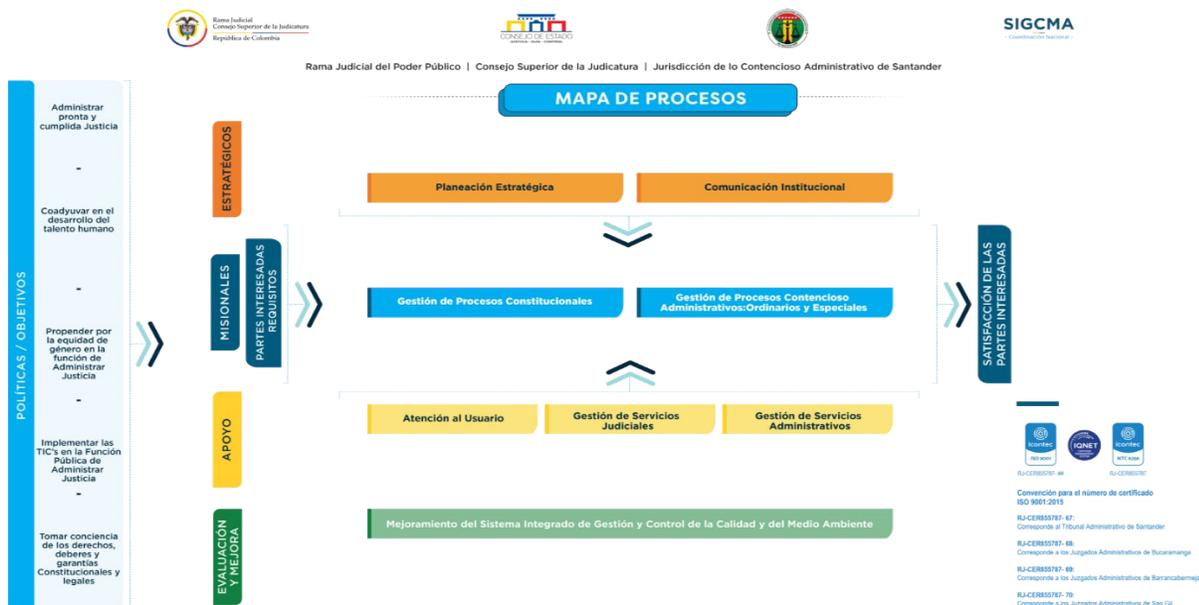
La Jurisdicción De lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, Barrancabermeja, y San Gil han establecido y documentado un sistema de

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

Gestión de la Calidad, articulado al SIGCMA basado en la administración por procesos de las actividades que agregan valor a la institución y en los requerimientos que exige las Normas NTC ISO 9000: 2015, NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2021 y GTC 286:2021, con el fin de mejorar el desempeño de sus procesos en términos de calidad y satisfacción en la función pública de administrar justicia, que responda a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, de conformidad con la Constitución, la Ley y los reglamentos.

Los procesos necesarios para el ejercicio de la función pública de administrar justicia que garanticen el cumplimiento de la Misión, y objetivos institucionales, los cuales se encuentran clasificados como Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Mejoramiento, están identificados y definidos en el Mapa de Procesos. Su aplicación, su secuencia e interacción en la entidad, se puede evidenciar en la Caracterización de cada uno de ellos.

4.4.2. Mapa de Procesos



4.4.3. Descripción de los procesos

4.4.3.1. Procesos estratégicos

- Responsabilidad de la Alta Dirección: Planeación.** La Sala Plena del Tribunal Contencioso Administrativo de Santander, con base en el reglamento de la Corporación y conforme a la Ley 270 de 1996 y sus modificaciones, la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 2080 de 2021 establecerá las estrategias, directrices y políticas que orienten el quehacer de los diferentes estamentos de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, para el logro de los objetivos

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**



institucionales, conforme a su función misional con el fin de responder a la satisfacción de las partes interesadas en la función pública de administrar justicia contencioso administrativa.

- b. **Comunicación Institucional:** De acuerdo con la función misional de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, nos acogemos al Plan de Comunicaciones del SIGCMA 2019-2022³⁶, adicionalmente, contamos con una página web de la Jurisdicción De lo Contencioso Administrativo de Santander, cuyo objetivo es visibilizar el desarrollo de la actividad judicial de la Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander y generar sinergias de comunicación con las partes interesadas internas y externas, medios electrónicos, Plataforma Office 365, SAMAI, JUSTICIA XXI ESCRITORIO, MICROSITIO RAMA JUDICIAL, LIFESIZE, a través del cual se informan y/o comunican: Notificaciones, Estados, Providencias y otro de información pertinente a las partes interesadas. De la misma forma se hace uso de monitores, carteleras y otros medios que faciliten la comunicación con las partes interesadas.

4.4.3.2. Procesos Misionales

De conformidad con la Constitución, las Leyes y los reglamentos, corresponde a la Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander, atender los siguientes procesos misionales:

- a. Acciones Constitucionales
- b. Gestión de Procesos de lo Contencioso Administrativo Ordinario
- c. Gestión de Procesos de lo Contencioso Administrativo Especial

El contenido temático de cada uno de estos procesos se relaciona en el siguiente cuadro:

A. GESTIÓN DE PROCESOS CONSTITUCIONALES
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de Tutela, Cumplimiento, Populares, de Grupo • Habeas Corpus • Desacatos (Tutela)
B. GESTIÓN DE PROCESOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVOS ORDINARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Ordinario Contencioso Administrativo
C. GESTIÓN DE PROCESOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVOS ESPECIALES
<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de Investidura

³⁶<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/8957139/22744712/Plan+de+Comunicaciones+2019+-+2022.pdf/9286616e-2614-4af7-8aae-f982e808bfb4>



4.4.3.3. Procesos de Apoyo

- a. **Atención al Usuario:** Promover los mecanismos necesarios a fin de resolver las solicitudes y velar por la satisfacción del usuario de la administración de justicia en los asuntos propios la competencia que nos atañe.
- b. **Gestión de Servicios Judiciales.** Son aquellas actuaciones administrativas que se deriva de las actuaciones judiciales y se promueve el uso de los mecanismos institucionales para el desarrollo de la gestión documental tales como Plataforma Justicia XXI escritorio, Micrositio de la página web Rama Judicial, OneDrive, SAMAI, SIERJU, entre otros.
- c. **Gestión de Servicios Administrativos.** Propender y gestionar ante la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial los recursos necesarios para el cumplimiento de la función misional de la Jurisdicción Contencioso Administrativo de Santander.

4.4.3.4. Proceso de Evaluación y Mejora

- a. **Evaluación y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente – SGC.** El Comité de Gestión de Calidad de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander presentará a la Alta Dirección las propuestas que influyan en la mejora continua de los diferentes elementos que integran el Sistema de Gestión de Calidad – SGC, así como la orientación, formulación e implantación de las estrategias para la atención oportuna de las partes interesadas y la digitalización de la justicia como una necesidad para garantizar el acceso a la justicia tanto en condiciones de normalidad como situaciones especiales (orden público, salud pública, emergencias o cualquier evento catastrófico e imprevisible).

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



5.

LIDERAZGO

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso Institucional

La misión, visión, valores y principios corporativos son los aspectos que definen el Direccionamiento estratégico de la organización. Por tal razón, se transcriben las del orden nacional a continuación, porque nos corresponde visibilizarlas y acatarlas; se declara la plataforma estratégica de la JCAS, que está íntimamente ligada a la anterior.

La Misión institucional es consecuente con la función pública de administrar Justicia, asignada por la Constitución y la ley, por lo que su origen está dado por la Constitución Nacional, específicamente en el Capítulo I del Título VII, y se reitera en la Ley 270 de 1996³⁷, Título I.

En este mismo sentido, la Visión registra el deseo institucional en el largo plazo, el cual se registra en cada uno de los Planes Sectoriales de Desarrollo, que son diseñados en armonía con las políticas de Estado.

El Plan Sectorial de Desarrollo en su edición 2023-2026 “HACIA UNA JUSTICIA CONFIABLE, DIGITAL E INCLUYENTE”³⁸ señala la misión y visión de la administración de justicia para el cuatrienio en cuestión

Los Valores constituyen la esencia de la cultura organizacional de la Institución y señalan actitudes claves en el servidor judicial, necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

De esta forma, la Misión, Visión y Valores Corporativos son los que se señalan a continuación:

5.1.1. Misión de la Administración de Justicia

Garantizar la efectividad de los derechos y libertades ciudadanas y lograr la convivencia pacífica de los colombianos, a través de una administración de justicia orientada al ciudadano, pronta, cumplida, eficiente, eficaz, moderna, independiente y transparente, como uno de los pilares fundamentales del Estado Social, Participativo y Democrático de Derecho.

³⁷ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6548>

³⁸ [4158367d-864c-490e-b4b2-69542ff0295e \(ramajudicial.gov.co\)](https://www.ramajudicial.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4158367d-864c-490e-b4b2-69542ff0295e)

5.1.2. Visión de la Administración de Justicia

En el año 2026 tendremos una justicia más oportuna, igualitaria e incluyente, sensible a las diferentes realidades regionales, garante de la legalidad y seguridad jurídica, que desarrolla su capital humano y en la que los ciudadanos confían y que satisface sus necesidades, a través de servicios digitales, tecnología e innovación.

5.1.3. Principios y Valores

En desarrollo de la Misión y Visión para alcanzar una administración de justicia más eficiente y efectiva, la Sala Superior ha establecido una serie de Principios y Valores fundamentales para garantizar la transparencia y equidad requeridas.

5.1.3.1. Principios

Conforme se establece en el Código de Ética y Buen Gobierno, los principios éticos son normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, donde se erige el sistema de valores de las personas o los grupos que se adscriben. Dichas creencias se presentan como postulados que el individuo asume como normas rectoras que orientan sus actuaciones y que no son susceptibles de transgresión o negociación.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Consejo Superior de la Judicatura orienta su comportamiento y función de acuerdo con los principios de *Igualdad de trato, Moralidad, Celeridad, Economía, Imparcialidad, Eficacia, Publicidad*, que están contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

Adicionalmente, el Consejo Superior de la Judicatura se encuentra reglada y comprometida con los principios definidos en la Ley 270 de 1996 (Estatutaria de la Administración de la Justicia). *Estos son: Administración de Justicia, Acceso, Derecho a la Defensa, Celeridad, Autonomía e Independencia, Gratuidad, Eficiencia, Alternatividad y el Respeto de los Derechos.*

5.1.3.2. Valores

El Código de Ética y Buen Gobierno los define como *“aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto hacen posible una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana”*. *Conjunto de características positivas, correctas y compartidas, que hacen de la JCAS una organización ejemplar al servicio de la comunidad Santandereana tales como el respeto, servicio de calidad, responsabilidad, compromiso y eticidad.*

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

5.1.4. Decálogo Iberoamericano de Calidad

Fijado por la Cumbre Judicial Iberoamericana, el Consejo Superior de la Judicatura ratifica a través de este documento su compromiso con los preceptos acordados en esta materia con un enfoque universal.

“DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD – PREÁMBULO. La calidad de la Justicia debe ser concebida como un eje transversal en el funcionamiento y organización de los Poderes Judiciales Iberoamericanos. Tiene que involucrar no sólo la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias en relación con el servicio público recibido, sino también incorporar la celeridad, la simplificación y la innovación de los procesos aprovechando eficientemente los recursos disponibles para la mejora continua de la gestión.

La calidad implica el desarrollo de la normalización de los procesos y de mediciones por medio de la planificación y de indicadores objetivos que permitan una adecuada y oportuna toma de decisiones para lograr una justicia eficaz en el cumplimiento de sus metas, eficiente en la forma y en los recursos empleados para cumplirlas, y efectiva por los resultados que sea capaz de alcanzar.

El grado de democracia de una nación, se mide en gran parte por la expansión efectiva de los derechos de las personas y su justiciabilidad. La tutela judicial efectiva de los derechos, presupone que las organizaciones judiciales puedan ser capaces de cumplir satisfactoriamente las actividades que sean necesarias para evitar dilaciones injustificadas en la prestación de los servicios de justicia. De ello depende en gran medida el poder garantizar la seguridad jurídica como una de las responsabilidades fundamentales de todo Estado Democrático de Derecho.

El desarrollo de los sistemas de gestión integral de la calidad, representan un enorme desafío para poder fortalecer la Justicia democrática que todos anhelamos. Ello debe hacerse dentro de un marco de absoluto respeto a los principios de independencia judicial e imparcialidad, principio de defensa y debido proceso, principios de legalidad y de legitimidad democrática.

El presente Decálogo está compuesto por los siguientes diez enunciados que contienen los principios y orientaciones que pretenden servir de referencia a los sistemas de justicia de los países Iberoamericanos en la formulación de políticas públicas relacionadas con la planificación, los modelos y los métodos que permitan alcanzar la calidad en su gestión y la mejora continua.

- i. **Reconocer a la persona usuaria como razón de ser de la Justicia.** La calidad en el ámbito de la Justicia siempre debe estar orientada al cumplimiento de las expectativas y requerimientos de la persona usuaria. Tiene que dar respuesta a las necesidades de la población con equidad, objetividad y eficiencia. Un sistema de gestión de calidad, debe ser capaz de dar respuesta precisa y oportuna a los conflictos suscitados y susceptibles de ser resueltos con apego al Derecho.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



- ii. **Garantizar el acceso a una Justicia de calidad como derecho fundamental.** En todo Estado Democrático de Derecho, debe garantizarse el acceso a una Justicia de calidad respetando siempre los derechos fundamentales de la población, en especial de aquellos grupos más vulnerables.
- iii. **Desarrollar una debida planificación de la calidad en la Justicia.** Para la consecución de las metas es necesario planear, dirigir, organizar y controlar. La calidad implica la toma de decisiones a largo plazo, determinando claramente los objetivos y las estrategias. Deben establecerse planes, metas y plazos con un uso adecuado de los recursos. Se requiere, además, la sistematización, formalización y normalización de las prácticas de gestión donde se establezcan protocolos para la generación, validación y difusión del conocimiento.
- iv. **Fomentar una Justicia con enfoque sistémico integral.** La gestión de la calidad permite la unificación de esfuerzos con el fin de asegurar la sostenibilidad de los objetivos y metas trazadas. Esta perspectiva de gestión de la calidad como sistema, implica la necesaria coordinación y cooperación. El trabajar articuladamente, permite generar valor al servicio de la administración de justicia.
- v. **Reconocer en la Justicia la importancia de su talento humano.** Una Justicia de calidad debe tener como elemento esencial a su talento humano por ser de vital importancia para crear la sinergia necesaria en su gestión. La organización debe valorarlo en función de la ejecución de sus actividades. Esta debe ser capaz de identificarlo y desarrollarlo mediante la experiencia y el conocimiento. Deben fortalecerse las habilidades, las destrezas, la formación, las actitudes y las competencias personales en procura de la excelencia del servicio público.
- vi. **Incentivar el compromiso y el trabajo en equipo en función de la Justicia.** Quienes integran toda organización de la Justicia, deben identificarse con la persona usuaria, con sus necesidades y comprometerse a brindar una adecuada prestación del servicio público. Ser conscientes de la confianza y la responsabilidad social que tienen depositadas y de la importancia de la Justicia como pilar de la democracia en todo Estado democrático de derecho. Todos los miembros de la organización fomentarán la cultura del trabajo en equipo. Deberán ser garantes de los valores éticos, la vocación de servicio público, la corresponsabilidad y la transparencia en la función pública.
- vii. **Establecer la eficacia y la eficiencia como requisitos para una Justicia confiable y de calidad.** La concepción de un Estado Social y Democrático de Derecho, lleva intrínseca la existencia de un sistema de Justicia eficiente donde las personas usuarias tengan la garantía de la tutela de sus derechos. La calidad debe integrar los conceptos de eficiencia y eficacia. El primero de ellos, hace referencia a la optimización de los resultados alcanzados en relación con el uso de los recursos disponibles e invertidos en su consecución. Por otro lado, la eficacia, es el logro de

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de los requerimientos y expectativas de la persona usuaria.

- viii. **Realizar la medición de resultados en la gestión de la Justicia.** La calidad se mide a través de indicadores que evidencien el cumplimiento de los objetivos planteados. No puede hablarse de calidad si la misma no es constatable, de ahí que sea necesario que los estándares deban estar debidamente tipificados. La calidad y la mejora continua requieren de evidencias, es decir, toda acción implementada debe ser comprobada por un registro que la respalde. En todos los niveles de la organización, las decisiones deben fundamentarse en el análisis de los datos y la información.
- ix. **Garantizar una Justicia transparente y con participación ciudadana.** Una Justicia de calidad debe ser transparente, estar sujeta al escrutinio público y a la rendición de cuentas de sus acciones. La participación de la sociedad organizada en todas sus formas, debe ser definida mediante mecanismos que garanticen la atención de las aspiraciones y necesidades de la persona usuaria.
- x. **Impulsar la mejora continua como fundamento en la gestión de calidad para la Justicia.** La mejora continua se fundamenta en la evaluación constante de los resultados que permita ajustar las prácticas de gestión a las nuevas necesidades de la persona usuaria y a su vez, fomentar la innovación y el aprendizaje de las prácticas de gestión.”

La JCAS propugna por el empleo generalizado de las tecnologías de la información para el desarrollo de las actividades misionales y facilitar el acceso inmediato a las partes interesadas a los procesos que adelanta la jurisdicción, dando cumplimiento con ello a las normas generales dictadas para enfrentar los cambios suscitados con ocasión de la pandemia.

5.2. Direccionamiento Estratégico

5.2.1. Generalidades

El Direccionamiento Estratégico y estilo de dirección, en general, se refiere a la manera particular en que una persona responsable de una organización o proceso organizacional desarrolla su rol. En este caso, el estilo de dirección esperado tiene relación con la competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública de la dirección que en conjunto permita un alto compromiso de la dirección con el control y con el cumplimiento de la misión, de la visión, de los planes y programas, con el mejoramiento institucional en todos los niveles, pero también con el buen trato a los servidores públicos y la utilización transparente y eficiente de los recursos.

En nuestro caso, comprende las políticas y directrices que determina la Alta Dirección con el propósito de fijar un norte para la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, con fundamento en los lineamientos establecidos en la Constitución, la Ley, los

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

Reglamentos y el acatamiento de la Jurisprudencia vertical del Honorable Consejo de Estado y horizontal de los Tribunales Administrativos del país.

Acorde con lo anterior, los principios del SIGCMA se articulan con estas políticas y directrices, considerando que el Consejo Superior de la Judicatura, los Consejos Seccionales de la Judicatura, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y las Direcciones Seccionales, constituyen el apoyo necesario de la función pública de administrar justicia de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander.

5.3. Direccionamiento Estratégico del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente - SIGCMA

5.3.1. Misión

La misión del Consejo Superior de la Judicatura, órgano de gobierno y administración de la Rama Judicial respecto al SIGCMA, consiste en implementarlo y fortalecerlo en todas las dependencias administrativas y judiciales para el mejoramiento continuo de la organización.

5.3.2. Visión

El SIGCMA se proyecta como un instrumento de gerencia en la Administración de Justicia, esencial para el mejoramiento continuo de las estrategias de planeación, gestión y seguimiento de las políticas públicas de la Rama Judicial. A través del SIGCMA, el Poder Judicial Colombiano, como miembro de la Red Iberoamericana para una Justicia de Calidad, continuará, de acuerdo con los más altos estándares de excelencia, fomentando la investigación, el desarrollo y la innovación en los procesos y procedimientos administrativos y de gerencia de los Despachos Judiciales, con miras a posicionar este sistema en los ámbitos nacional e internacional.

5.3.3. Política del SIGCMA

El Consejo Superior de la Judicatura, en su condición de Alta Dirección del órgano administrativo del poder judicial de Colombia, hace manifiesto su compromiso indeclinable de: establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente “SIGCMA” en todas sus dependencias, del nivel central y seccional y en los despachos judiciales, de conformidad con los objetivos y metas establecidas con orientación a la satisfacción de sus usuarios, la preservación del medio ambiente y la generación de controles efectivos, que le permitan el cumplimiento de su misión institucional.

5.3.4. Objetivos del SIGCMA

De conformidad con las normas internacionales de calidad, control y medio ambiente, y considerados los principios consignados en el Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad de la Cumbre Judicial Iberoamericana, los objetivos son:

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



- a. Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de la misma.
- b. Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran.
- c. Cumplir los requisitos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la Ley.
- d. Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.
- e. Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.
- f. Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana. - Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente "SIGCMA".
- g. Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización.
- h. Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia.
- i. Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos.
- j. Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.
- k. Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.

5.4. Direccionamiento Estratégico Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander

5.4.1. Misión

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander propende por el ejercicio eficiente, eficaz y efectivo de la función pública de Administración de Justicia, soportado en la Constitución Política de Colombia, la ley y los reglamentos; en salvaguarda del interés general, el bien común, y la dignidad de la persona humana, que responda a las necesidades de las partes interesadas solucionando las controversias originadas en actos, contratos, hechos, omisiones y operaciones administrativas, sujetos al Derecho Administrativo, en los que estén involucradas las entidades públicas o los particulares cuando ejerzan función administrativa.

5.4.2. Visión

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, para el año 2025, será ejemplo de eficiencia, eficacia, efectividad y calidad en el ejercicio de la función pública, de

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

administrar pronta y cumplida Justicia, junto con el uso continuo de las tecnologías de la información, en aras de la paz social y la convivencia armónica de la comunidad.

5.4.3. Política de Calidad

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander está comprometida con la función pública de administrar Justicia, aplicando el ordenamiento jurídico con eficiencia, eficacia y efectividad mediante la mejora continua, un personal altamente capacitado y la utilización continua de las tecnologías de la información y las plataformas tecnológicas que la Rama Judicial brinde a los usuarios y empleados tanto en el presente como en el futuro, incentivando en el talento humano la toma de conciencia del respeto de los derechos, deberes, garantías, y equidad de género en las decisiones judiciales.

5.4.4. Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander

- a. Dentro de los términos procesales bajo el principio de pronta y cumplida justicia, de manera eficiente, eficaz y efectiva realizar las actuaciones correspondientes establecidos por la Ley en las actuaciones surtidas en el desarrollo de la actividad judicial de los despachos judiciales.
- b. Aumentar la eficiencia, eficacia y efectividad de la Administración de justicia.
- c. Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas de conformidad con la ley.
- d. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.
- e. Mejorar permanentemente las competencias del Talento Humano.

5.4.5. Valores

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja tendrá como pilar fundamental para su funcionamiento los siguientes valores:

- a. **Respeto:** Consideración y valoración adecuada con que se trata a todas las partes interesadas y a los funcionarios y empleados encargados de la prestación de la función pública de administrar justicia.
- b. **Responsabilidad:** Cumplimiento de obligaciones y deberes encaminados a obtener una justicia pronta y efectiva de conformidad con la constitución la ley y los reglamentos.
- c. **Compromiso:** Disposición a generar un ambiente de cumplimiento de los deberes, obligaciones y responsabilidades a través de la conformación de equipos de alto desempeño, con vocación de servicio.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

- d. **Eticidad:** Accionar reflexivo de los valores morales en el desarrollo de todas las actividades jurisdiccionales y administrativas encaminadas al ejercicio pronto y eficaz de la función pública de administrar justicia.

5.5. Responsabilidad y Compromiso de la Alta Dirección Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander

La Alta Dirección de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander en el Comité de Calidad, está conformado por la Sala Plena de la Jurisdicción De lo Contencioso Administrativo de Santander y por el Presidente de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de Santander, el Director ejecutivo del Consejo Seccional de Santander, el Coordinador de los Jueces, quienes se han comprometido en el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad; de la misma forma, se deben integrar Comités de Calidad en cada uno de los circuitos que integran esta jurisdicción, con los cuales pretende disponer de todas las actividades necesarias para cumplir con los requisitos de las partes interesadas, los legales y reglamentarios; definir la política y los objetivos de calidad y asegurar su divulgación, revisar la adecuación, conveniencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y revisión por la Alta dirección; gestionar recursos para su funcionamiento y direccionar las acciones correctivas y preventivas necesarias.

El Proceso de Responsabilidad de la Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, incluye las actividades que evidencian el compromiso de la Alta Dirección. Para el caso de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander tenemos:

TRAZABILIDAD DEL SIGCMA-SGC JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA DE SANTANDER		
ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	NÚMERO DE ACTA Y FECHA
Conformación del Comité Técnico de Calidad	Presidente, Vicepresidente del Tribunal Administrativo de Santander; Jueces Coordinadores de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, así como los respectivos jefes de oficina judicial de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja y la secretaria del Tribunal Administrativo de Santander. Se conforma Comité.	No. 001 1/09/2017
Capacitación Sistemas de Calidad	Comité Técnico de Calidad junto con la Alta Dirección del SIGCMA del Consejo Seccional de la Judicatura.	No. 002 4,5/12/2017
Conformación de los grupos de trabajo que participan en el Diplomado para coadyuvar en el diseño del Manual de Calidad para implementar en el TAS	Comité Técnico y un representante por cada despacho de Magistrado a efectos de seleccionar los participantes del Diplomado de Calidad - Icontec.	No. 003 7/12/2017
Sensibilizar a los servidores judiciales de la Jurisdicción Administrativa de Santander con relación a los beneficios de la implementación del SIGCMA	Magistrados, Jueces, Contadora, Secretaria, Técnico en Sistemas de la Jurisdicción Contenciosa de Santander así como el Magistrado del Consejo Seccional de la Judicatura y la Coordinadora Seccional del SIGCMA.	No. 004 11/12/2017

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**



TRAZABILIDAD DEL SIGCMA-SGC JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA DE SANTANDER		
ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	NÚMERO DE ACTA Y FECHA
Entrega de los avances del primer borrador del Manual de Calidad siguiendo los lineamientos dados en la reunión del 7 de diciembre de 2017.	Magistrados, Jueces, Contadora, secretaria, Técnico en Sistemas de la Jurisdicción Contenciosa de Santander, así como el Magistrado del Consejo Seccional de la Judicatura y la Coordinadora Seccional del SIGCMA.	No. 005 18/01/2018
Condensación de los avances entregados por los responsables del primer borrador del manual de calidad SIGCMA según acta No 005 de la fecha	Magistrado líder el SIGCMA, Secretaria y soporte técnico de Tribunal.	No. 006 18/01/2018
Entrega del Material de estudio a cada uno de los participantes al Diplomado	Integrantes del Diplomado de Auditores Internos del SIGCMA.	No. 007 22/01/2018
Entrega del borrador del Manual de Calidad por parte de los integrantes al Diplomado del ICONTEC	Integrantes del Diplomado	No. 008 25/01/2018
Se hizo revisión de las correcciones realizadas al borrador del Manual de Calidad, ajustándolos a los requerimientos	Integrantes del Diplomado de Auditores Internos del SIGCMA	No. 009 16/03/2018
Socialización del Sistema Integrado de Gestión de Calidad	Empleados y funcionarios del Tribunal Administrativo de Santander y el Juez Coordinador de los juzgados de Bucaramanga	No. 010 25/06/2018
Socialización Plataforma Estratégica del Sistema de Gestión de Calidad de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa de Santander: SIGCMA-SGC.	Magistrados y Empleados del Tribunal Administrativo de Santander y el Juez Coordinador.	No. 011 21/06/2018
Retroalimentación del SIGCMA y planeación 2019; informe de magistrado líder, socialización y motivación de calidad: mejoramiento continuo	Sala Plena de Tribunal, Juez Coordinador, Secretaria del Tribunal y Apoyo Técnico.	No. 001 7/02/2019
Constitución del grupo de asesores jurídicos del SIGCMA para la estandarización de los procesos de calidad del TAS. Designación secretaria técnica del grupo: Contadora del tribunal.	Comité de calidad	No. 001 8/02/2019
Presentación información recolectada por cada uno de los despachos respecto de: apelación vs autos y procesos para fallos de primera instancia	Comité de calidad, grupo de asesores del SIGCMA	No. 002 15/02/2019
Entrega de informe de inventarios, identificando problemáticas con que se encontró cada despacho al momento de recopilar la información	Comité de calidad, grupo de asesores del SIGCMA	No. 003 22/02/2019
Socialización de la primera videoconferencia de la sala de gobierno del consejo de estado. Información sobre el encuentro de la jurisdicción contenciosa	Comité de calidad, grupo de asesores del SIGCMA	No. 004 01/03/2019

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**



TRAZABILIDAD DEL SIGCMA-SGC JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA DE SANTANDER		
ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	NÚMERO DE ACTA Y FECHA
en el mes de septiembre en Santa Marta y respecto del encuentro regional a celebrarse el 22 de noviembre de 2019 en Cúcuta		
Lectura y análisis del borrador del convenio interadministrativo a suscribir con la Universidad Industrial de Santander-UIS, tendiente a prestar colaboración entre la JCAS y la UIS.	Comité de calidad, grupo de asesores del SIGCMA	No. 005 26/03/2019
Informe cronológico reuniones grupo asesores jurídicos para la estandarización de procesos de calidad- SIGCMA 2019 en el TAS	Comité de calidad, Sala de Gobierno TAS, secretaria técnica, grupo de asesores del SIGCMA.	No. 006 3/04/2019
Revisión de los temas a tratar en las auditorias: interna y externa. Metodología: revisión de la matriz de riesgo, límite de la auditoria, normas aplicables.	Comité de calidad, Sala de Gobierno TAS, secretaria técnica, grupo de asesores del SIGCMA.	No. 007 9/04/2019
Presentación de la situación de cada despacho con relación a la implantación de tableros y estandarización de controles.	Comité de calidad, Sala de Gobierno TAS, secretaria técnica, grupo de asesores del SIGCMA, grupo de escribientes para la estandarización de los procesos de calidad.	No. 008 26/04/2019
Seguimiento y control SIGCMA, estandarización de inventarios por parte del escribiente G1 en secretaria; turnos para la generación de los estados; inventario apelación vs auto por tema dirigido por los H. magistrados.	Alta Dirección, Sala Plena del Tribunal Administrativo de Santander.	No. 002 2/05/2019
Seguimiento y control SIGCMA, estandarización, mejoramiento continuo; tableros de inventario; evaluación positiva de los turnos para la generación de los estados; análisis de la auditoria interna con resultado positivo	Alta Dirección, Sala Plena del Tribunal Administrativo de Santander.	No. 003 1/08/2019
Calidad y mejoramiento continuo, al margen de la auditoria interna realizada a finales del mes de julio del año en curso	Comité de calidad	No.009 2/08/2019
Calidad y mejoramiento continuo, auditoria y contexto, generalidades de calidad, planeación estratégica, mapa de procesos, formatos, flujograma.	Comité de calidad, Magistrados y empleados del TAS, Presidente el Consejo Seccional de la Judicatura de Santander, Alta Dirección de la JCAS.	No. 010 9/08/2019
Calidad y mejoramiento continuo, auditoria y contexto, generalidades de calidad, planeación estratégica, mapa de procesos, formatos, flujograma.	Comité de calidad, Juzgados Administrativos del Circuito, Presidente el Consejo Seccional de la Judicatura de Santander, Alta Dirección de la JCAS.	No. 011 9/08/2019
Socializar la experiencia de la auditoria de calidad ICONTEC. Mejoras y propuestas. Necesidad de actualización del manual de calidad, del mapa de procesos, procedimientos y flujogramas.	Citación comité de calidad JCAS.	No. 012 13/09/2019

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**



TRAZABILIDAD DEL SIGCMA-SGC JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA DE SANTANDER		
ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	NÚMERO DE ACTA Y FECHA
Propuestas de mejora para el manual de calidad, socialización y conclusiones para llevar ante la alta dirección.	Citación comité de calidad JCAS.	No. 013 30/09/2019
Diseño de indicadores	Citación comité de calidad JCAS	No. 014 10/10/2019
Materialización era digital, capacitación a funcionarios y empleados para rendir estadística con modificaciones, versión actualizada del formato de acta de reparto 2020, migración de base de datos de los procesos que pertenecen a los jueces Ad Hoc de Bucaramanga; posición sobre la circular DEAJC 19-84 del 23 de octubre de 2019 "obligatoriedad de cuenta única judicial por despacho judicial".	Alta Dirección de calidad, Director Seccional de Administración Judicial Bucaramanga	No. 001 6/02/2020
Acta de reporte de actuaciones correctivas y preventivas-plan de mejoramiento por proceso- para ser diligenciado tiempo máximo 9 de marzo de 2020. El magistrado líder en calidad ilustra su exposición con diapositivas, pagina Web, manual de funciones, mapa de procesos y matriz de riesgo	Alta Dirección de calidad, sala administrativa ordinaria mes de marzo de 2020	No. 003 5/03/2020
Entrega de formato reporte de acciones correctivas y preventivas (Plan de mejoramiento por proceso).	Magistrado Líder de calidad, Magistrados del TAS.	No. 004 12/03/2020
Aprobación del protocolo para la realización de audiencias virtuales de la JCAS y presentación del protocolo de las actuaciones secretariales del TAS, proyectado por la secretaria de la corporación	Alta Dirección de calidad, sala administrativa ordinaria mes de julio de 2020	No.005 2/07/2020
Programa y plan operativo de auditorías JCAS	Magistrado Líder de calidad, funcionarios y empleados de la JCAS	No. 006 27/07/2020
Apertura de las auditorías virtuales de la JCAS	Alta Dirección, funcionarios y empleados de la JCAS, Consejo Seccional de la Judicatura Santander	No. 007 3/08/2020
Sistema integrado de Gestión de Calidad, informe, factores y variables para aprobación por la alta dirección de la JCAS	Alta Dirección de calidad, sala administrativa ordinaria mes de agosto de 2020.	No. 008 6/08/2020
Socialización informe final auditoría interna	Magistrado Líder de calidad, funcionarios y empleados de la JCAS.	No. 009 2/09/2020
Sistema integrado de Gestión de Calidad, adaptaciones y buenas prácticas, sala administrativa extraordinaria.	Magistrado líder de calidad, Magistrados del TAS, Soporte Técnico Corporación.	No. 010 17/09/2020

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

TRAZABILIDAD DEL SIGCMA-SGC JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA DE SANTANDER		
ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	NÚMERO DE ACTA Y FECHA
Preparación Auditoría Externa (Icontec), sala administrativa extraordinaria.	Magistrado líder de calidad, Magistrados del TAS, Soporte Técnico Corporación.	No. 011 5/10/2020
Matrización, flujograma y caracterización de procesos. DOFA, sala administrativa extraordinaria.	Alta Dirección de calidad	No. 012 11/11/2020
Generalidades, Análisis de los Procesos Escriturales, Sala Administrativa Ordinaria	Sala Plena Tribunal Administrativo de Santander	No. 01 21/01/2021
Protocolo de Actividades Secretariales	Sala Plena Tribunal Administrativo de Santander	No. 02 08/02/ 2021
Continuación Protocolo Actividades Secretariales	Sala Plena Tribunal Administrativo de Santander	No. 03 04/03/2021
Informe Comité de Calidad de la JCAS, sobre los nuevos retos del SIGCMA.	Sala Plena Tribunal Administrativo de Santander	No. 04 06/05/2021
Comité Técnico de Calidad de la JCAS, se recuerda la necesidad de continuar con el análisis y actualización del Manual de calidad, división del trabajo por capítulos.	Sala Plena Tribunal Administrativo de Santander	No. 05 08/07/2021
Informe de Actualización de Manual de Calidad SIGCMA -SGC	Sala Plena Tribunal Administrativo de Santander	No. 06 21/07/2021
Actualización de Manual de Calidad SIGCMA -SGC, entrega de capítulos revisados por los magistrados del Tribunal Administrativo de Santander.	Sala Plena Tribunal Administrativo de Santander	No. 07 29/07/2021
Estructuración Auditoría Interna; Estudio y aprobación de Mapa de Riesgos de la JCAS	Sala Plena Tribunal Administrativo de Santander	No. 08 05/08/2021
Estudio y aprobación de modelos para evaluar nivel de satisfacción de las partes interesadas externas.	Sala Plena Tribunal Administrativo de Santander	No. 09 19/08/2021
Actos protocolarios y desarrollo de la auditoría, Plan. Participantes. Alcance. Desarrollo de la auditoría.	Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander.	Informe 23,24,25 de Septiembre
Virtual, Actos protocolarios. Plan. Programa. Alcance. Desarrollo de la auditoría con base en documentos previamente enviados	Magistrado Líder coordinador SIGCMA, Presidenta consejo de Estado, Consejeros y empleados.	Virtual 26 y 27 de Septiembre
Informe de Auditoría Interna de Calidad y Medio Ambiente, sede: JCAS; Informe del Sistema Integrado de Gestión Calidad; Estudio y aprobación de modelos para evaluar nivel de satisfacción de las partes interesadas externas.	Sala Plena Tribunal Administrativo de Santander	No. 10 09/09/2021

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

TRAZABILIDAD DEL SIGCMA-SGC JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA DE SANTANDER		
ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	NÚMERO DE ACTA Y FECHA
Informe de Auditoría Interna de Calidad y Medio Ambiente, sede: JCAS.	Sala Plena Tribunal Administrativo de Santander	No. 11 27/09/2021
Temas varios del SIGCMA de la JCAS conforme acuerdo de la Alta Dirección en S.A.E del 27.09.2021: a). Actualización del Informe de Gestión 2021. b). Programación de capacitaciones para la JCAS. c) Socialización de la actualización del Manual de Calidad, efectuado por cada integrante de la Alta Dirección. d) Actualización del normograma, (división de funciones y responsabilidades). e) Observaciones respecto del Informe de Auditoría Interna. f) Auditoría Externa.	Sala Plena Tribunal Administrativo de Santander	No. 12 14/10/2021
Socialización, revisión general y corrección en textos y graficas al manual de Calidad.	Sala Palena Tribunal Administrativo de Santander	19/10/2021
Las diferentes actas que se genere en los años 2022 y 2023 se encuentran documentadas y puedes ser consultadas en el one drive.		

Se ha determinado por la Alta Dirección que a partir del año 2022 no se incluirán las Actas respectivas de la misma, en el presente manual, para no hacerlo pesado y prolijo. Estas se mantendrán en el archivo que para tal efecto llevará la Secretaria de la Corporación y las propias de cada dependencia y/o despacho en particular, para hacer el seguimiento o consulta se dirigirá la solicitud al funcionario competente.

5.6. Roles y autoridad

La Constitución, la Ley y los reglamentos y las normas técnicas pertinentes, así como las directrices adoptadas por la Alta Dirección, definen las responsabilidades, funciones y relaciones que en materia de calidad tienen todos los cargos y procesos, las cuales son comunicadas a los funcionarios, logrando que ellos conozcan y entiendan sus deberes y obligaciones frente al sistema, a efectos de cumplir con la política y los objetivos de calidad según las funciones de cada servidor.

La Constitución, la Ley y los reglamentos y las normas técnicas pertinentes, establecen quienes ejercen como autoridades en la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander con el fin de cumplir la misión de la entidad y los objetivos de calidad.

5.6.1. Representante Alta Dirección Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander o Magistrado Líder del SIGCMA

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

El Representante de la Alta Dirección ha sido elegido por el comité de calidad por votación que se consigna en un acta de reunión de comité de calidad, para el manejo del Sistema de Gestión de la Calidad, quien con independencia de otras responsabilidades cumple con las siguientes funciones:

- a. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad: SIGCMA-SGC.
- b. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c. Promover la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas en todos los niveles de la organización.

5.6.2. Documentos Relacionados

Atendiendo las particularidades de la Pandemia y sus consecuencias posteriores, es necesaria la actualización permanente de los servidores, máxime cuando la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander implementó las TICs y la reforma al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con el fin de modernizar la administración de justicia, buscando la prestación del servicio de manera ágil y la optimización de los recursos.

- a. Manual de Funciones.
- b. Manual de Procedimientos.
- c. Decreto Legislativo 806 del 04 de junio de 2020.
- d. Ley 2080 de 2021 “Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
- e. Por el Principio de integración normativa, el Código General del Proceso.

5.7. Enfoque a las Partes Interesadas

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, Barrancabermeja y San Gil, por ser unos órganos pertenecientes a la Rama Judicial del Poder Público, debe asegurarse del cumplimiento de los requisitos constitucionales y legales que le aplican. Estos requisitos están identificados en el Normograma de cada asunto y aplicable para cada caso en particular y con base en ellos se trazan las directrices para la satisfacción de las partes interesadas.

Se han identificado como partes interesadas internas, los funcionarios y empleados de: La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, Barrancabermeja y San Gil. Son partes interesadas externas; las partes en los procesos judiciales, los terceros interesados, otras Corporaciones, las autoridades

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

administrativas del orden Nacional, departamental y municipal; los abogados litigantes, asesores, consultores, academia y la comunidad en general.

5.7.1. Documentos Relacionados

Los requisitos de Norma, en general, internos y externos, están identificados en la Caracterización de cada proceso en la casilla “identificación de los requisitos normativos”.

- a. Normograma.
- b. Caracterizaciones de Procesos.
- c. NTC ISO 9001:2015. 5.1.1 y 5.1.2.
- d. NTC 6256 :2021. 5.1.1; 5.1.2 y 5.3.

5.8. Política de Calidad Jurisdicción Contencioso Administrativa de Santander

La Alta Dirección con la participación de los funcionarios y empleados de la JCAS, representados en los Comités de Calidad, han definido y actualizado la Política de Calidad así:

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander está comprometida con el recto ejercicio de la función pública de administrar pronta y cumplida justicia, aplicando el ordenamiento jurídico con eficiencia, eficacia y efectividad, mediante la mejora continua, con un personal altamente calificado, la utilización de la tecnología adecuada, incentivando en el talento humano la toma de conciencia por el respeto de los derechos, deberes, garantías y equidad de género en las decisiones judiciales.

Los Objetivos de calidad, igualmente fueron aprobados y socializados desde el primer Manual de Calidad SGMA-SGC, de la JCAS y se actualizan así:

1. Cumplir los términos procesales establecidos por la ley en las actuaciones surtidas en desarrollo de la función pública de administrar Justicia de los despachos judiciales.
2. Aumentar la eficiencia, eficacia, efectividad y calidad de la Administración de Justicia.
3. Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas de conformidad con la ley.
4. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.
5. Mejorar permanentemente las competencias del Talento Humano.

La divulgación tanto de la política como de los Objetivos de Calidad se hace a través de medios escritos, visibles y de las TIC's; se comunica a las partes interesadas en todos los escenarios donde hay participación de la entidad, y a nivel interno cada responsable de proceso se asegura que la Política de Calidad sea entendida y asumida por todo el personal,

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



la cual es revisada anualmente por la Alta dirección, para confirmar su conveniencia o adecuarla según sea necesario.

5.8.1. Documentos Relacionados

- a. Direccionamiento Estratégico
- b. Actas de Socialización de planteamiento estratégico.
- c. NTC ISO 9001:2015. 5.2; 5.2.1 y 5.2.2.
- d. NTC 62562021: 5.2; 5.2.1 y 5.2.2.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



6.

PLANIFICACIÓN

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Objetivos de la Calidad

La Alta dirección ha establecido los Objetivos de la Calidad coherentes con su Política de la Calidad, medibles y orientados a evaluar la eficaz implementación del Sistema de Gestión de Calidad, relacionados con los requisitos de la norma.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

Con el fin de medir la eficacia, eficiencia y efectividad de los Objetivos de Calidad, se han establecido Indicadores de Gestión para cada proceso, los cuales son medidos y evaluados periódicamente por los Líderes de los Procesos y son verificados durante la Revisión por la Alta dirección.

6.1.1. Documentos Relacionados

- a. Direccionamiento Estratégico.
- b. Matriz de despliegue de Objetivos de Calidad que se encuentra en el micrositio de la página web del Tribunal Administrativo de Santander.
<http://tribunaladministrativodesantander.com/index/index.php/sigcma>

6.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, ha planificado su Sistema de Gestión de la Calidad a partir de la identificación de los requisitos legales, la Norma Técnica de calidad de la Rama Judicial 6256:2021 y la Norma de calidad ISO 9001:2015, para la satisfacción de las partes interesadas, adoptando un modelo de gestión de procesos (Constitucionales, Ordinarios y Especiales) que permitan soportar la ejecución de la función pública de la entidad de manera armónica, sistémica y organizada, que garantice mayor eficacia, eficiencia y efectividad en las actividades dirigidas a cumplir con los objetivos de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, y mantener la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando ocurran cambios.

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, identifica los cambios que puedan afectar la función pública de Administrar Justicia, integridad del Sistema de Gestión de Calidad y estableció un plan de acción para reducir o eliminar la alteración que tales cambios causen al SIGCMA-SGC.

- a. La organización al planificar los objetivos de su sistema integrado de gestión, debe determinar: Qué se va a hacer; qué recursos se requerirán; quién será responsable; cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.
- b. Cuando se presentan cambios en la Legislación Vigente, los comités de calidad informan a los(as) líderes de los despachos judiciales para la actualización del Listado Maestro de documentos y Normograma, para que se realice un plan de actividades que permita afrontar las modificaciones a los procesos o procedimientos.
- c. Cuando se presenten cambios en la Norma NTC-ISO 9001 cuarta actualización 2015, el representante de la Dirección para el SIGCMA-SGC, analizará la naturaleza

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



de los mismos y presentará un informe al Comité de Calidad, con el fin de elaborar un plan para realizar los ajustes necesarios al SGC.

- d. Cuando se presenten cambios en la estructura organizacional aprobados por el Consejo Superior de la Judicatura, el Representante de la Dirección informará al Comité de Calidad para que se hagan los ajustes pertinentes en los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- e. Si el Comité de Calidad, identifica cualquier otro cambio que afecte el Sistema de Gestión de Calidad lo notificará a la Alta Dirección para su revisión anual.
- f. Es pertinente destacar que a partir de la Pandemia COVID-19 se incrementó el uso de las TICS en la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander y sus partes interesadas, lo cual requiere que se verifique por los Despachos Judiciales la planeación del Sistema de Gestión de Calidad, dados los cambios en la prestación del servicio.
- g. La entidad debe planificar: Las acciones para abordar riesgos y oportunidades; también la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema integrado de gestión y evaluar la eficacia de estas acciones.
- h. La JCAS debe considerar en la planificación de cambios: el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; la integridad del sistema de gestión; la disponibilidad de recursos; la asignación y reasignación de responsabilidades y autoridades; y los cambios ambientales no previstos, con ocasión de emergencias ambientales.

6.2.1. Documentos Relacionados

- a. Normograma Norma Técnica 6256: 2021, Capítulo 6, 6.1, 6.2, 6.3.
- b. Listado Maestro de documentos
- c. Mapa de procesos
- d. Otros

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



7.

APOYO

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

7. APOYO

7.1. Gestión y Provisión de Recursos

De conformidad con lo señalado en la Ley 270 de 1996, la provisión de todos los recursos para el desarrollo de la función pública de administrar justicia le compete al Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial DEAJ a través de los Consejos Seccionales y las Direcciones Seccionales de Administración Judicial.

Las fuentes de recursos necesarios para la inversión y el funcionamiento de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander se encuentran establecidos en la ley y son administradas por el Consejo Superior de la Judicatura, a través de sus distintas unidades y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – DEAJ.

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, solicita los recursos y suministros necesarios para implementar y mantener al sistema de Gestión de Calidad, que permita mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad y con ello aumentar la satisfacción de las partes interesadas. El adecuado y oportuno suministro y uso de los recursos físicos y tecnológicos para el Sistema de Gestión de la Calidad, es verificado a través de auditorías internas y durante la Revisión por la Alta Dirección.

7.1.1. Documentos Relacionados

- a. Plan de desarrollo Sectorial.
- b. Presupuesto Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- c. Necesidades de Compras.
- d. Solicitudes de elementos devolutivos y de consumo
- e. Solicitud de recursos para el aprovechamiento de las TICS.

7.1.2. Gestión del Talento Humano

Las disposiciones generales que rigen los aspectos relacionados con los servidores de la Rama Judicial están contempladas en la Constitución Política de Colombia y la Ley 270³⁹

³⁹<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6548#:~:text=Expide%20la%20Ley%20Estatutaria%20de,las%20jurisdicciones%20y%20altas%20Cortes.>

del 7 de Marzo de 1996 “Estatutaria de la Administración de Justicia” y sus modificaciones, la cual se utilizó como referencia para la documentación del proceso de Gestión del Talento Humano, de conformidad con la Constitución Política de Colombia, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y sus modificaciones.

La potestad para fijar los requisitos y competencias requeridas de los funcionarios y empleados de la Rama Judicial, le corresponde al Consejo Superior de la Judicatura. En consecuencia, para el Sistema de Gestión de Calidad de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, se toman estos requisitos y no se definen requisitos adicionales que no estén definidos en la normatividad.

Para la Administración del personal de la Entidad, el proceso Gestión del Talento Humano ha definido el Manual de funciones del Talento Humano, donde se relacionan las actividades y responsabilidades pertinentes de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, teniendo como referente los procedimientos establecidos y documentados en el Sistema de Gestión de Calidad del Consejo Superior de la Judicatura.

7.1.2.1. Documentos Relacionados

- a. Manual de funciones
- b. Listado Maestro de documentos
- c. Formatos internos y externos que aplican al Proceso.

7.1.3. Infraestructura

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, cuenta con una infraestructura que permite cumplir con los requisitos mínimos para desarrollar las actividades inherentes a la prestación de los servicios ofrecidos. A través del Proceso Gestión de recursos y suministros, se implementa el plan de mantenimiento correctivo y preventivo de los espacios locativos, equipos de sistemas, equipos de oficina, y aquellos que hacen parte de la infraestructura y que son necesarios para lograr el funcionamiento de la entidad, cuya responsabilidad es del Consejo Superior de la Judicatura a través de sus Consejos Seccionales de la Judicatura.

El mismo proceso, determina las necesidades de insumos, equipos, herramientas, repuestos, mantenimientos locativos, servicio de correo cuando así se amerita y demás que se requieren para el desempeño eficiente de los procesos.

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

7.1.3.1. Documentos Relacionados

- a. Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
- b. Inventarios

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, proporciona un ambiente de trabajo propicio para incrementar el sentido de pertenencia de los servidores públicos, las condiciones adecuadas de ventilación e iluminación, la seguridad dentro de las instalaciones de la entidad y el reconocimiento al compromiso institucional del personal vinculado, un clima laboral adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del servicio suministrado por el recurso humano.

El clima organizacional es velado y gestionado por el Consejo Superior de la Judicatura por lo que este órgano nacional que realiza las actividades requeridas por su buen funcionamiento en cada dependencia judicial.

7.1.4.1. Trabajo en Casa

Dadas las nuevas circunstancias para la prestación de la función pública de administrar justicia, se integraron recursos tecnológicos para el uso de las TIC'S en la prestación del servicio tanto para las partes interesadas como con los servidores judiciales, así mismo, se ha privilegiado el trabajo en casa de los equipos de trabajo en tiempos de PANDEMIA, no obstante, ante la necesidad de ingresar a los despachos judiciales, se han implementado turnos para la presencialidad con el fin de cumplir con el aforo permitido desde el Consejo Superior de la Judicatura y el correcto uso de los elementos de bioseguridad en las oficinas.

Igualmente, se han realizado jornadas de capacitación virtual para el manejo y prevención de enfermedades mentales en estos nuevos tiempos de pandemia.

7.1.4.2. Documentos Relacionados

- a. Información documentada de las capacitaciones sobre Clima laboral realizadas por el Consejo Superior de la Judicatura; el Tribunal Administrativo de Santander, ARL, Universidades y otros.
- b. Información documentada de los Comités de Salud Ocupacional dirigidos por la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial que le sean pertinentes.

7.2. Competencia

La Rama Judicial, a través del Consejo Superior de la Judicatura, determinará la competencia necesaria de los servidores públicos para el ejercicio de la Función pública de Administrar Justicia, en los términos de la carrera judicial y en respeto de lo estipulado en

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

la Constitución Política de Colombia⁴⁰, la ley y los reglamentos, sobre su ingreso, permanencia y retiro; privilegiando el mérito. Lo cual garantiza igualmente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, SIGCMA-SGC. De la misma manera, conservará la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

Para el caso de los Judicantes le corresponderá al funcionario de cada despacho, disponer lo pertinente en cuanto la inducción tanto en lo Judicial como en el Sistema de Gestión de Calidad y conservará cada despacho las actas correspondientes como evidencia.

7.3. Toma de Conciencia

La Rama Judicial del poder público a través del Consejo Superior de la Judicatura, sus dependencias y los funcionarios de los despachos Judiciales deben asegurarse que los servidores públicos a su servicio, tomen conciencia de: “La política de calidad; los Objetivos de Calidad pertinentes; su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad”, de conformidad con la norma ISO 9001:2015⁴¹.

7.4. Comunicación Interna

La comunicación interna se define en los procedimientos de cada proceso de conformidad con la Constitución, la ley y los reglamentos. Los mecanismos de comunicación interna establecidos, son aplicados según las actividades que se desarrollan, además se utilizan los canales de comunicación implementados en la entidad, para mantener informado al personal de los cambios y mejoras realizadas en el Sistema de Gestión de Calidad, asegurando que la comunicación se ejecute de manera descendente, ascendente, horizontal y transversal.

7.4.1. Documentos e Instrumentos Relacionados

- a. Justicia XXI, SIERJU BI,
- b. Plataforma Office 365
- c. Micro sitio asignado a los despachos en la página web de la Rama Judicial
- d. Herramienta Tecnológica TEAMS a través de la cual se implementaron equipos y canales de comunicación entre despachos.
- e. Correo Institucional
- f. WhatsApp, como medio tecnológico de comunicación para las partes interesadas y los servidores judiciales.
- g. Videoconferencias en canales institucionales TEAMS
- h. Audiencias virtuales a través de las plataformas TEAMS y LIFESIZE

⁴⁰ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

⁴¹ <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/8957139/23591294/NTC+ISO-9001-2015.pdf/15501b24-ea0b-4dc8-96d3-ac53094e1788>

- i. ONEDRIVE para la conservación y almacenamiento de los procesos digitalizados
- j. SAMAI
- k. JUSTICIA XXI Escritorio
- l. Actas de Reunión digitales

7.5. Información Documentada

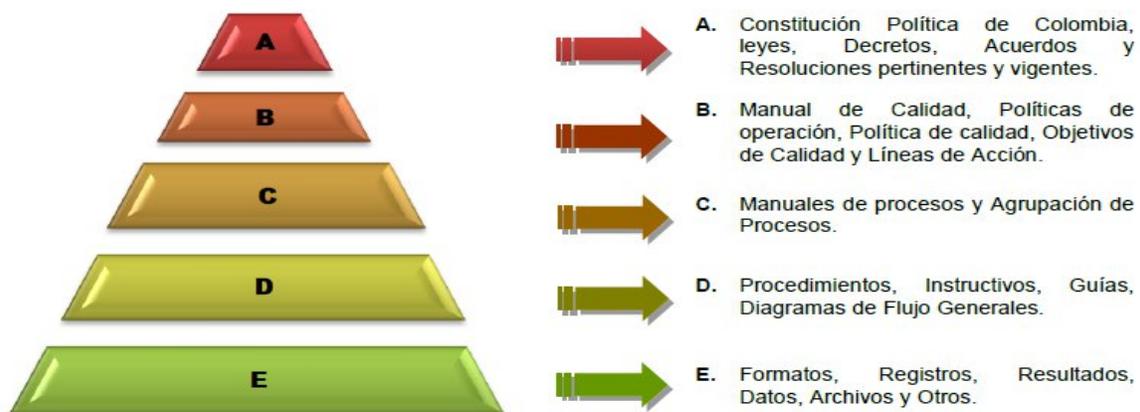
7.5.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, incluye:

- a. Declaraciones documentales de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad, las cuales se encuentran en el Capítulo 2 de este Manual.
- b. Manual de Calidad.
- c. Procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001 cuarta actualización 2015.
 - i. Procedimiento Control de Documentos y Registros
 - ii. Procedimiento Auditorías Internas de Calidad
 - iii. Procedimiento Tratamiento de no conformidades
 - iv. Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

Además de estos Procedimientos, se han implementado otros documentos necesarios para que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda hacer una eficaz planificación, operación y control de sus Procesos, los cuales se encuentran relacionados en el Listado Maestro de Documentos.

- d. Los documentos requeridos para asegurar la planificación, operación y control eficaz de los procesos, se rigen bajo la siguiente pirámide documental:



**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

7.6. Manual de Calidad

Este documento entra en vigencia, una vez revisado por el Comité de Calidad y aprobado por la Alta Dirección. Se revisa y actualiza mínimo una vez al año para garantizar la correspondencia con los cambios de los Procesos, los Procedimientos y los Requisitos establecidos por las partes interesadas, organizacionales, legales y reglamentarios y los exigidos por la Norma ISO 9001 cuarta actualización 2015⁴² de acuerdo con las directrices establecidas en el Procedimiento de control de Documentos.

7.7. Control de Documentos

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se genera en forma centralizada en el Proceso Gestión de Mejoramiento. Para establecer los criterios básicos de estandarizar la estructura del contenido de los documentos internos del Sistema de Gestión de la Calidad, se ha documentado el procedimiento Control de documentos y registros. Las actividades y responsabilidades para la aprobación, revisión, actualización, distribución y preservación de los documentos, se encuentran descritas en el Procedimiento Control de documentos. El acceso a la documentación está asegurado para los servidores públicos y para las otras partes interesadas que lo requieran. Página Web: <http://tribunaladministrativodesantander.com/index/index.php/sigcma>

7.7.1. Documentos relacionados

- a. Procedimiento Control de documentos y Registros.
- b. Listado Maestro de documentos.
<http://tribunaladministrativodesantander.com/index/index.php/sigcma>

7.8. Control de los Registros

Se consideran Registros todos los documentos que sean soporte y permitan proporcionar evidencia de la ejecución de las actividades de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja. La responsabilidad de cumplir con los registros corresponde a cada funcionario y empleado, quienes, de acuerdo con su cargo y funciones, emiten, modifican, manipulan y archivan los registros, sin perjuicio de la responsabilidad de control y seguimiento del Proceso Responsabilidad de la Dirección, que es el encargado de normalizar los documentos que circulan en la Institución creando Formatos que sean utilizados según la necesidad y estén disponibles en cada oficina.

Se tiene establecido el Procedimiento control de Documentos y Registros, donde se definen los controles para la identificación almacenamiento, protección, recuperación tiempo de

⁴²<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/8957139/23591294/NTC+ISO-9001-2015.pdf/15501b24-ea0b-4dc8-96d3-ac53094e1788>



retención y disposición final de los registros.

<https://consultaprocesos.ramajudicial.gov.co/procesos/bienvenida>

7.8.1. Documentos Relacionados

- a. Procedimiento Control de Documentos y Registros.
- b. Listado Maestro de Documentos.
- c. NTC ISO 9001:2015. 5.2.1 y 5.2.2.
- d. NTC 6256:2021. 5.2.1 y 5.2.2. 7.1. recursos; 7.2 competencia; 7.3 toma de conciencia; 7.4 comunicación; 7.5 Información documentada.
<http://tribunaladministrativodesantander.com/index/index.php/sigcma>

8.

OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



8. OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

8.1. Planificación del ejercicio de la Función Pública de Administrar Justicia y de la Prestación del Servicio

El desarrollo de la función pública de administrar justicia se planifica de acuerdo al Direccionamiento Estratégico institucional, los requisitos constitucionales, legales, reglamentarios y de las partes interesadas. Cada proceso materializa su objetivo a través de las Caracterizaciones y Procedimientos documentados dentro del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se han definido para el desarrollo eficaz de la institución. La Constitución política de Colombia y las leyes que desarrollan los mecanismos de protección de derechos; los respectivos Códigos de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo ley 1437 de 2011 (CPACA); y el Código general del Proceso ley 1564 de 2012 (CGP), trazan los tiempos y movimientos de los procedimientos a seguir en cada medio de control y acciones correspondientes.

8.1.1. Documentos Relacionados

- a. Caracterizaciones.
- b. Procedimientos.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



8.2. Procesos Relacionados con las Partes Interesadas

8.2.1. Determinación de los Requisitos relacionados con la Función Pública de Administrar Justicia

Los requisitos relacionados con la función pública de administrar justicia son establecidos mediante disposiciones Constitucionales, legales y reglamentarias. La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, ha establecido el Normograma en el cual se relacionan todas las disposiciones Constitucionales, legales y reglamentarias que le competen para cada uno de sus procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de calidad, el cual debe ser actualizado periódicamente por los Líderes de cada Proceso para garantizar la aplicación de la legislación vigente.

Producto de la declaratoria de pandemia en el territorio nacional se han ido insertando en el ordenamiento jurídico colombiano, las siguientes disposiciones que inciden en el ejercicio de la función pública de administrar justicia:

- Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020⁴³, por medio del cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Decreto 417 del 17 de marzo de 2020⁴⁴ a través del cual se declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional expedido por el presidente de la República.
- Decreto 457 del 22 de marzo de 2020⁴⁵ por medio del cual se impartieron instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID –19 y el mantenimiento del orden público.
- Directiva 02 del 12 de marzo de 2020⁴⁶ a través de la cual se implementan medidas para atender la contingencia generada por el COVID – 19 a partir del uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

⁴³ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=119957>

⁴⁴ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=110334>

⁴⁵ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=110674>

⁴⁶ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=109455#:~:text=Se%20imparten%20directrices%20a%20los.informaci%C3%B3n%20y%20las%20telecomunicaciones%20TIC.>

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**



- Decreto 464 del 23 de marzo de 2020⁴⁷, por medio del cual se disponen medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el Decreto 417 de 2020.
- Decreto 637 del 6 de mayo de 2020⁴⁸, por medio del cual se declara la Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.
- Decreto 806 del 4 de junio de 2020⁴⁹ por el cual se adoptan las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, para agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención de los usuarios del servicio de justicia, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Ley 2080 del 25 de enero de 2021⁵⁰ por medio de la cual se reforma el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, CPACA, Ley 1437/11⁵¹.

Otros requisitos relacionados con la función pública de administrar justicia que, aunque no están establecidos por la ley son necesarios para el desarrollo de los procesos, los cuales se expresan a través de Acuerdos, Circulares y Directrices de comunicación, emitidos por el Consejo Superior y Seccional de la Judicatura o por la sala plena del tribunal contencioso administrativo de Santander, o por el líder del proceso correspondiente; tales como:

- Acuerdo PCSJA20-11516 de 2020⁵², a través del cual el Consejo Superior de la Judicatura declaró la urgencia manifiesta.
- Acuerdo PCSJA20-11517 de 2020⁵³, a través del cual el Consejo Superior de la Judicatura adoptó medidas transitorias por motivos de salubridad pública.
- Acuerdo PCSJA20-11519 de 2020⁵⁴, por medio del cual se suspenden los términos de la revisión de tutelas en la Corte Constitucional.

⁴⁷<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=110676#:~:text=Dispone%20medidas%20con%20el%20fin,relaci%C3%B3n%20con%20los%20servicios%20p%C3%BAlicos.>

⁴⁸ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=120018>

⁴⁹ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=127580>

⁵⁰<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=156590#:~:text=Toda%20persona%20tiene%20el%20derecho,la%20actuaci%C3%B3n%20por%20este%20medio>

⁵¹ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249>

⁵²https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11516.pdf

⁵³https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11517.pdf

⁵⁴https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11519.pdf

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**



- Acuerdo PCSJA20 -11521⁵⁵ a través del cual el Consejo Superior de la Judicatura prorrogó la medida de suspensión de términos adoptado mediante los acuerdos PCSJA20-11517, PCSJA11518⁵⁶ y PCSJA20-11519 del mes de marzo del año 2020.
- Acuerdo PCSJA20-11581 de 2020⁵⁷, a través del cual el Consejo Superior de la Judicatura dicta disposiciones especiales para la adopción del levantamiento de términos previsto en el Acuerdo PCSJA20-11567 de 2020⁵⁸.
- Acuerdo PCSJA20-11529 de 2020⁵⁹, a través del cual el Consejo Superior de la Judicatura establece una excepción a la suspensión de término en el Consejo de Estado y los tribunales administrativos.
- El Consejo Superior de la Judicatura a través de la seccional de Santander, adoptaron el protocolo del Bioseguridad de la Rama Judicial de conformidad con lo establecido en el artículo 39 del Acuerdo PCSJA20-11567 del 5 de junio de 2020, mediante el cual el Consejo Seccional de la Judicatura de Santander y la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Bucaramanga, adoptaron el protocolo conforme a las particularidades regionales del Departamento de Santander.
- Acuerdo No. CSJSAA-24 del 16 de junio de 2020, por medio del cual se precisaron turnos de trabajo, atención al público presencial excepcional y se adoptaron las medidas en los Distritos Judiciales de Bucaramanga, San Gil, Administrativo de Santander, Sala Seccional Disciplinaria, Consejo Seccional de la Judicatura de Santander y Dirección Ejecutiva Seccional de Bucaramanga en virtud de la actual emergencia sanitaria COVID –19.
- Adopción por la Sala Plena del Tribunal Administrativo Contencioso de Santander del Protocolo para la realización de las audiencias virtuales.

8.2.1.1. Documentos relacionados

⁵⁵https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11521.pdf

⁵⁶https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11518.pdf

⁵⁷https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11581.pdf

⁵⁸https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11567.pdf

⁵⁹https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUpload%2FPCSJA20-11529.pdf

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

a. Normograma

8.2.2. Revisión de los Requisitos relacionados con la Función Pública de Administrar Justicia

Los Líderes de Proceso Gestión de Mejoramiento en cada despacho, deben mantener actualizados el Normograma e informar a través del funcionario respectivo la necesidad de la acción de mejora, para realizar el trámite respectivo.

Cada uno de los responsables de los Procesos en cada despacho, se asegura de cumplir y hacer cumplir las normas constitucionales, legales y reglamentarias que le son aplicables a la función pública de administrar justicia, lo cual garantiza que se dé respuesta oportuna a las expectativas de las partes interesadas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza una revisión por el líder de gestión correspondiente y su equipo de trabajo, se informa al comité de Calidad y este lo revisa para someterlo a aprobación de la alta dirección y posterior codificación del procedimiento, si es el caso, y se inician las actividades propias de cada proceso. Cuando la entidad no tenga competencia sobre algún asunto, se le comunica a la parte interesada y se da el traslado al competente.

El Comité de Calidad es el encargado de planear y realizar los planes de mejora continua del SIGCMA-SGC, los cuales son aprobados por la Alta dirección de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja.

8.2.2.1. Documentos Relacionados

- a. Normograma.
- b. Listado Maestro de documentos.
- c. Informe de Auditorías Internas.

8.2.3. Comunicación con las partes interesadas

El Comité de Calidad es el encargado de obtener información de la retroalimentación de las partes interesadas a través de encuestas de percepción del interesado las cuales pueden ser en físico o virtuales a través de formatos utilizando las aplicaciones de office adquiridas por el Consejo Superior de la Judicatura, además se encarga de la recepción y tratamiento de las peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y Recursos.

8.2.3.1. Documentos relacionados

- a. Encuesta de percepción de las partes interesadas.
- b. Procedimiento de Peticiones, solicitudes, formatos, constancias, quejas y recursos.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y Servicios

Este Requisito no es aplicable, debido a que la función pública de administrar justicia es normada y está reglamentada y estandarizada por los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, en virtud de lo cual no se realiza ningún diseño o desarrollo del mismo.

8.4. Control de Salidas No Conformes

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, se asegura que las salidas sean conformes, con la constitución la ley y los reglamentos; la jurisprudencia vertical y horizontal, máxime que la función pública de administrar Justicia es reglada.

“Se llevan a cabo acciones preventivas para eliminar las no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad pueda ocurrir y tomar las acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad, para prevenir su ocurrencia”.

Se respetan, acatan y garantizan los principios constitucionales y legales en general, así como los específicos sobre el acceso a la justicia, debido proceso, legítima defensa, contradicción y demás que hemos adoptado en la plataforma estratégica como pilares de nuestra Misión Institucional.

De la misma manera se respetan y garantizan los derechos Humanos, constitucionales, legales y reglamentarios de todas las partes interesadas.

En los casos, no esperados, de presentarse salidas no conformes, se les dará el trato que prevén las normas pertinentes y correspondientes para su revisión, trámite, corrección oportuna, reprogramación, información a las partes interesadas y documentación de las mismas, con el fin de evitar o minimizar que vuelvan a suceder en casos posteriores, para lo cual se toman las decisiones con base en la evidencia.

8.4.1. Documentos Relacionados

- a) NTC ISO 9001/2015. Numerales 0.3.3; 8.7; 10.2; NTC 6256 Capítulo 8; 8.7 Control de las salidas no conformes.
- b) Formato de Control de salidas no Conformes.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**



9.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento y Medición

El seguimiento y medición de la función pública de administrar justicia, se realiza de conformidad con la Constitución, la Ley y los Reglamentos, y específicamente a través del

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

SIERJU y SAMAI - SEDE ELECTRONICA PARA LA GESTION JUDICIAL-, sistema a través del cual se crea un vínculo entre la parte interesada y la administración judicial, más dinámico, con mayor información en armonía con la justicia digital y acorde con el expediente electrónico.

Además, trimestralmente se rinde informe estadístico a la UDAE a través de la plataforma SIERJU con aplicación del Reglamento o “Manual Instructivo para el Diligenciamiento del Formulario de Estadística”, expedido por el CSJ, con fundamento en los Arts. 104 y 107 de la Ley 270/96.

9.1.1. Seguimiento y medición de los procesos y del ejercicio de la función pública de administrar justicia.

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, responden a los indicadores de Gestión de la función pública de administrar justicia para la medición del resultado de sus procesos misionales, que corresponde básicamente a contrastar lo ingresado frente a lo evacuado, trimestre por trimestre, seguimiento para verificar el grado de cumplimiento; así mismo, los funcionarios y empleados han sido informados sobre las metas acordadas, de tal forma que todos unan esfuerzos en la producción con calidad y por ende, el logro de los objetivos de calidad y el cumplimiento de la política de calidad.

9.1.2. Análisis de la Información

Las partes interesadas, de conformidad con el derecho adjetivo y objetivo proveen información relacionada con los procesos Constitucionales, administrativos, y contencioso administrativos, tanto ordinarios como especiales, que se constituyen en insumos para el ejercicio y desarrollo de la función pública de administrar justicia en esta Jurisdicción, todos éstos se encuentran reglados y determinados por esas mismas normas; para lo cual, se debe recibir, analizar y decidir el trámite que corresponda de conformidad con la normatividad pertinente, y darle el curso de acción establecido.

Cada responsable de proceso, analiza la información relacionada con la función pública de administrar justicia asignada y de la ejecución de los procedimientos en general, frente al grado de cumplimiento de los objetivos normativos propuestos, de la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y de los aspectos que se puedan mejorar para lograr una pronta y cumplida Justicia.

La JCAS, debe realizar el seguimiento y revisión de la información tanto externa como interna, positiva o negativa, para su consideración, observando los requisitos que el sistema normativo prevé, correspondientes a cada caso, se debe definir su trámite y pronta resolución.

9.1.2.1. Documentos Relacionados

- a) NTC ISO 9001:2015, numerales 4.1; 4.2; 9.1.3.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



- b) Ntc 6256:2021 9.1. Seguimiento; medición; análisis de la evaluación; 9.1.2 Satisfacción del Usuario: 9.1.4.
- c) Caracterización y flujogramas de proceso.
- d) Manual Instructivo para el diligenciamiento del formulario SIERJU.

9.2. 9.2.1 Auditoría Interna y Externa

Con el fin de determinar si las actividades y los resultados a la calidad, satisfacen las disposiciones planificadas, y si éstas se aplican de forma eficiente, eficaz y efectiva, para alcanzar los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad SIGCMA-SGC, los requisitos de la Norma ISO 9001 última actualización, los requisitos para las partes interesadas de conformidad con los requisitos Constitucionales, legales y reglamentarios; La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja tienen establecido el Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad (SIGCMA) de acuerdo con los lineamientos dados por la Norma ISO 19011:2012, el cual es desarrollado anualmente o cuando la Alta Dirección lo requiera atendiendo la evaluación y mejoramiento del sistema de gestión y control de la calidad el proceso de Mejora Continua.

De la Misma manera, se practica la auditoría externa por parte de la Alta dirección y con el apoyo del Icontec.

El proceso, cuenta con etapas previas a la verificación de la auditoría externa, como lo es el ciclo de reuniones y capacitaciones que se realizan en el curso del año, la creación, actualización y supresión de procesos y procedimientos de calidad de cara a la actualidad y a la práctica de auditorías internas que conllevan a un seguimiento estricto del cumplimiento del sistema de calidad –SIGCMA-SGC de la JCAS.

9.2.1. Documentos Relacionados

- a. Procedimiento de Auditoría Interna de Calidad NTC 6256:2021 numerlaes 9.2.; 9.2.1; 9.2.2
- b. Procedimiento de Auditoría Externa de Calidad.
- c. Informes de Auditoria

9.3. Generalidades Revisión por la Dirección

La Alta Dirección ha documentado el Procedimiento de Revisión por la Dirección, para realizar revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad anualmente, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora, la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, la Política y Objetivos de Calidad, el manual de gestión de calidad, procesos y procedimientos, según corresponda.

**Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander**

9.3.1. Documentos Relacionados

- a. Procedimiento de Revisión por la Dirección del SIGCMA;
- b. Informe de Revisión por la Alta Dirección.

9.3.2. Información de entrada para la revisión por la Alta dirección de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander

La información de entrada para la revisión por la Alta Dirección de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, se toma del informe que presenta el Representante de la Alta Dirección de forma conjunta con los líderes de Proceso y Miembros del Comité de Calidad de la Jurisdicción, quienes compilan los aspectos relevantes sobre:

- a. Los informes de medición y análisis de indicadores de los procesos.
- b. El informe anual emitido por el Proceso Gestión de Mejoramiento, que incluya los resultados de auditorías, internas, externas y el seguimiento a los hallazgos o no conformidades.
- c. El seguimiento a la satisfacción de las personas interesadas.
- d. La identificación y acciones sobre el producto o servicio no conforme.
- e. Los cambios que pueda afectar el Sistema de Gestión de la Calidad y las recomendaciones para la mejora.

9.3.2.1. Documentos Relacionados

- a. Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección.
- b. Acta de la revisión por la Alta dirección.

9.3.3. Resultados de la Revisión

La Revisión por la Dirección se documenta en el acta que se levanta; la toma de decisiones para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza en conjunto con el Comité de Calidad, quien tendrá la responsabilidad de hacer seguimiento a los compromisos y directrices tomadas por la Alta Dirección, los cuales deben enfocarse a:

- a. La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- b. La mejora del servicio en relación con los requisitos de las partes interesadas.
- c. Las necesidades de recursos. (humanos, tecnológicos, entre otros.)

9.3.3.1. Documentos Relacionados

- a. Acta de Revisión por la Dirección.

NTC 6256: 2021; 9.3; 9.3.1; 9.3.2; 9.3.3;

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



10.

MEJORA

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



10. MEJORA

10.1. Acciones de Gestión: Acción Correctiva y Acción Preventiva

La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, es consciente de la actualización permanente en la normatividad vigente que incide en su gestión y en la calidad de sus productos y en la atención oportuna de las partes interesadas.

La JCAS, activa el Procedimiento de acciones correctivas, preventivas, y de mejora, donde las decisiones y acciones oportunas se toman cuando surgen no conformidades potenciales o reales; es decir, el incumplimiento de requisitos de las normas o de las partes interesadas, que se origine de auditorías internas o externas, de un producto no conforme, queja, reclamo o sugerencia, mediante la autoevaluación realizada por el responsable del , procedimiento, proceso, actuación y/o de la heteroevaluación del procedimiento, o revisión por la Alta Dirección.

Igualmente acatará y adoptará los cambios necesarios cuando surjan reformas en el sistema normativo que tienda a mejorar y hacer más efectiva la función pública de administrar Justicia, realizando las acciones y decisiones correspondientes para que la actualización sea oportuna.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*

Su implementación se hace por los responsables del proceso; el seguimiento a la eficacia de la acción es responsabilidad del funcionario de cada despacho como líder de la Mejora Continua, por el Comité de Calidad y la supervisión de la Alta Dirección.

Todas las acciones que buscan el mejoramiento continuo y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución, deben acatar la normatividad vigente.

10.1.1. Documentos Relacionados

- a. Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- b. NTC ISO 9001: 2015 Capítulo 10; 10.2 No conformidad acción preventiva y acción correctiva. 10.3: Mejora Continua:10.3.
- c. NTC 6256:2021. 10.
- d. Solicitud de mejora

10.2. Mejora Continua

Cada responsable de proceso adopta las acciones tendientes a corregir desviaciones encontradas en el Sistema de Gestión de la Calidad, además de las que se derivan de los procesos de autoevaluación, evaluación independiente y de las auditorías internas y externas, donde el proceso mejore continuamente y contribuya a la evolución y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

La Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander, integrada por el Tribunal Administrativo de Santander, los Juzgados Administrativos de los Circuitos de Bucaramanga, San Gil y Barrancabermeja, se basan en las siguientes herramientas básicas:

- a. La revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección mediante el Procedimiento de Revisión.
- b. El seguimiento de los objetivos de la calidad.
- c. Edición y análisis de la información.
- d. La Generación de Calidad mediante la aplicación del Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora a los procesos misionales.
- e. La presentación de propuestas de mejora analizadas en el Comité de Calidad, Líderes de los Procesos y la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección.
- f. La JCAS, debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora, en sus procesos, procedimientos, herramientas de gestión, documentos, clima organizacional, e implementar las acciones de mejora correspondientes para lograr los cometidos institucionales.

10.2.1. Documentos Relacionados

- a. Acta de revisión y Mejora por la Alta Dirección.

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*



- b. NTC ISO 9001:2015. Capítulo 10. 10.3
- c. NTC 6256:2021. 10.

NOTA. La actualización al Manual de Calidad y toda la Plataforma Estratégica fue aprobada por la Sala Plena del Tribunal Administrativo de Santander, mediante Acta No. xxxdel XXX de XXXX de 2023.

MILCÍADES RODRÍGUEZ QUINTERO
Magistrado Líder del SIGCMA-SGC.
Bucaramanga

*Rama Judicial del Poder Público
Consejo Superior de la Judicatura
Consejo de Estado
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de Santander*