

## **Poder judicial. Sistema integrado de gestión. Directrices para la implementación de la NTC 6256**

---

E: Judicial power. Integrated management system. Guidelines for the implementation of NTC 6256

### **CORRESPONDENCIA:**

---

**DESCRITORES:** rama judicial; sistema de gestión; calidad; ambiental; corporaciones; directrices.

---

**I.C.S.: 03.160.03; 03.120.10**

® ICONTEC 2021

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Editada por ICONTEC. Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888

Prohibida su reproducción | Editada 2021-11-17



## PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 1595 de 2015.

**ICONTEC** es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento pueden ser objeto de derechos de patente. ICONTEC y las entidades de la Rama del Poder Judicial no asumen la responsabilidad por la identificación de dichas patentes, o por la documentación que se haya aportado y que gocen de esta protección legal.

La GTC 286 (Primera actualización) fue elaborada por el CTN 250. Apoyo a la gestión judicial y ratificada por el Consejo Directivo de 2021-11-17.

Este documento está sujeto a ser revisado en cualquier momento con el objeto de que responda a las necesidades y exigencias actuales. Se invita a los usuarios de este documento a presentar sus solicitudes de revisión a ICONTEC; sus comentarios serán puestos a consideración del comité técnico responsable del estudio de este tema.

**ICONTEC** cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**

## CONTENIDO

	Página
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS .....	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	2
4. CONTEXTO DE LA ENTIDAD Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	2
4.1 Comprensión de la entidad y su contexto.....	2
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	3
4.3 Determinación del alcance del sistema integrado de gestión.....	5
4.4 Sistema integrado de gestión y sus procesos.....	6
5. LIDERAZGO .....	7
5.1 Liderazgo y compromiso.....	7
5.2 Política .....	9
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la entidad .....	10
6. PLANIFICACIÓN .....	11
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades .....	11
6.2 Objetivos del sistema integrado de gestión y planificación para lograrlos.....	13
6.3 Planificación de los cambios .....	15

	<b>Página</b>
<b>7. APOYO .....</b>	<b>16</b>
<b>7.1 Recursos.....</b>	<b>16</b>
<b>7.2 Competencia.....</b>	<b>20</b>
<b>7.3 Toma de conciencia.....</b>	<b>21</b>
<b>7.4 Comunicación .....</b>	<b>22</b>
<b>7.5 Información documentada .....</b>	<b>23</b>
<b>8. FUNCIÓN PÚBLICA DE ADMINISTRAR JUSTICIA Y FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.....</b>	<b>25</b>
<b>8.1 Planificación y control operacional.....</b>	<b>25</b>
<b>8.2 Requisitos para los productos y servicios.....</b>	<b>27</b>
<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios .....</b>	<b>29</b>
<b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....</b>	<b>34</b>
<b>8.5 Provisión y prestación servicio .....</b>	<b>37</b>
<b>8.6 Liberación de los productos y servicios .....</b>	<b>41</b>
<b>8.7 Control de las salidas no conformes .....</b>	<b>42</b>
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....</b>	<b>43</b>
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....</b>	<b>43</b>
<b>9.2 Auditoría interna .....</b>	<b>46</b>
<b>9.3 Revisión por la dirección .....</b>	<b>48</b>
<b>10. MEJORA.....</b>	<b>50</b>
<b>10.1 Generalidades .....</b>	<b>50</b>

	<b>Página</b>
<b>10.2 No conformidad, acción preventiva y acción correctiva.....</b>	<b>51</b>
<b>10.3 Mejora continua.....</b>	<b>52</b>

**PODER JUDICIAL.  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.  
DIRECTRICES PARA LA IMPLEMENTACIÓN  
DE LA NTC 6256.**

## **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Esta guía proporciona orientación sobre la interpretación de los requisitos de la NTC 6256 a través de ejemplos de las posibles acciones que la entidad puede implementar para cumplir los requisitos establecidos en la NTC 6256. No adiciona, omite ni modifica en manera alguna estos requisitos.

Esta guía no prescribe enfoques obligatorios para la implementación, ni proporciona ningún método preferido de interpretación.

No se prevé la utilización de esta Guía con propósitos de certificación.

## **2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

Los siguientes documentos se referencian en el texto de tal manera que parte o la totalidad de su contenido constituye requisitos de este documento. Para las referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento referenciado (incluida cualquier corrección).

NTC 6256, Poder judicial. Sistema integrado de gestión. Requisitos.

NTC-ISO 9002, Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2015.

NTC-ISO 14001, Sistema de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

NTC-IEC/ISO 31010, Gestión del riesgo. Técnicas de evaluación del riesgo.

NTC-IEC 60812, Sistemas de gestión. Técnicas de análisis para confiabilidad de sistemas. Procedimiento para análisis de modo de falla y efectos (AMFE).

GTC-ISO 10007, Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la configuración.

GTC-ISO PAS 45005, Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Directrices generales para un trabajo seguro durante la pandemia COVID-19.

### **3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Para los propósitos de este documento, se aplican los términos y definiciones establecidos en la NTC 6256, la NTC-ISO 9000 y la NTC-ISO 14001.

### **4. CONTEXTO DE LA ENTIDAD Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

#### **4.1 Comprensión de la entidad y su contexto**

Este numeral orienta a la entidad a que identifique las cuestiones internas o externas y analice el impacto negativo o positivo que estas pueden tener sobre su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema integrado de gestión. Las cuestiones externas e internas cambian continuamente, por lo tanto, la entidad debería establecer actividades para su identificación, seguimiento y revisión a intervalos planificados utilizando los espacios para su desarrollo como la revisión por la dirección, la formulación de los planes de acción, la revisión y actualización de los mapas de riesgos, entre otros.

Las cuestiones externas se pueden identificar a través de diversas fuentes como documentos del Gobierno Nacional y sus entidades, documentos del Poder Judicial, sus entidades y jurisdicciones, publicaciones nacionales e internacionales, noticias del ámbito económico, seguridad, desarrollo del país, publicaciones de asociaciones, agencias de información, asociaciones de profesionales, reuniones con usuarios, manifestaciones de la ciudadanía y partes interesadas pertinentes.

Las cuestiones internas se pueden identificar en las reuniones de seguimiento, medición de los procesos, reuniones con los servidores judiciales, simposios, jornadas de integración, eventos de capacitación, rendición de cuentas, auditorías, encuestas, análisis de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, medición del clima organizacional, entre otros.

La identificación y clasificación de estas cuestiones externas e internas pertinentes al contexto de la entidad puede determinarse siguiendo metodologías como el análisis DOFA (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), y el análisis PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal), entre otras, así:

- a) cuestiones externas relacionadas con factores:
  - 1) políticos: Objetivos de Desarrollo Sostenible, acuerdos internacionales, cambios de gobierno, políticas públicas, regulación, estabilidad política, compromisos del Poder Judicial a nivel nacional, iberoamericano o internacional.
  - 2) económicos: presupuestos, regalías, tipos de cambio, situación económica del país, finanzas públicas, el pronóstico de inflación, endeudamiento, crédito, cooperación y demás indicadores macroeconómicos.
  - 3) sociales: demanda de empleo para el Poder Judicial, la seguridad en el territorio, el conflicto, el nivel de escolaridad de las poblaciones, condiciones sociales y culturales, accesibilidad, infraestructura del país y sus regiones, y demás indicadores de población, de salud, de educación y justicia.

- 4) tecnológicos: transformación digital, tecnología para el sector, equipos, software y aplicativos disponibles, licencias, modelos tecnológicos nacionales y gubernamentales para el manejo de la información pública, desarrollo de comunicaciones a nivel nacional y regional, y tecnologías disruptivas;
  - 5) ecológicos o ambientales: cambios en el uso del suelo, cambio climático, contaminación, cuidado ambiental y epidemiología ambiental, bioseguridad;
  - 6) legales y reglamentarios: normatividad sobre ambiente y la seguridad y salud en el trabajo, epidemias, pandemias (véase el numeral 7.1.4 de la NTC 6256), regulación de relaciones laborales, sindicales, regulaciones relacionadas con el desarrollo de los procesos, regulaciones sobre transparencia, disponibilidad de la información, rendición de cuentas.
- b) cuestiones internas relacionadas con estos factores, entre otros:
- 1) estratégicos: direccionamiento estratégico, planeación institucional, plataforma estratégica, liderazgo, trabajo en equipo, gobernanza y gobierno corporativo para la toma de decisiones, estructura organizacional, políticas, administración del riesgo (véase los numerales 4, 5 y 6 de la NTC 6256);
  - 2) de recursos: servidores judiciales, competencia, infraestructura, conocimiento organizacional, información documentada, insumos. (véase el numeral 7 de la Norma NTC 6256);
  - 3) de planeación y operación de los procesos: objetivos, alcance, métodos, articulación, insumos o entradas, desempeño del sistema integrado de gestión, proveedores (véase los numerales 4.4 y 8 de la NTC 6256);
  - 4) de comunicación: canales utilizados y su efectividad, flujo de la información necesaria para el desarrollo de las actividades, transparencia, rendición de cuentas (véase el numeral 7.4 de la NTC 6256).

#### **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Este numeral orienta a la entidad a identificar y a enfocarse en aquellas partes interesadas que le son pertinentes porque pueden tener un impacto en su capacidad para proporcionar bienes y servicios, o pueden verse o percibirse como afectadas por sus decisiones o actividades.

Algunas partes interesadas pertinentes puede ser comunes a todas las entidades del Poder Judicial, sin embargo, se pueden identificar algunas exclusivas para cada una de ellas por aspectos como la regionalización o el cubrimiento y su nivel de responsabilidad. Igualmente se debería considerar el hecho de que el ser comunes no implica que sus requisitos y expectativas sean completamente iguales, por lo tanto, es conveniente identificar estas diferencias.

Para identificar estas partes interesadas se deberían considerar los siguientes criterios:

- a) capacidad para influenciar moral, financiera o legalmente sobre el desempeño de la entidad;
- b) las partes interesadas, tienen la capacidad de convocar otros grupos que pueden influenciar el desempeño de la entidad y generar riesgos y oportunidades;

- c) capacidad para afectar a la entidad mediante sus decisiones o actividades. Sus relaciones tienen dentro de la promesa de servicio un condicionamiento de oportunidad o tiempo que impacta los resultados;

EJEMPLO 1 Estos son algunos ejemplos de partes interesadas pertinentes que se pueden considerar:

- Beneficiario, usuarios, partes interesadas, que reciben o interactúan directamente con las entidades: Profesionales del derecho, demandante, demandado, estudiantes de derecho, judicantes, petitionerio y aspirantes a ocupar cargos de carrera judicial.
- Beneficiario, usuarios, partes interesadas del mismo Poder Judicial: Corporaciones, Seccionales, Consejos Seccionales, Tribunales, Juzgados, despachos judiciales.
- Usuarios internos: servidores judiciales, contratistas y personas naturales o jurídicas que laboran en las entidades.
- Sindicatos.
- Proveedores externos.
- Organismos de control: procuraduría, fiscalía.
- Poder Ejecutivo y Legislativo.
- Entes de supervisión, control y regulación: superintendencias. comisiones de regulación.
- Corporaciones del gobierno nacional: ministerios, departamentos administrativos.
- Entidades territoriales: departamento, gobernación, asamblea departamental, municipio, alcaldía, consejo municipal y personerías.
- fuerzas militares y de policía.
- Academia: universidades, instituciones de educación superior, colegios.
- Otras organizaciones: cámaras de comercio, organizaciones y/o asociaciones de derechos humanos, de justicia, de investigaciones.
- Autoridades ambientales: corporaciones autónomas regionales, autoridades ambientales o quien haga sus veces.

La identificación de las necesidades y expectativas (requisitos) de estas partes interesadas, podría desarrollarse a través de los siguientes pasos:

- a) identificar las partes interesadas (beneficiarios, usuarios que reciben el producto o servicio o que tienen o reciben influencia de la entidad, entre otros);
- b) identificar requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios que la entidad estableció como marco en la etapa de planificación y que van implícitos dentro de las características;
- c) identificar variables geográficas, demográficas, intereses y hábitos, costumbres y medios que interactúan con la entidad;
- d) identificar las expectativas válidas de mejora en el servicio o producto que esperan o desearían estas partes interesadas.

En relación con las condiciones ambientales la entidad a través del conocimiento de sus productos y servicios identifica aquellas que impactan o tienen influencia en el cumplimiento de sus compromisos ambientales.

Esta información debería analizarse y revisarse en forma periódica ya que es cambiante con el entorno, los avances en los medios y métodos, y las condiciones que afectan (positiva o negativamente) a estas partes y a la entidad. El seguimiento y la revisión deberían hacerse durante los procesos de cambio del sistema, en la planificación, en la prestación del servicio o en la revisión por la dirección, entre otros.

#### **4.3 Determinación del alcance del sistema integrado de gestión**

El objetivo de este numeral es que la entidad determine los límites y el alcance de su sistema de gestión.

Para determinar el alcance se debería tomar en cuenta:

- a) las cuestiones externas e internas, según determinan los requisitos del numeral 4.1 de la NTC 6256;
- b) los requisitos pertinentes de las partes interesadas pertinentes (ej. usuarios, academia, Gobierno Nacional, beneficiarios), según se determinen, de acuerdo con los requisitos del numeral 4.2 de la NTC 6256;
- c) los productos y servicios proporcionados por la entidad o por el proveedor externo, y
- d) los acuerdos ambientales formulados.

Al determinar el límite del sistema integrado de gestión la entidad debería tener en cuenta:

- la infraestructura;
- las distintas sedes y actividades de la entidad;
- las responsabilidades y autoridades asignadas y, en el caso de la administración de justicia, la jurisdicción;
- las funciones, actividades, procesos, productos y servicios administrativos;
- la autoridad y la capacidad que se tiene para ejercer control e influencia.

Inicialmente, todos los requisitos de la NTC 6256 se consideran aplicables, no obstante, la entidad puede declarar su inaplicabilidad si esta no tiene efecto en su capacidad de proporcionar un producto o prestar un servicio que cumpla con los requisitos o que, por la estructura orgánica del Poder Judicial, no son de su competencia.

La aplicación de los requisitos debería analizarse ítem por ítem y no generalizarlos por numerales ya que a veces algunos de los requisitos pueden ser aplicables en un capítulo, o todos los requisitos de un capítulo pueden ser o no aplicables.

La información documentada del alcance debería mantenerse en cualquier medio que la entidad determine que cumple sus necesidades, tales como un manual o una página web.

#### 4.4 Sistema integrado de gestión y sus procesos

**4.4.1** La intención de este numeral es que la entidad determine los procesos necesarios en su sistema integrado de gestión para asegurar el cumplimiento de la misión institucional señalada por la ley y los requisitos establecidos en la NTC 6256. Esta determinación incluye no solamente los procesos para la producción y prestación de servicios, sino también los procesos necesarios para la implementación eficaz del sistema integrado.

La entidad debería considerar cuatro tipos de procesos: Procesos estratégicos, misionales de servicio u operativos, de apoyo y de evaluación. El nivel de desagregación y de detalle de estos procesos puede variar de acuerdo con el contexto de la entidad, las funciones, las responsabilidades, los productos y servicios suministrados de acuerdo con su función constitucional y tomando en consideración el grado en que estos procesos puedan afectar su capacidad para lograr los resultados previstos, aplicando el pensamiento basado en riesgos.

Un proceso es un “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” (Tomado de la NTC-ISO 9000:2015, numeral 3.4.1).

Para dar cumplimiento a los requisitos del numeral 4.4.1 de la NTC 6256, literales a) hasta el h), la entidad debería:

- a) identificar las entradas o insumos provenientes de procesos internos o, de fuentes o proveedores externos y que se requieren para el desarrollo del proceso y las salidas previstas desde el punto de vista de lo que esperan los usuarios o los procesos receptores. Las salidas pueden ser tangibles (ej. documentos, informes, equipos) o intangibles (ej. datos, información, conocimiento, asesoría, decisiones);
- b) establecer la secuencia de estos procesos de manera que se articulen como sistema, tomando como referencia las entradas y salidas previstas. Las características y condiciones de calidad y de aceptación se deberían identificar y gestionar entre los procesos proveedores y los procesos receptores;
- c) considerar los criterios para el seguimiento y medición que pueden ser parámetros del proceso, o las especificaciones establecidas para productos y servicios. Los indicadores de desempeño deberían basarse en los resultados del seguimiento o la medición, o pueden relacionarse con los objetivos (criterios) del sistema integrado, los objetivos y metas de los procesos. Otros métodos para evidenciar el desempeño incluyen, pero no se limitan, a informes, diagramas, el resultado de auditorías, la revisión por la dirección, las encuestas;
- d) determinar los recursos necesarios para los procesos, tales como personas, infraestructura, entorno para la operación, conocimientos, bienes y servicios, incluyendo aquellos que se requiere obtener de proveedores externos, con base en las necesidades identificadas por los procesos, las capacidades y disponibilidad de recursos de la entidad;
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para su ejecución con base en las actividades del proceso y, los perfiles y competencias de los servidores judiciales; las responsabilidades

- y autoridades pueden conservarse en información documentada como diagramas organizacionales, procedimientos documentados, políticas operacionales, entre otros, de acuerdo con la normatividad legal aplicable;
- f) asegurar que se implementen todas las acciones necesarias para gestionar los riesgos y oportunidades de acuerdo con las políticas y metodologías adoptadas;
  - g) obtener y analizar, de forma periódica, los datos de desempeño de los criterios establecidos para el seguimiento y medición, e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse que estos procesos logren los resultados previstos de manera sistemática;
  - h) considerar los resultados del análisis y la evaluación para determinar las acciones de mejora necesarias; las mejoras pueden hacerse a nivel de proceso (ej. tecnificando actividades), o a nivel del sistema integrado de gestión (ej. estandarizando actividades, reduciendo o agilizando trámites a través de medios tecnológicos) de manera que se disminuya la operatividad y la demora en los procesos.

**4.4.2** La intención de este numeral es asegurar que la entidad determine la información documentada que necesita para asegurar el conocimiento institucional y el desempeño del sistema integrado de gestión.

La información documentada es información que requiere ser controlada y mantenida, así como el medio que la contiene.

Corresponde a la entidad, además de la información documentada requerida por la NTC 6256, determinar los distintos tipos de información documentada necesarios con base en sus propias necesidades, actividades, tipos de productos o servicios, complejidad de sus procesos, recursos, entre otros. Esta información necesita mantenerse, revisarse periódicamente y modificarse para asegurar que se encuentra actualizada.

La información documentada que necesita conservarse sin cambios (salvo que se autorice una corrección) para demostrar la conformidad y para tener la confianza que los procesos se llevan a cabo según lo planeado, o para demostrar si los requisitos se están cumpliendo o no, se denomina registro.

La información documentada del sistema integrado de gestión de la entidad debería mantenerse, conservarse o ambos, de acuerdo con las políticas establecidas por la entidad y con la normatividad establecida para la administración de justicia y de los recursos públicos, teniendo en cuenta un enfoque basado en riesgos.

## **5. LIDERAZGO**

### **5.1 Liderazgo y compromiso**

#### **5.1.1 Generalidades**

La intención de este numeral es asegurar que la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso tomando un rol activo al comprometer, fomentar, asegurar, comunicar y hacer el seguimiento del desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión. Las formas en que se puede aplicar

dependen de varios factores tales como el tamaño y la complejidad de la entidad, el estilo de gestión y la cultura organizacional.

La alta dirección se refiere a aquellos que dirigen y controlan la entidad y el sistema integrado de gestión de acuerdo con el alcance que este tenga. Si el alcance del sistema integrado de gestión incluye solo una parte de la entidad, la alta dirección se refiere solo a aquellos que rigen y controlan esa parte. La alta dirección tiene el poder de delegar la autoridad y proporcionar recursos dentro de la entidad.

Para los requisitos del numeral 5.1.1 de la NTC 6256 desde el literal a) hasta el literal j), la entidad debería:

- a) formular el direccionamiento estratégico de la entidad teniendo en cuenta los fines establecidos por el estado, su misión, marco de acción y presupuesto asignado, así como los objetivos que desea alcanzar;
- b) comprender la eficacia del sistema integrado de gestión, realizando una rendición de cuentas del sistema, tomando responsabilidad de sus actividades y explicando a las partes interesadas los resultados que se logran. La NTC 6256 mantiene en la alta dirección la responsabilidad de la rendición de cuentas;
- c) asegurar que la política (véase el numeral 5.2 de la NTC 6256) y los objetivos (véase el numeral 6.2 de la NTC 6256) del sistema integrado se establecen teniendo en cuenta la dirección estratégica y el contexto de la entidad;
- d) promover el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, por ejemplo, asegurándose que se articulen las interacciones entre los procesos, considerando adicionalmente la gestión de oportunidades;
- e) realizar evaluaciones al sistema integrado de gestión y analizar los resultados para poder reaccionar y tomar acciones de forma oportuna, asegurándose que se cuente con los recursos adecuados;
- f) comunicar, mediante los canales y medios de comunicación disponibles, la importancia, el valor y los beneficios del sistema integrado de gestión y la adherencia a sus requisitos;
- g) realizar seguimiento a los planes de acción proyectados, para asegurar que se proporcionan los recursos adecuados al sistema integrado de gestión (ej. servidores judiciales, herramientas, equipos), en el momento y lugar en que se necesiten;
- h) comprometer, dirigir y respaldar a los servidores judiciales de la entidad para que contribuyan a la eficacia del sistema integrado de gestión, comunicándose con ellos (véase el numeral 7.4 de la NTC 6256) y motivándolos para que participen como miembros de equipos de mejora;
- i) promover la mejora continua mediante la aplicación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), utilizando los resultados obtenidos en la verificación para tomar acciones de mejora, correctivas o preventivas;

- j) proporcionar apoyo y orientación a servidores judiciales en otros puestos directivos pertinentes para ayudarles a demostrar liderazgo, según aplique, a sus propias áreas de influencia; esto podría incluir orientarles y respaldarles en la toma de decisiones específicas que ayuden a la entidad a cumplir los requisitos o a impulsar mejoras cuando sea necesario;
- k) tomar decisiones tanto estratégicas como operativas basadas en hechos, para incentivar a los servidores judiciales a realizar el trabajo de forma eficiente y promover los principios de transparencia en el sector.

Un liderazgo y compromiso eficaces pueden conducir a un mejor entendimiento por parte de los servidores judiciales de la entidad, de la manera en que contribuyen al sistema integrado de gestión y de lo que puede ayudarlos a lograr los resultados previstos, de manera sistemática.

### **5.1.2 Enfoque al usuario**

La intención de este numeral es asegurar que la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso de manera visible para mantener el enfoque en cumplir los requisitos de los usuarios y mejorar su nivel de satisfacción.

Los usuarios son los ciudadanos, personas naturales o jurídicas que reciben los productos y servicios de la entidad.

La alta dirección debería asegurar que se establecen procesos eficaces para determinar los requisitos de los usuarios y los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los productos y servicios, y que estos requisitos se comprenden.

La alta dirección debería asegurar que se implementan las acciones apropiadas para tratar los riesgos y oportunidades, de manera que los resultados previstos se logren sistemáticamente; si no se logran, entonces seguir el enfoque PHVA y asegurar que se asignan responsabilidades para implementar mejoras adicionales, hasta que se cumplan las necesidades y, se alcancen y superen las expectativas del usuario.

La alta dirección debería asegurar la divulgación de los servicios ofrecidos por la entidad, así como los requisitos establecidos para que los usuarios puedan acceder a los mismos utilizando los avances tecnológicos y manteniendo la seguridad de la información.

La alta dirección puede centrarse en mejorar la satisfacción del usuario usando los resultados del análisis y evaluación de los datos de satisfacción del usuario (véase el numeral 9.1.2 de la NTC 6256). Como resultado de este análisis, la alta dirección debería planear y ejecutar un cambio en los procesos y operaciones de la entidad relacionados con el usuario, incluyendo la asignación de recursos, si se requiere.

## **5.2 Política**

### **5.2.1 Establecimiento de la política del sistema integrado de gestión**

La política del sistema integrado de gestión resume las intenciones de la dirección con respecto al sistema y al cumplimiento de requisitos para la prestación de los servicios de la entidad y que se comprenda lo que significa la política del sistema integrado de gestión para ella y sus usuarios.

Para los literales a) al g) de la NTC 6256, la política debería:

- a) ser coherente con el contexto y la dirección estratégica, por lo cual se debería tener una comprensión clara del contexto de la entidad, incluyendo el desempeño actual de su sistema integrado de gestión y, las necesidades y expectativas de sus partes interesadas pertinentes;
- b) estar directamente articulada con los objetivos lo que implica que las directrices que se formulan en la política deberían ser medibles;
- c) incluir el compromiso de cumplir los requisitos aplicables; la dirección estratégica de la entidad, basada en su misión, visión, principios, directrices y valores centrales;
- d) incluir el compromiso de cumplir con los principios de la justicia; como enfoque principal del servicio que brinda la entidad;
- e) Incluir el compromiso para la protección del ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros requisitos específicos pertinentes al contexto de la entidad;
- f) ser coherente con el ámbito de responsabilidades de la entidad y el enfoque por procesos, de manera que brinde una orientación clara a los líderes sobre su compromiso;
- g) incluir un compromiso de mejora continua del sistema integrado de gestión y considerar el nivel y tipo de mejoras futuras necesarias para que la entidad genere valor público.

### **5.2.2 Comunicación de la política del sistema integrado de gestión**

La intención de este numeral es asegurar que la política del sistema integrado de gestión se comunica a todos los servidores judiciales, que todos la entienden y aplican, de manera que sean capaces de contribuir a la eficacia del sistema integrado de gestión.

La política del sistema integrado de gestión debería comunicarse para aumentar la consciencia de los servidores judiciales de la importancia de su trabajo para el logro de los resultados planificados.

Periódicamente debería revisarse para mantener su adecuación con el contexto y propósitos de la entidad.

La entidad debe poner a disposición la política del sistema integrado de gestión, según sea apropiado, a las partes interesadas pertinentes. Esta disposición puede hacerse a través de los medios de comunicación con los que cuenta la entidad tales como página web, circulares o boletines institucionales, pendones, carteleras y demás medios de visualización tanto internos como externos.

### **5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la entidad**

La intención de este numeral es que la alta dirección asigne los roles y responsabilidades requeridos para que el sistema integrado de gestión pueda lograr los resultados esperados. Los roles y responsabilidades deberían asignarse a servidores judiciales que puedan tomar las decisiones requeridas para efectuar cambios o mejoras en el sistema integrado de gestión. En esta delegación es esencial enfatizar que, aunque la autoridad puede delegarse, la responsabilidad y rendición de cuentas general del sistema integrado de gestión está en manos de la alta dirección.

La alta dirección debería asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurarse que se dé cumplimiento a los requisitos de la NTC 6256 y a la normatividad aplicable vigente; para ello es importante que en la planificación y durante la prestación del servicio estén asignadas las responsabilidades para identificar estos requisitos y asegurar su observancia;
- b) asegurarse que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas; para lo cual deberían revisarse los roles y responsabilidades de los líderes de procesos, proveedores y receptores de los productos y servicios con el fin de establecer que estas responsabilidades están asignadas;
- c) asegurarse que el sistema integrado de gestión sea objeto de evaluación y seguimiento; las actividades para realizar la evaluación y seguimiento del sistema integrado de gestión deberían estar establecidas en los métodos y la documentación de los procesos;
- d) asegurarse que se le informa sobre el desempeño del sistema integrado de gestión y las oportunidades de mejora identificadas (véase el numeral 10.1 de esta guía); la responsabilidad para informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema integrado debería asignarse a un servidor judicial, a un área específica de la entidad o los líderes de cada uno de los procesos del sistema integrado;
- e) asegurarse que se promueva el enfoque al usuario en toda la entidad, esta responsabilidad normalmente esta asignada al servidor judicial que maneja las comunicaciones de la entidad quien a través de acciones internas contribuye a que los servidores judiciales tomen conciencia de este enfoque;
- f) asegurarse que la integridad del sistema se mantiene cuando se planifican e implementan cambios; estas responsabilidades usualmente se asignan a los líderes o responsables del sistema integrado de gestión.

Estas responsabilidades y autoridades deberían identificarse en los documentos pertinentes del sistema integrado de gestión tales como, perfiles de cargo, caracterizaciones de proceso, procedimientos e instructivos, de acuerdo con el enfoque por procesos y la estructura de la entidad.

## **6. PLANIFICACIÓN**

### **6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades**

#### **6.1.1 Generalidades**

La intención de este numeral es asegurar que cuando se planifican los procesos del sistema integrado de gestión y cuando se establezca su direccionamiento y sus planes de trabajo, la entidad determine sus riesgos y oportunidades, y planifique las acciones para tratarlos. El propósito es prevenir las no conformidades, incluyendo las salidas no conformes, y determinar las oportunidades que puedan mejorar la satisfacción del usuario y lograr los objetivos del sistema integrado de la entidad. La aplicación del pensamiento basado en riesgos también puede ayudar a la entidad a desarrollar una cultura proactiva y preventiva centrada en el hacer.

Al determinar los riesgos y oportunidades del sistema integrado de gestión, deberían tenerse en cuenta las cuestiones externas e internas (véase el numeral 4.1 de la NTC 6256) así como los requisitos de las partes interesadas pertinentes (véase el numeral 4.2 de la NTC 6256). Los riesgos pueden contemplar situaciones como que el sistema integrado de gestión no logre sus objetivos, es decir que los procesos, productos y servicios no cumplan sus requisitos, o que la entidad no consiga la satisfacción del usuario. Como ejemplos de oportunidades se pueden considerar la posibilidad de mejorar trámites internos y externos, determinar la necesidad de revisar, reemplazar o modernizar un proceso introduciendo nueva tecnología a fin de hacerlo más eficiente, disminuir o tecnificar trámites, realizar alianzas o convenios que potencien los servicios de la entidad.

La entidad debería adoptar las metodologías para gestionar sus riesgos, tomando en consideración, si existen, los modelos y directrices para las entidades públicas que sean de aplicación obligatoria. La norma NTC-IEC-ISO 31010 proporciona una lista de herramientas y técnicas de evaluación de riesgos que pueden tenerse en cuenta, dependiendo del contexto de la entidad.

Para identificar los riesgos y oportunidades, y el análisis de contexto, la entidad puede considerar el uso de técnicas como el análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) o el análisis PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal). Entre otras herramientas que pueden ser utilizadas se tienen:

- Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMEF) y el Análisis Modal de Fallos, Efectos y Criticidad (AMEFC) (Véase la NTC-IEC 60812).
- Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control.
- Modelo de prospectiva MICMAC.
- Metodologías establecidas por la administración pública.

Corresponde a la entidad decidir los métodos o herramientas a usar. Los enfoques más simples incluyen técnicas como la lluvia de ideas, la técnica estructurada de preguntas ¿qué pasaría si...? (*Structured What If Technique, SWIFT*) y las matrices de consecuencias/probabilidades.

Hay varias situaciones en las que se deberían considerar los riesgos y oportunidades, por ejemplo, en las reuniones estratégicas de planeación, la revisión por la dirección, las auditorías internas, distintos tipos de reuniones sobre el sistema, reuniones para establecer los objetivos del sistema, planificación del cambio, las fases de planificación para el diseño, desarrollo y mejoramiento de nuevos productos y servicios, las fases de planificación de los procesos de prestación del servicio, formulación de proyectos y procesos de contratación, entre otros.

La identificación de los riesgos y oportunidades coadyuva a crear un ambiente de prevención y gestión.

**6.1.2** La intención de este numeral es asegurar que la entidad planifica acciones para tratar las causas y consecuencias de los riesgos, abordar las oportunidades identificadas (véase el numeral 6.1.1 de la NTC 6256) e implementar las acciones, analizar y evaluar su eficacia. Las acciones se deberían basar en el impacto potencial sobre la conformidad de productos y servicios o sobre la satisfacción del usuario, y es necesario incorporarlas en el sistema integrado de gestión y sus procesos, según sea apropiado.

Las acciones que la entidad puede tomar para tratar los riesgos dependen de la valoración de los mismos y de su política. Las acciones a considerar pueden ser:

- evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es la primera alternativa a considerar, se puede lograr cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de controles adecuados y acciones emprendidas. Por ejemplo: implementación de controles;
- reducir el riesgo, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Por ejemplo: a través de la optimización de los procedimientos y la implementación de controles;
- compartir o transferir el riesgo, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad externa. Por ejemplo: la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y seguro, en vez de dejarla concentrada en un solo lugar, podría considerarse la tercerización;
- asumir un riesgo, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido, puede generar un riesgo residual que se mantiene, en este caso, la entidad acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.

La entidad debería establecer la información documentada necesaria sobre sus riesgos y oportunidades tanto para su sistema integrado de gestión como para sus procesos (véase el numeral 4.4.1 de la NTC 6256).

Para la entidad sería importante establecer la diferencia que existe entre el riesgo y las salidas no conformes, con el fin de identificar el riesgo como situación no deseada que afecta los objetivos de la entidad.

Ayudaría igualmente el identificar los errores, las fallas, los incumplimientos, las carencias o las faltas de, para determinar si son la causa y darle tratamiento con controles eficaces.

## **6.2 Objetivos del sistema integrado de gestión y planificación para lograrlos**

**6.2.1** La intención de este numeral es asegurar que la entidad establece los objetivos del sistema integrado y planifica las acciones apropiadas para lograrlos.

Los objetivos del sistema integrado deberían establecerse en las funciones, niveles y procesos pertinentes, según sea apropiado, para asegurar el despliegue eficaz de la dirección estratégica de la entidad y de su política del sistema.

Para los literales a) a g) del numeral 6.2.1 de la NTC 6256, los objetivos del sistema integrado deberían:

- a) ser coherentes con la política del sistema y el direccionamiento estratégico;
- b) estar alineados con los objetivos del Poder Judicial y los planes de desarrollo nacionales y regionales relacionados con el sector de justicia;

- c) mantener coherencia con los principios de la administración de justicia y en caso de las jurisdicciones con las características propias de cada una;
- d) ser medibles, por ejemplo, especificando un periodo o una cantidad definida que se necesita lograr; el objetivo del sistema integrado puede medirse usando no sólo métodos cuantitativos sino también cualitativos (ej. niveles de desempeño para un servicio);
- e) considerar condiciones de los productos y servicios que permitan establecer el cumplimiento de las características de estos;
- f) incluir variables para medir el cumplimiento de los compromisos ambientales;
- g) ser objeto de seguimiento y/o revisión con respecto a los progresos realizados en el logro de los objetivos del sistema integrado; esto podría llevarse a cabo de acuerdo con los mecanismos establecidos por el sistema, incluyendo informes de avance, retroalimentación del usuario o revisiones por la dirección, entre otros;
- h) comunicarse según sea necesario (véase el numeral 7.4 de la NTC 6256); la entidad debería comunicar los objetivos del sistema integrado a sus partes interesadas, de forma que cada una de ellas comprenda a que objetivo(s) contribuye o impacta con sus actividades, aportando, de esta forma, a la toma de conciencia;
- i) actualizarse según sea adecuado, acorde con el cambio del contexto o en razón a las condiciones y compromisos que la entidad se proponga para cada periodo.

La entidad necesita mantener información documentada sobre los objetivos del sistema.

**6.2.2** La intención de este numeral es planificar acciones a fin de que la entidad logre los objetivos del sistema integrado.

Para los literales a) a e) del numeral 6.2.2 de la NTC 6256, la entidad debería:

- a) determinar las acciones que necesita implementar para lograr los objetivos del sistema integrado;
- b) asegurar que se dispone de los recursos suficientes (véase el numeral 7 de la NTC 6256);
- c) determinar quién es el responsable de lograr objetivos específicos del sistema integrado (ej. puede ser un equipo, una unidad, uno o varios procesos);
- d) definir cuándo se completará una acción;
- e) definir cómo se evaluarán los resultados.

La evaluación de resultados (véase el numeral 9.1.3 de la NTC 6256) sobre el logro de objetivos específicos del sistema integrado puede ser parte de la revisión por la dirección, de las evaluaciones de desempeño, o llevarse a cabo a través de los indicadores clave de desempeño o revisiones en curso o reuniones de retroalimentación.

### 6.3 Planificación de los cambios

La intención de este numeral es determinar la necesidad de abordar los cambios en el sistema integrado de gestión a fin de adaptarse a cambios en el entorno interno o externo, así como para asegurarse que cualquier cambio propuesto se planifica, introduce e implementa de forma controlada.

La necesidad de cambios puede surgir por ejemplo de:

- cambios propuestos por el Poder Judicial;
- cambios identificados en el contexto;
- análisis de resultado de desempeño;
- modificaciones en la estructura organizacional;
- cambios en la normatividad ambiental;
- actualización de los aspectos ambientales significativos;
- cambios ambientales no previstos;
- inclusión de un nuevo modelo de gestión;
- modificación del sistema integrado de gestión por cambios en la normatividad;
- ingreso de un proceso nuevo al sistema o eliminación de otro;
- cambios en el diseño de los procesos en busca de la eficiencia operativa, la optimización de recursos y, la disminución de tiempos y tareas.

Planificar un cambio de manera adecuada puede ayudar a evitar consecuencias negativas y a mantener la integridad del sistema integrado de gestión y la capacidad de la entidad para continuar proporcionando productos y servicios conformes durante el cambio. El nivel o complejidad de la planificación dependerá del impacto potencial del cambio por lo cual la aplicación del pensamiento basado en riesgos puede ayudar a determinar las acciones necesarias para su implementación.

Dentro de la planificación de los cambios la entidad debería considerar la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades, los procesos de comunicación y capacitación necesarios para que los servidores judiciales puedan contribuir en forma eficaz en su implementación.

## **7. APOYO**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1 Generalidades**

La intención de este numeral es asegurar que la entidad identifica, gestiona, planifica y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema integrado de gestión para su operación eficaz.

Al determinar los recursos que son necesarios proporcionar, la entidad debería considerar sus recursos y las capacidades actuales (ej. servidores judiciales, equipos, conocimiento organizacional) y cualquier posible restricción financiera; adicionalmente, considerar si se requiere contratar de forma externa estos recursos.

#### **7.1.2 Talento Humano**

La intención de este numeral es asegurar que la entidad pueda contar con el talento humano idóneo y necesario para la implementación eficaz de su sistema integrado de gestión y de la operación de los procesos a su cargo, para lo cual debería identificar y determinar el personal requerido en el desarrollo de las actividades de proceso y proporcionar su asignación, no sin antes considerar los recursos financieros y la normativa vigente para la provisión de los mismos. Se debería tener en cuenta la carga de trabajo actual y la competencia de los servidores judiciales pertinentes para llevar a cabo funciones y roles en el sistema integrado de gestión.

Al determinar los servidores judiciales necesarios, la entidad debería usar el pensamiento basado en riesgos y tener en cuenta las responsabilidades y autoridades que se han designado para sus procesos.

La entidad, con base en el análisis de sus capacidades y los requisitos técnicos requeridos para su operación, podría decidir vincular a servidores judiciales adicionales o usar un proveedor externo, en cuyo caso se debería considerar en el proceso contractual el establecimiento del nivel de competencias requeridos y los mecanismos para monitorear el cumplimiento.

#### **7.1.3 Infraestructura**

La intención de este numeral es asegurar que la entidad cuenta con las instalaciones, equipos y servicios necesarios para proporcionar regularmente a sus usuarios productos y servicios conformes de manera sistemática.

Se debería considerar que las acciones de determinar, gestionar, proporcionar y mantener hacen referencia a actividades diferentes que podrían ser desempeñadas por distintos procesos o funciones. Por ejemplo, los responsables de la ejecución de los procesos podrían identificar, establecer los requisitos específicos de infraestructura y gestionar su asignación: el responsable del proceso de adquisiciones adquirirá y proporcionará la infraestructura, y las actividades para mantenerla podrían estar a cargo de otra unidad o responsable (como el mantenimiento de equipos, servicio de limpieza o actualizaciones de las tecnologías de la información, ensayos periódicos de los sistemas de información y de comunicaciones, o inspecciones periódicas de las instalaciones y equipos).

La infraestructura puede tener un efecto crítico en la conformidad de productos y servicios. Se requiere que la entidad de conformidad con sus responsabilidades y atribuciones:

- a) determine la infraestructura necesaria para la operación eficaz de sus procesos y para lograr sus resultados previstos, y
- b) proporcione y mantenga la infraestructura necesaria.

Para la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos la entidad puede considerar aspectos tales como:

- a) instalaciones, espacios físicos, dotaciones con las condiciones ergonómicas adecuadas;
- b) tecnologías de la información y comunicación, aulas, equipos (hardware y software), suficientes, actualizados y adecuadas;
- c) servicios de transporte y logística, recursos para mantener la seguridad y confidencialidad de la información;
- d) salas con dotaciones y comunicaciones adecuados para la realización de audiencias;
- e) material bibliográfico suficiente, adecuado y actualizado, con estrategias y mecanismos orientados a motivar la consulta en el estudiante y que faciliten y/o complementen el proceso de formación judicial.

NOTA La entidad puede considerar las orientaciones dadas en la guía GTC-ISO PAS 45005 en lo referente con la gestión de riesgos relacionados con la pandemia con el fin de proteger la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo, que incluye la adecuación del espacio físico.

#### 7.1.4 Ambiente de trabajo

La intención de este numeral es asegurar que la entidad determina y proporciona el ambiente necesario para la operación de sus procesos, para facilitar la provisión de productos y servicios conformes.

Al determinar el ambiente para la operación de los procesos, se debería tener en cuenta los requisitos de las partes interesadas, por ejemplo, la normatividad relacionada con el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo o la normatividad relacionada con las condiciones para personas con discapacidad y los cambios generados por pandemias propendiendo por la salud psicológica y el bienestar de los servidores judiciales y las partes interesadas.

NOTA La entidad puede considerar las orientaciones dadas en la guía GTC-ISO PAS 45005 referente a la salud psicológica y bienestar de los servidores judiciales, de forma particular en la gestión de riesgos donde la entidad debería, entre otros:

- a) “Promover una cultura de confianza, cuidado y apoyo reconociendo que los trabajadores individuales experimentan diferentes problemas y que las ansiedades o dificultades son válidas y respetadas;
- b) permitir reuniones confidenciales periódicas (remotas o físicas, según corresponda) para discutir temas y ansiedades, y acordar formas de apoyar al trabajador;
- c) permiten un horario de trabajo flexible y tiempo libre;

- d) ayudar a los trabajadores a establecer límites saludables entre el tiempo laboral y no laboral comunicándoles cuándo se espera que estén trabajando y disponibles, teniendo en cuenta la necesidad de flexibilidad;
- e) permitir a los trabajadores un mayor control sobre el ritmo de trabajo y los plazos, si es posible;
- f) dar información periódica, clara y precisa sobre la situación actual de la organización y los cambios previstos que puedan afectar a los trabajadores,
- g) considerar la posibilidad de proporcionar el EPP, máscaras, protectores faciales y otras medidas de control adecuados para los trabajadores que tengan inquietudes acerca de estar en el lugar de trabajo físico, incluso si la organización no lo requiere, y
- h) ofrecer recursos adicionales para ayudar a los trabajadores a gestionar su propia salud y bienestar psicológicos (por ejemplo, programas en línea, sitios web, acceso a profesionales que ofrecen asesoramiento sobre duelo y trauma, asesoramiento financiero)."

[FUENTE: GTC-ISO PAS 45005, 6.2]

Los requisitos para el ambiente del proceso pueden incluir factores que inciden en el desempeño del recurso humano como:

- a) sociales (ej. no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);
- b) psicológicos (ej. reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);
- c) físicos (ej. temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).

El ambiente de trabajo debería tener en cuenta la fácil accesibilidad a las instalaciones (limitaciones físicas), seguridad y permanencia de los usuarios de los servicios dentro de las instalaciones de la entidad.

Una vez determinado, el ambiente para la operación de los procesos debería mantenerse y controlarse adecuadamente como sea necesario.

### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

#### **7.1.5.1 Generalidades**

La intención de este numeral es asegurar que la entidad determina y proporciona los recursos adecuados para asegurar resultados de seguimiento y medición válidos y fiables al evaluar la conformidad de sus productos y servicios.

Los recursos necesarios de seguimiento y medición se deberían determinar de acuerdo con los productos y servicios que proporciona la entidad. La entidad debería determinar a qué se necesita realizar el seguimiento y/o medición para sus procesos, productos y servicios.

El seguimiento implica la observación crítica, supervisión y verificaciones para determinar el estado cuantitativo, cualitativo o ambos de una actividad, proceso, producto o servicio. Puede ser una verificación simple para asegurar que la cantidad es correcta o que el producto no presenta fallas; por ejemplo, la escucha de una conversación entre el usuario y el centro de atención telefónica (podría hacerse el seguimiento de su llamada para fines de sistema), o haciendo preguntas durante la prestación de un servicio.

En algunos casos, una simple verificación o seguimiento será suficiente para determinar el estado; por ejemplo, una herramienta que se utilice para confirmar el cumplimiento de los requisitos, como una rúbrica o esquema de marcado usado para puntuar un examen. En otros casos será necesaria una medición y esto podría requerir equipos de medición que es necesario verificar, calibrar o ambos.

La medición tiene en cuenta la determinación de la cantidad, magnitud, o dimensión usando recursos de medición adecuados. Esto puede incluir el uso de un equipo calibrado o verificado que es trazable a un estándar de medición nacional o internacional como por ejemplo termómetros, decímetros, entre otros. Para servicios, puede incluir el uso de modelos conocidos y validados para retroalimentación de servicios.

Debería estar disponible información documentada a fin de demostrar la adecuación de los recursos de seguimiento y medición requeridos y seleccionados.

#### **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

La intención de este numeral es asegurar que la entidad proporciona medidas de la trazabilidad cuando un requisito o cuando la entidad determinan que es necesario tener confianza en la validez de los resultados de la medición.

Si se usa un equipo de medición para verificar la conformidad con los requisitos y proporcionar confianza en la validez de los resultados de medición, la entidad debería tener en cuenta la forma en que el equipo de medición se verifica, calibra o ambas, controla, almacena, usa y se mantiene.

El estado de calibración/verificación debería identificarse (por ejemplo, si el equipo de medición ha sido calibrado/verificado, fecha de la calibración/verificación, vigencia de esta). Esta identificación podría estar en el propio equipo de medición, en su contenedor o hacerse mediante otros medios administrativos como el uso de un identificador único para el equipo que pueda cruzarse con una base de datos. Los equipos de medición con características ajustables para la calibración se deberían proteger para prevenir cambios accidentales en el estado de calibración. Esto puede hacerse con un anclaje o cubriendo la sección de ajuste para prevenir perturbaciones con los dedos o con herramientas. En situaciones en las que el estado de calibración podría verse afectado debido a vibraciones o golpes, el equipo se debería proteger a través de una cabina o un empaquetado personalizado.

Los sistemas de medición también pueden incluir la combinación de programas informáticos y otros dispositivos, por ejemplo, bombas de combustible o señales para controlar los parámetros del proceso. En estos casos, la entidad debería considerar la adecuación al propósito de todo del sistema de medición.

Si se encuentra que el equipo de medición no es apto para el fin previsto, se debería revisar el impacto potencial sobre la conformidad con los requisitos de medición y se debería tomar las acciones necesarias. Las acciones pueden incluir verificar una muestra del producto afectado para determinar si cumple los criterios de aceptación.

Los resultados de dicha revisión pueden indicar que no se requiere ninguna acción, que un servicio necesita prestarse de nuevo, que se necesita revisar el productos y servicio, que hay que informar a los usuarios pertinentes, o incluso que se requiere retirar un producto o suspender el servicio. El nivel de las acciones necesarias depende de la conformidad de los productos y servicios.

### 7.1.6 Conocimientos de la entidad

La intención de este numeral es que se mantenga el conocimiento que la entidad ha determinado como necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de sus productos y servicios, así como fomentar la adquisición del conocimiento necesario basándose en los cambios, en las necesidades y tendencias.

El conocimiento organizacional es el conocimiento específico de la entidad que deriva de su experiencia colectiva o de la experiencia individual de los servidores judiciales. Este conocimiento se usa o puede usarse para lograr los objetivos del sistema integrado de la entidad y los resultados previstos.

La entidad debería establecer la manera en que determina y gestiona el conocimiento organizacional requerido para cumplir sus necesidades presentes y futuras. Los servidores judiciales que hacen parte de la entidad y su experiencia son la base del conocimiento organizacional. Capturar y compartir dicha experiencia y conocimiento puede generar sinergias que lleven a la creación de nuevo conocimiento organizacional o a su actualización.

Al determinar, mantener y poner a disposición el conocimiento organizacional, la entidad debería considerar:

- fuentes formales del derecho (normativa, jurisprudencia y doctrina);
- lecciones aprendidas de fallas, cuasi incidentes y éxitos;
- recopilar el conocimiento de usuarios, proveedores externos y demás partes interesadas;
- capturar el conocimiento que existe dentro de la entidad, por ejemplo, mediante programas de mentores, planes de sucesión;
- socializar y divulgar las fuentes formales del derecho;
- la evaluación comparativa de mejores prácticas;
- herramientas como intranet, bibliotecas, sesiones de toma de conciencia, boletines de noticias, *backups*, entre otros.

La entidad debería fomentar la socialización de los tipos de conocimiento: jurídicos, técnicos, financieros y administrativos, correspondientes a las diversas disciplinas y experiencias en la prestación de sus servicios. La entidad debería considerar gestionar estos tipos de conocimiento definiendo condiciones para el acceso, selección, tratamiento, difusión y divulgación del conocimiento demandado por los usuarios y partes interesadas.

### 7.2 Competencia

La intención de este numeral es que la entidad cuente con el talento humano necesario para la operación de los procesos y, la producción y prestación del servicio a su cargo de acuerdo con las condiciones establecidas por la entidad y dando cumplimiento en cada una de las etapas a la normatividad legal aplicable.

La entidad debería asegurar que los servidores judiciales tienen la competencia requerida para lo cual debería establecer los perfiles de los diferentes tipos de cargos establecidos en la ley para el Poder Judicial (Rama Judicial), tomando en consideración la educación, formación y/o experiencia apropiada. La entidad debería tener en cuenta estas condiciones para seleccionarlo.

La competencia de una persona se debería confirmar revisando su nivel educativo, formación o la experiencia adecuados; esto podría realizarse mediante el cumplimiento de disposiciones normativas establecidas para la provisión de empleos y la verificación de la información documentada correspondiente.

Para la vinculación del personal la entidad debería establecer, de acuerdo con la normativa, los procesos de selección, vinculación e inducción que aseguren la incorporación del personal con las competencias adecuadas para la operación de sus procesos y la prestación del servicio.

La entidad debería determinar los mecanismos evaluar las competencias y el desempeño de los servidores judiciales tomando en consideración la normatividad dispuesta para tal fin.

Cuando un servidor judicial no cumple o deja de cumplir los requisitos de competencia, se deberían tomar acciones para subsanar estas diferencias; estas acciones podrían desarrollarse a través de la formulación de programas de formación.

La entidad debería evaluar la eficacia de cualquier acción tomada; por ejemplo, podría preguntar a los servidores judiciales que han recibido formación si consideran que han alcanzado la competencia necesaria para hacer su trabajo, solicitar a los jefes la observación y declaración sobre la mejora en el desempeño del servidor judicial y del proceso.

Para un proveedor de la entidad, el control podría realizarse a través de supervisión, interventoría, seguimientos adicionales, como auditorías de los procesos proporcionados externamente, inspección de los productos y servicios, o estableciendo contratos y acuerdos de nivel de servicio que especifiquen los requisitos de competencia.

La entidad es responsable de determinar las acciones a tomar que variarán dependiendo de qué tan crítica sea la competencia para asegurar el cumplimiento de los requisitos, estas acciones pueden establecerse en los planes de mejoramiento.

La entidad debería conservar la información documentada apropiada que proporcione evidencia de la competencia de los servidores judiciales como: títulos, licencias, certificaciones de experiencia, entre otras, y de las acciones tomadas para medir la eficacia de estas.

### **7.3 Toma de conciencia**

La intención de este numeral es asegurar que los servidores judiciales de la entidad sean conscientes de la política del sistema integrado, de su contribución al logro de los objetivos y de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos y los efectos de las no conformidades del sistema integrado de gestión.

La toma de conciencia contribuye al logro de los objetivos del sistema integrado de gestión, distinguiendo entre lo que es aceptable y lo que no lo es, y tomando las acciones apropiadas cuando los procesos, productos y servicios no cumplen las especificaciones acordadas.

La entidad puede generar conciencia de muchas maneras, como:

- a) realizar reinducción periódica a todos los servidores judiciales incluyendo temas relacionados con la cultura de la entidad, la toma de conciencia y el desarrollo de una gestión dentro del marco de lo ético y la transparencia;
- b) incluir en el plan de comunicaciones internas, actividades motivacionales orientadas a fortalecer la toma de conciencia;
- c) diseñar procesos para separar claramente las salidas no conformes y actuar frente a ellas en el menor tiempo posible;
- d) comunicar claramente la manera en la que se tratan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, las salidas no conformes y los procedimientos específicos aplicables.

Los mecanismos de comunicación de todo tipo son importantes para asegurar la toma de conciencia y pueden incluir reuniones de revisión regulares, reuniones con usuarios y proveedores externos, recopilación y retroalimentación de información, entre otros.

#### **7.4 Comunicación**

La intención de este numeral es asegurar que la entidad establece las comunicaciones internas y externas que se necesitan y que son pertinentes para el sistema integrado de gestión.

Dentro de lo que la entidad debería comunicar a las partes interesadas externas se pueden considerar, entre otros:

- a) rendición de cuentas de acuerdo con la normativa vigente aplicable para presentar a los ciudadanos los resultados de la gestión;
- b) informes de resultados y de gestión para los organismos de control;
- c) información a los ciudadanos de cuándo, cómo y dónde se puede acceder a los productos y servicios de la entidad (trámites y servicios);
- d) convocatorias públicas para la selección de servidores judiciales;
- e) resultados de los procesos de formación;
- f) información de reparto;
- g) notificaciones de procesos;
- h) audiencias: confirmación de la programación de las salas de audiencias, citaciones a las partes interesadas en la realización de la audiencia de acuerdo con lo programado, cancelación de la reserva de la sala y audiencia virtual, resultados de las audiencias de acuerdo con los lineamientos del órgano administrativo judicial correspondiente;
- i) información de auxiliares de la justicia;

- j) diligencias de remate;
- k) a los proveedores: condiciones, especificaciones y términos contractuales, resultados de la supervisión y el seguimiento;
- l) información necesaria para el análisis y gestión de los procesos de la entidad y la toma de decisiones basada en la evidencia;
- m) resultados del análisis de desempeño de los procesos y del sistema integrado de gestión;
- n) requisitos específicos para que los usuarios puedan acceder al sistema de justicia (ej. formatos a diligenciar para solicitar audiencias, copias de procesos en medio magnético o físicamente, requerimientos de información indicando cuales son los datos mínimos para brindarla como son los números de los procesos e identificación del solicitante indicando que parte es en el proceso);
- o) resultados de auditorías;
- p) resultados de los análisis y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

La entidad debería determinar los servidores judiciales que tienen la autoridad y responsabilidad para generar y difundir las comunicaciones a nivel interno y externo, considerando el enfoque de riesgos para las comunicaciones.

Para ser eficaces, los procesos de comunicación de la entidad deberían proporcionar a esta y a los servidores judiciales la capacidad de:

- a) transmitir y recibir información rápidamente, y actuar sobre ella;
- b) crear confianza entre ellos;
- c) transmitir la importancia de la satisfacción del usuario, el desempeño de los procesos, entre otros;
- d) identificar las oportunidades de mejora;
- e) facilitar la adaptación a los cambios.

## **7.5 Información documentada**

### **7.5.1 Generalidades**

La intención de este numeral es asegurar que se establecen las condiciones para controlar la información documentada necesaria para ser conforme con la NTC 6256, así como la información documentada que la entidad ha determinado necesaria para asegurar la eficacia de su sistema integrado de gestión (véase el numeral 4.4.2 de la NTC 6256).

Corresponde a la entidad además de la información documentada que solicita la NTC 6256 y la normatividad de Poder Judicial determinar los distintos tipos de información documentada

necesarios con base en sus propias necesidades, actividades, tipos de productos o servicios, complejidad de sus procesos, recursos, basado en un enfoque de riesgos. Esta información debería mantenerse, revisarse periódicamente y modificarse para mantenerla actualizada.

La información documentada es información que requiere ser controlada y mantenida, así como el medio que la contiene, incluyendo información documentada de origen externo, que se requiere incorporar al sistema integrado de gestión.

La información documentada que necesita conservarse sin cambios (salvo que se autorice una corrección) para demostrar la conformidad y para tener la confianza que los procesos se llevan a cabo según lo planeado, o para demostrar si los requisitos se están cumpliendo o no, se denomina registro.

### **7.5.2 Creación y actualización**

La intención de este numeral es asegurar que cuando la entidad crea, modifica o actualiza la información documentada, esta información se identifica, se utiliza el formato y medio adecuados, y que la información documentada se revisa y aprueba según su conveniencia y adecuación, de acuerdo con la normatividad vigente.

La información documentada debería incluir una identificación y una descripción. Hay muchos métodos para hacerlo, como definir un título, fecha, autor, (o una combinación de dos o más de estos métodos), utilizando para ello códigos o series preestablecidas.

La entidad debería establecer los formatos para cada tipo de información documentada. Estos formatos pueden ser documentos físicos, electrónicos o ambos. Cuando se usan formatos electrónicos se debería considerar la infraestructura de hardware/software, para que todos los usuarios puedan tener acceso.

La entidad debería establecer métodos para la revisión y aprobación de su información documentada, por ejemplo, contar con una persona o un proceso con la responsabilidad para aprobar la información documentada.

Para la creación de la documentación la entidad debería tener en cuenta sus políticas ambientales con el fin de minimizar el impacto sobre el ambiente.

### **7.5.3 Control de la información documentada**

La intención de este numeral es asegurar que la información documentada está disponible en un medio adecuado donde quiera que se necesite y que está protegida de manera adecuada.

Una vez determinada la información documentada necesaria para el sistema integrado de gestión, la entidad debería asegurar los medios y métodos para que esté disponible para todos los procesos y unidades, direcciones a nivel regional o nacional, o para los usuarios, proveedores y partes interesadas pertinentes. La entidad debería considerar controles para identificar la información documentada actual frente a la obsoleta y para asegurarse de que sólo se usa la vigente.

La entidad de acuerdo con la normatividad vigente para la gestión documental de las entidades del estado establece el nivel de control necesario para asegurarse que la información documentada se controla adecuadamente, teniendo en cuenta el medio en el que se encuentra. El control incluye la

disponibilidad, distribución y protección, por ejemplo, frente a la pérdida de datos, confidencialidad, uso indebido o cambios involuntarios. Este control puede considerar medios físicos o sistemas electrónicos y accesos controlados a través de permisos, perfiles de seguridad, controles físicos, teniendo en cuenta las cuestiones de seguridad y de copias de seguridad de los datos de acuerdo con los lineamientos de seguridad de la información. Cuando la información documentada se conserva como evidencia de conformidad, debería protegerse de los cambios involuntarios y sólo permitir el acceso controlado a dicha información, por ejemplo, con acceso autorizado para los servidores judiciales pertinentes, o acceso electrónico restringido como “sólo lectura”, según sea apropiado.

El control de la información, la distribución, acceso, recuperación y uso, almacenamiento y conservación, control de cambios, retención y eliminación también aplica a la información documentada de origen externo cuando la entidad determine que es necesaria para la planificación y operación del sistema integrado de gestión.

En la definición de la conservación o eliminación de documentos la entidad debería tener claridad sobre la normatividad aplicable y las necesidades futuras de información para atender asuntos de legalidad, de conservación de información relevante, conservación de documentos archivísticos por condiciones de seguridad, cultura, memorias históricas y patrimonios documentales, entre otros.

## **8. FUNCIÓN PÚBLICA DE ADMINISTRAR JUSTICIA Y FUNCIÓN ADMINISTRATIVA**

### **8.1 Planificación y control operacional**

#### **8.1.1 Planificación y control de la función pública de administrar justicia y de la función administrativa**

La intención de este numeral es asegurar que la entidad encargada de ejercer la función jurisdiccional, la función de apoyo a la función pública de administrar justicia o la función administrativa, planifique y controle los procesos necesarios para administrar justicia o adelantar la gestión administrativa incluyendo cualquier proceso proporcionado externamente (véase el numeral 8.4 de la NTC 6256), mediante la determinación de:

- a) los requisitos para los productos y servicios bajo su responsabilidad, para lo cual es aplicable contar con la información de las salidas entregadas por los procesos;
- b) los requisitos ambientales pertinentes a su operación, de acuerdo con los productos y servicios que presta y los impactos que puedan generar;
- c) los criterios para todos los procesos especificando:
  - 1) las condiciones para su aceptación tomando como referencia los requisitos propios del producto o servicio y los de los usuarios, y
  - 2) cómo cumplir los requisitos ambientales, para lo cual se puede considerar la planificación de los aspectos e impactos ambientales.
- d) la planificación de los recursos necesarios para la producción y prestación de cada producto o servicio;

- e) el control de los procesos que puede planificarse a través de procedimientos, instructivos, guías o cualquier documento que indique como controlar las actividades en cada uno de ellos;
- f) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada de acuerdo con los lineamientos establecidos en el numeral 7.5 de la NTC 6256 y las orientaciones de la presente guía;
- g) los medios adecuados para obtener y suministrar información de las partes interesadas externas [en relación con preguntas, dudas, quejas, retroalimentación positiva y negativa];
- h) los medios para informar a las partes interesadas internas sobre las posibles acciones de contingencia que pueden tomarse, esto podría incluir situaciones como desastres naturales, condiciones climáticas, pandemias; conflictos laborales, causas para la suspensión de términos en los entes de justicia, por ejemplo, lapsos de vacancia judicial, escasez de insumos o demoras de los proveedores externos, entre otros.

Las salidas de esta planificación deberían usarse como entradas en las operaciones dentro de la entidad. Los usuarios o proveedores externos también podrían necesitar usarlas. Estas salidas se deberían mantener en formatos y medios adecuados para quienes requieren usarlas.

La entidad encargada de dar cumplimiento a la función pública de administrar justicia o la función administrativa debería controlar los cambios planificados y debería revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier posible efecto, según sea necesario.

Al planificar los procesos para suministrar productos y servicios, es necesario que los procesos contratados externamente estén bajo el control de la entidad, si son pertinentes para su sistema integrado de gestión. El control tiene que asegurarse aplicando los requisitos para el control de procesos, productos y servicios proporcionados externamente (véase el numeral 8.4 de la NTC 6256).

La salida de esta planificación debe ser adecuada para el cumplimiento de la función pública de administrar justicia, considerando la oferta y demanda de justicia o para el cumplimiento de la función administrativa, según corresponda.

### **8.1.2 Planificación y control de los productos y servicios de los procesos de apoyo para la función pública de administrar justicia**

Los procesos, productos y servicios de apoyo necesarios para el cumplimiento de la función jurisdiccional provienen de las Secretarías de Tribunal, las Relatorías, los Centros de Servicio, las Oficinas de Apoyo.

La intención de este numeral es que planifiquen todos los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades de apoyo a la función pública de administrar justicia, contemplando los aspectos que pueden incidir en su desempeño de acuerdo con lo normatividad aplicable a cada uno de los servicios.

## 8.2 Requisitos para los productos y servicios

### 8.2.1 Comunicación con el usuario

La intención de este numeral es asegurar que existe una comunicación clara y transparente entre la entidad y sus usuarios al determinar los requisitos para los productos y servicios que se proporcionan.

Para los literales a) a e) del numeral 8.2.1 de la NTC 6256, la entidad debería:

- a) comunicar los detalles y características del producto o servicio a proporcionar, de manera que el usuario entienda lo que se le ofrece; estas condiciones para la función pública de administrar justicia están establecidas por la Ley. La entidad adicionalmente puede comunicarla, mediante reuniones, folletos, páginas web, por teléfono, o por cualquier otro medio adecuado;
- b) dejar clara:
  - 1) la manera en que el usuario puede ponerse en contacto con la entidad para hacer preguntas o solicitar productos o servicios, facilitando los medios adecuados;
  - 2) la manera en que la entidad informará al usuario de cualquier cambio relacionado.
- c) establecer los medios adecuados para obtener información del usuario en relación con preguntas, dudas, quejas, retroalimentación positiva y negativa; los métodos incluyen, pero no se limitan a: correos electrónicos o llamadas telefónicas directas, encuestas en línea, canales de atención al usuario, reuniones presenciales;
- d) asegurar que se informa al usuario sobre la manera en que la entidad maneja y controla su propiedad (ej. información, elementos), cuando sea apropiado;
- e) asegurar que es proactiva; informar al usuario sobre las posibles acciones de contingencia que pueden tomarse, si surge la necesidad, para evitar tener un efecto perjudicial en la conformidad con los requisitos del usuario; esto podría incluir, entre otros, situaciones como desastres naturales, condiciones climáticas, conflictos laborales, escasez de insumos o demoras de los proveedores externos.

Una comunicación eficaz permite al usuario entender lo que la entidad puede, debe o pretende proporcionar, y permite a la entidad entender o confirmar las necesidades, expectativas, nivel de satisfacción del usuario y la calidad de sus productos y servicios.

### 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La intención de este numeral es asegurar que la entidad determina los requisitos para sus productos y servicios. Estos requisitos pueden determinarse teniendo en cuenta:

- a) el propósito del producto o servicio;
- b) las necesidades y expectativas del usuario;

- c) los requisitos legales y reglamentarios pertinentes;
- d) aquellos requisitos que la entidad considera necesarios (por ejemplo, la numeración de los expedientes, codificación de mobiliario utilizado en la prestación del servicio, para trazabilidad dentro de la entidad).

La entidad se debería asegurar que cumple las declaraciones sobre los productos y servicios que ofrece. Una declaración es una afirmación de la entidad sobre los productos y servicios, las prestaciones y características que puede proporcionar al usuario. Por ejemplo, el proceso de notificación asegura los siguientes requisitos: notificar a la totalidad de las partes y a las entidades competentes, realizar la notificación en los términos establecidos en la Ley.

La entidad debería tener en cuenta factores como:

- la normatividad vigente;
- los recursos disponibles;
- las aptitudes;
- la capacidad;
- los tiempos de entrega.

### **8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

**8.2.3.1** La intención de este numeral es asegurar que la entidad revisa los compromisos que ha adquirido con un usuario y que tiene la capacidad de cumplir dichos compromisos. La revisión permite a la entidad reducir el riesgo de que surjan cuestiones durante la operación y después de la entrega.

Para los literales a) a d) del numeral 8.2.3.1 de la NTC 6256, la entidad debería revisar:

- a) la necesidad de acciones durante la entrega y después de la entrega, como el transporte, la comunicación, la formación al usuario, la instalación in situ, la atención al usuario;
- b) si se pueden cumplir los requisitos implícitos, es decir, si el producto o servicio es capaz de alcanzar las expectativas del usuario (ej. se espera que el servidor judicial brinde información oportuna y precisa, o se espera que los equipos de cómputo entregados tengan instalado el software apropiado y debidamente licenciado);
- c) los requisitos adicionales que la entidad define cumplir para exceder las expectativas del usuario, mejorar la satisfacción del usuario o ser conforme con las políticas internas;
- d) si se han tenido en cuenta y se han tratado los requisitos legales y reglamentarios.

**8.2.3.2** La intención de este numeral es asegurar que se conserva la información documentada para demostrar el cumplimiento de los requisitos incluyendo todas las correcciones o cambios.

Para los literales a) a b) del numeral 8.2.3.2 de la NTC 6256, la entidad debería considerar:

- a) los resultados de la revisión pueden conservarse en cualquier medio adecuado, por ejemplo, se puede determinar conservar una selección de comunicaciones por correo electrónico con el usuario, conservar un informe detallado del análisis de viabilidad para un proyecto de construcción, entre otros;
- b) si la revisión identifica un requisito adicional o un cambio en los requisitos, se debería actualizar o incluir información documentada para asegurarse que se incorpora el nuevo requisito (por ejemplo, conservarse una conversación por correo electrónico que cambia una solicitud de bienes y servicios).

#### **8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

La intención de este numeral es asegurar que los servidores judiciales y las personas pertinentes (tanto internas como externas a la entidad) son conscientes de cualquier cambio en los requisitos de los productos y servicios. La entidad debería elegir un método de comunicación adecuado y conservar la información documentada apropiada, como los correos electrónicos de la comunicación, la publicación en la página electrónica, las actas de las reuniones o las correcciones, para evidenciar los cambios de los requisitos de los productos y servicios.

### **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

#### **8.3.1 Generalidades**

La intención de este numeral es asegurar que la entidad establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo, a fin de asegurarse que sus productos y servicios cumplen los requisitos, el cual define las características de los productos y servicios. La entidad debería tener en cuenta el contexto, incluyendo las partes interesadas pertinentes, al determinar el alcance del sistema integrado de gestión (véase el numeral 4.3 de la NTC 6256), puesto que este alcance determina la aplicación de los requisitos establecidos en el numeral 8.3 de la NTC 6256.

Alguna entidad podría necesitar tener en cuenta todos los requisitos de diseño y desarrollo, mientras que otra entidad sólo necesitará considerar algunos de los requisitos, como los referentes a cambios en el diseño y desarrollo o para comunicarse con el usuario.

#### **8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo**

La intención de este numeral es asegurar que la entidad lleva a cabo la planificación del diseño y desarrollo para determinar sus actividades y tareas necesarias de diseño y desarrollo. Esta planificación debería tener en cuenta las acciones que se han determinado necesarias (véase el numeral 6 y 8.1 de la NTC 6256) que puedan tener un efecto sobre el desempeño de las actividades planificadas, las necesidades de recursos, así como una definición clara de los roles y responsabilidades.

Este numeral proporciona un conjunto de elementos clave a tener en cuenta durante la planificación del diseño y el desarrollo. Para los literales a) a j) del numeral 8.3.2 de la NTC 6256:2018 deberían tener en cuenta:

- a) la complejidad de los productos y servicios (ej. un diseño repetido, un diseño nuevo, el propósito del producto y servicio, características físicas como la duración esperada y el alcance de un servicio) y factores como los requisitos de entrega;
- b) las etapas necesarias, incluyendo las revisiones aplicables de diseño y desarrollo (ej. diseño básico, diseño detallado), así como las verificaciones (ej. si todas las dimensiones se han especificado adecuadamente en un diseño técnico) y validaciones (ej. producción de prueba o ensayos de un servicio);
- c) las actividades de verificación necesarias para asegurarse que las salidas cumplen los requisitos de las entradas y las actividades de validación necesarias para asegurarse de que los productos y servicios resultantes cumplen los requisitos para la aplicación especificada o el uso esperado;
- d) los servidores judiciales que van a hacerlo, es decir, determinar las responsabilidades y autoridades necesarias involucradas en el proceso de diseño y desarrollo (ej. arquitectos, diseñadores, pares académicos);
- e) los recursos internos y externos necesarios (ej. conocimiento organizacional, equipamiento, tecnología, currículos, competencia, apoyo de usuarios o proveedores externos, trabajadores temporales, códigos o estándares que proporcionan información técnica);
- f) las comunicaciones entre los servidores judiciales involucradas en el proceso de diseño y desarrollo, teniendo en cuenta el número de servidores judiciales implicados y las maneras más eficaces para compartir información, como reuniones, telecomunicaciones, actas;
- g) la participación potencial de usuarios en las actividades de diseño y desarrollo (ej. seguimiento in situ de un usuario, ensayos del usuario, estudios del usuario, estudiantes, profesores).
- h) lo que es necesario para que los servidores judiciales de la entidad puedan proporcionar el producto o prestar el servicio (ej. insumos, dibujos, controles, materias primas, criterios de aceptación);
- i) los niveles de control esperados determinados por el usuario u otras partes interesadas sobre el proceso teniendo en cuenta la naturaleza de los productos y servicios;
- j) la información documentada necesaria para demostrar si se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo, y si el proceso se ha llevado a cabo adecuadamente en las etapas de revisión, verificación y validación (ej. planes de proyecto, actas de reuniones, realización de los puntos de actuación, informes de ensayos, dibujos, instrucciones de trabajo, o diagramas de flujo del proceso).

### 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

La intención de este numeral es asegurar que la entidad determina las entradas para los proyectos de diseño y desarrollo como una de sus actividades durante la planificación del diseño y desarrollo.

Las entradas deberían ser completas y coherentes con los requisitos que definen las características del producto o servicio, no deberían ser ambiguas. Para los literales a) a e) del numeral 8.3.3 de la NTC 6256, la entidad debería tener en cuenta:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño determinados por los usuarios, las necesidades de la entidad o del mercado;
- b) la información de actividades similares de diseño y desarrollo previas, como archivos de proyecto, especificaciones o las lecciones aprendidas, que pueden mejorar la eficacia y permitir a la entidad aprovechar las buenas prácticas o evitar errores;
- c) los requisitos legales y reglamentarios directamente relacionados con el producto o servicio (ej. reglamentos de seguridad, leyes de higiene alimentaria) o la provisión de ese producto o servicio;
- d) las normas o códigos de prácticas con los que la entidad se ha comprometido (ej. códigos de la industria, o normas de seguridad y salud);
- e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios; esto puede ir desde potencialmente fatales (ej. en un evento hay mala planificación que puede dar lugar a accidentes) a cuestiones que pueden resultar en la pérdida de la satisfacción del usuario.

Las entradas aplicables para el diseño y desarrollo deberían conservarse como información documentada. Estas entradas podrían ser una referencia a un código específico o una especificación listada en la planificación del proyecto.

Cuando los requisitos de las entradas son conflictivos, o sean difíciles de tratar o de alcanzar, la entidad debería implementar actividades para resolver estos temas.

#### **8.3.4 Controles del diseño y desarrollo**

La intención de este numeral es asegurar que, una vez que se han determinado las entradas, las actividades y controles de diseño y desarrollo se implementan de acuerdo con la planificación, para asegurar que el proceso es eficaz.

Las actividades de revisión, verificación y validación son esenciales para controlar el proceso de diseño y desarrollo, y es necesario implementarlas eficazmente. Es posible completar la revisión, verificación y validación como un único proceso o como actividades separadas.

Para los literales a) a f) del numeral 8.3.4 de la NTC 6256, la entidad debería asegurarse que:

- a) todos los servidores judiciales involucrados en las actividades de diseño y desarrollo son conscientes y entienden completamente los requisitos del usuario o del usuario final y las salidas finales previstas; es necesario tener en cuenta las desviaciones con respecto a los requisitos, por ejemplo, al planificar para mejorar el desempeño de un producto, frente a factores como el costo o la facilidad de uso;
- b) las revisiones de las etapas de planificación del diseño y desarrollo y las salidas de la etapa se establecen para confirmar que se cumplen los requisitos de las entradas, determinar

problemas y desarrollar soluciones; los servidores judiciales que no participan en una etapa específica del proceso de diseño y desarrollo pueden participar en su revisión, incluyendo aquellas que participan en producir el producto o servicio y en su caso usuarios, usuarios finales y proveedores externos pertinentes; para diferentes niveles de complejidad:

- 1) un diseño complejo podría revisarse en una reunión formal y las actas de tal reunión constituirían el registro;
  - 2) una revisión para un diseño simple podría ser menos formal y el registro podría consistir en una anotación en el plan indicando que la revisión se ha llevado a cabo, ha sido firmada por el revisor y fechada;
- c) la verificación se lleva a cabo para asegurarse que se cumplen todos los requisitos identificados al inicio del proceso de diseño y desarrollo; para proyectos más grandes, el proceso puede dividirse en etapas clave, llevando a cabo la verificación requerida al final de cada etapa. Las actividades de verificación pueden incluir:
- 1) el desarrollo de cálculos alternativos;
  - 2) la comparación del nuevo diseño con un diseño probado similar;
  - 3) el llevar a cabo ensayos y demostraciones;
  - 4) el verificar la información documentada de la etapa de diseño antes de su liberación;
- d) la validación se lleva a cabo para asegurarse de que el producto o servicio final cumplirá las necesidades del usuario o usuario final para un uso específico o previsto; los ejemplos de actividades de validación pueden incluir:
- 1) simulaciones y ensayos bajo las condiciones de uso previstas;
  - 2) ensayos de usuario o usuario final que proporcionen retroalimentación;
- e) si las actividades de revisión, verificación y validación identifican problemas, se deberían determinar acciones para resolverlos; la evaluación de la eficacia de estas acciones deberían ser parte de la siguiente revisión;
- f) qué información documentada de las actividades de revisión, verificación y validación se conserva como evidencia de que las actividades de diseño y desarrollo se llevaron a cabo según lo planeado (ej. ejemplos pueden incluir actas de reuniones, informes de inspección y ensayos, y aprobación de los usuarios).

### 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

La intención de este requisito es asegurar que las salidas del diseño y desarrollo ofrecen la información necesaria a todos los procesos requeridos para proporcionar los productos y servicios previstos (incluyendo las actividades de compra, producción y prestación del servicio, y posteriores a la entrega); las salidas deberían ser lo suficientemente claras para asegurarse que los servidores judiciales involucrados entienden qué acciones son necesarias tomar y en qué orden.

Las salidas del diseño y desarrollo varían dependiendo de la naturaleza del proceso de diseño y desarrollo y de los requisitos para los productos y servicios. Las salidas del diseño y desarrollo son entradas clave para los procesos de provisión de productos y servicios (véase el numeral 8.5 de la NTC 6256).

Para los literales a) a d) del numeral 8.3.5 de la NTC 6256, estas salidas deberían:

- a) ser coherentes con los requisitos de las entradas definidos de acuerdo con el numeral 8.3.3 de la NTC 6256;
- b) ser suficientes para asegurar que pueden llevarse a cabo todos los procesos subsecuentes necesarios para proporcionar los productos y servicios, teniendo en cuenta quién usará las salidas y en qué circunstancias;
- c) proporcionar información clara sobre lo que se requiere en relación con el seguimiento y medición, incluyendo detalles sobre cualquier criterio de aceptación de procesos, productos y servicios que se proporcionan externamente, y de la liberación de productos y servicios;
- d) proporcionar información esencial sobre las características de productos y servicios, para asegurarse que los productos pueden proporcionarse o que el servicio puede prestarse de una manera segura y adecuada, detallando la manera en que ha de usarse el producto o servicio.

En algunos casos, las salidas del diseño pueden ser el producto y/o servicio final de la entidad. Las salidas del diseño deberían conservarse como información documentada, incluyendo, pero no limitándose a:

- dibujos, especificaciones de producto (incluyendo detalles de conservación), especificaciones de materiales, requisitos de ensayos, planes de sistema, planes de control;
- especificaciones de proceso, detalles del equipo de producción necesario y de la prestación del servicio;
- planes de construcción y cálculos técnicos (ej. Resistencia antisísmica y/o refuerzo antisísmico).

### **8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo**

La intención de este numeral es que la entidad determine, revise y controle los cambios hechos durante el proceso de diseño y desarrollo o a posteriori. La entidad debería considerar como parte del proceso de diseño y desarrollo la manera en que se implementan las interacciones con otros procesos o partes interesadas (ej. usuarios o proveedores externos) y tenerlas en cuenta al determinar cambios en el diseño y desarrollo.

Los cambios pueden surgir de cualquier actividad dentro del sistema integrado de gestión y en cualquier etapa, pero sin limitarse a:

- a) durante la implementación del proceso de diseño y desarrollo;
- b) después de la liberación y aprobación de las salidas del diseño y desarrollo;

- c) como resultado del seguimiento de la satisfacción del usuario y del desempeño de los proveedores externos.

La información documentada a conservar relativa a los cambios en el diseño y desarrollo puede incluir los resultados de la evaluación de los efectos de los cambios sobre las partes constituyentes o sobre un producto o servicio ya entregado para prevenir impactos adversos. Los procesos de revisión, verificación y validación a menudo pueden dar lugar a información documentada detallando cambios de diseño y desarrollo. La información documentada también puede detallar acciones tomadas por los procesos afectados posteriores (ej. compras, producción, provisión del producto o prestación del servicio) y la manera en que se han comunicado.

La información documentada debería relacionar el servidor judicial que autoriza el cambio. En algunos casos, esta autorización la requiere el usuario o un organismo de control o reglamentario.

La información documentada puede incluir una solicitud de cambio aprobada o una aprobación electrónica del cambio.

## **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

### **8.4.1 Generalidades**

La intención de este numeral es controlar procesos, productos y servicios proporcionados por un proveedor externo. Los proveedores externos son personas naturales o jurídicas a quienes la entidad ha contratado externamente.

La entidad es responsable de asegurarse que los procesos, productos y servicios proporcionados externamente cumplen los requisitos (ej. mediante una supervisión y control de los productos que se reciben, o controlando a un proveedor de servicios contratados externamente).

La entidad debería determinar:

- a) los procesos internos que interactúan con procesos proporcionados externamente y el efecto que esta provisión tiene en el desempeño operacional;
- b) los materiales, componentes o servicios proporcionados externamente que forman parte del producto o servicio final o que son críticos para la provisión del producto o servicio;
- c) los requisitos y controles específicos a aplicar para la provisión externa, dependiendo del efecto que puedan tener en la operación y desempeño de la entidad.

Por ejemplo, la entidad podría requerir:

- el desarrollo de servicios profesionales de sensibilización, capacitación, formación, evaluación, asesoría y acompañamiento;
- las actividades de mantenimiento proporcionadas por una organización asociada, para que sean realizadas por personas con determinada competencia en el uso de elementos de protección y prevención de riesgos laborales;

- los servicios de comunicaciones como redes, canales de comunicación y otro tipo de tecnologías;
- servicios de mensajería para notificaciones;
- contratos por prestación de servicios para profesionales, técnicos y auxiliares que participen en proyectos encaminados al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La entidad necesita determinar y aplicar criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos, dando cumplimiento a la normatividad establecida para la contratación pública. La implementación de dicho proceso permite a la entidad tener un entendimiento claro de las capacidades actuales de los proveedores externos, determinar brechas en lo que se necesite y determinar soluciones para resolver estas cuestiones.

La planificación de la gestión y control de las adquisiciones de los bienes y servicios debería incluir, entre otros:

- a) la identificación de los requisitos legales, los normativos, los propios de la entidad y los establecidos por la parte interesada interna aplicables a la adquisición de bienes y servicios, incluidos los ambientales;
- b) la consideración de las buenas prácticas incluyendo las ambientales;
- c) la determinación y asignación de los recursos necesarios;
- d) la identificación de las necesidades de las adquisiciones;
- e) la competencia del personal, cuando sea aplicable;
- f) los requisitos del sistema integrado de gestión, como manejo de planes de calidad, planes ambientales, entre otros;
- g) los métodos y mecanismos de control para llevar a cabo la actividad de adquisiciones de bienes y servicios (ej. procedimientos, instructivos y manual de contratación, manual de supervisión, entre otros).

Así mismo, en concordancia con los requisitos legales y como medida para el fortalecimiento de los procesos de planeación contractual, se deberían tener las provisiones necesarias para los riesgos de los contratos; por lo anterior, se hace necesario incorporar en los pliegos de condiciones la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación.

#### **8.4.2 Tipo y alcance del control**

La intención de este numeral es establecer los controles para los proveedores externos, a fin de que la entidad tenga la confianza de que los productos y servicios a proporcionar cumplen los requisitos establecidos.

El tipo y alcance del control se basa en el impacto potencial que el proceso, producto o servicio proporcionado externamente puede tener en la capacidad de la entidad para proporcionar productos y servicios conformes de manera sistemática.

La entidad debería determinar los controles que un proveedor externo ha de implementar, o los que hay que implementar para el proveedor externo. El objetivo de estos controles es asegurarse que la prestación del producto o servicio se llevará a cabo según los acuerdos planificados y que el producto o servicio cumple los requisitos.

La entidad debería asegurarse que los procesos proporcionados por un proveedor externo que está dentro del control del sistema integrado de gestión de la entidad cumplen los requisitos aplicables establecidos en la NTC 6256.

Como ejemplos de controles se tienen, pero no se limitan a:

- a) supervisión;
- b) interventoría;
- c) supervisión y control de entrada llevada a cabo por un inspector calificado, o un ensayo llevado a cabo en una muestra en el laboratorio de la entidad, para un producto proporcionado;
- d) verificación a través de una herramienta que permita asegurar que todas las actividades planificadas se llevaron a cabo;
- e) auditorías de segunda parte;
- f) ensayos;
- g) evaluaciones de los datos estadísticos;
- h) evaluación de los indicadores de desempeño.

#### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

La intención de este numeral es asegurar que la entidad comunica claramente a los proveedores externos los requisitos y controles que necesita para los procesos, servicios o productos proporcionados externamente, a fin de evitar efectos negativos en sus operaciones o en la satisfacción del usuario.

La entidad debería asegurarse que sus requisitos son completos, claros y tratan cualquier fuente potencial de ambigüedad o confusión; ambas partes deberían ponerse de acuerdo en lo que se requiere. Es esencial que todos los detalles relevantes estén establecidos claramente en el momento de realizar la compra; esto puede incluir, por ejemplo, dibujos, números de catálogo o modelo, tiempos de respuesta, y la fecha y el lugar requeridos para la entrega. La información a suministrar al proveedor externo debería verificarse antes del envío.

La información de compra debería proporcionar detalles relativos a cualquier método, proceso y equipo que se utiliza, por ejemplo, el uso de equipos calibrados específicos, el uso de elementos de protección personal, requisitos documentales para el ingreso a las instalaciones, uniformes de los servidores judiciales. Otros factores que se necesitan establecer claramente podrían relacionarse, por ejemplo, con el empaquetado, etiquetado de insumos.

La información debería especificar cualquier requisito de competencia necesario para el personal del proveedor externo, como un profesional certificado o un abogado especializado. Deberían incluirse requisitos sobre la manera en que el proveedor externo ha de comunicarse con la entidad, como un conjunto de reuniones planificadas para revisar el progreso o identificar el servidor judicial de la entidad que será el punto de contacto principal.

En estos casos, la entidad debería proporcionar información sobre estos preparativos, como el calendario para la verificación y validación y cualquier otra provisión (ej. espacio de oficina, apoyo administrativo o instalaciones para ensayos) requerida del proveedor externo.

Se deberían identificar los proveedores críticos de acuerdo con el impacto que genera la provisión de sus productos y servicios en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

En relación con el seguimiento, evaluación y reevaluación la entidad debería retroalimentar los resultados y establecer mecanismos para que los proveedores cuyo resultado estén clasificados como bajos, regulares, entre otros, formulen planes de acción y sean objeto de seguimiento.

## **8.5 Provisión y prestación servicio**

### **8.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio**

La intención de este numeral es que la entidad, en cumplimiento de su función pública de administrar justicia y/o la función administrativa, establezca los controles para proporcionar productos y prestar servicios que aseguren que se logran los resultados previstos, reduciendo el potencial para salidas no conformes.

La entidad debería establecer condiciones para controlar la provisión del producto y servicio para asegurarse que se cumplen los criterios determinados en el numeral 8.1 de la NTC 6256.

La entidad debería considerar el ciclo completo de producción y de prestación del servicio al determinar lo que se necesita controlar, incluyendo los requisitos para las actividades posteriores a la entrega (como reclamos o tratamiento de quejas).

Para los literales a) a h) del numeral 8.5.1 de la NTC 6256, se deberían considerar todos los aspectos aplicables a lo siguiente:

- a) la disponibilidad de la información documentada que define las características de los productos a proveer, los servicios a prestar o las actividades a desempeñar; la entidad debería proporcionar información documentada que sea comprensible para aquellas personas vinculadas en la actividad o proceso, como especificaciones o instrucciones de trabajo y que ayude a asegurar que los productos y servicios son conformes con los requisitos especificados;
- b) cualquier recurso de seguimiento y medición necesario; se podrá identificar midiendo el equipo que se ha calibrado para hacer una determinada medición o un método prescrito para usarse en la prestación de un servicio;
- c) cualquier actividad de seguimiento y medición necesaria para asegurar que las salidas cumplen los requisitos del producto o servicio, como inspección de un producto en etapas determinadas o el seguimiento de las llamadas al servicio al usuario;

- d) cualquier criterio necesario para la infraestructura (véase el numeral 7.1.3 de la NTC 6256) o el entorno de procesos (véase el numeral 7.1.4 de la NTC 6256);
- e) la necesidad de asegurar la competencia de las personas que realizan el trabajo (véase el numeral 7.2 de la NTC 6256), incluyendo consideraciones sobre cualquier cualificación necesaria, como las de inspectores no destructivos, o licencias para la práctica médica;
- f) asegurarse de que se validan los procesos en los que las salidas no pueden verificarse con un seguimiento o medición posteriores (la validación es la confirmación mediante la provisión de evidencias objetivas, de que se han cumplido los requisitos para un uso o aplicación específicos esperados);
- g) la entidad debería tomar acciones para prevenir errores humanos, como limitar los horarios de trabajo excesivos, establecer medidas apropiadas para fomentar un ambiente de trabajo adecuado, proporcionar formación e instrucciones adecuadas, automatizar procesos, requerir una entrada electrónica doble para la información crítica, poner a disposición dispositivos para evitar el uso de herramientas incorrectas, evitar distracciones para las personas (como dispositivos electrónicos personales), rotación de puestos, verificar que la información está completa antes de enviarla;
- h) la implementación de controles para las actividades de liberación, entrega, y posteriores a la entrega; esto varía dependiendo de la entidad, pero típicamente incluye acciones como una inspección final, mantenimiento o garantía.

#### **8.5.1.1 Control de la realización de los productos y servicios de los procesos de apoyo para la función pública de administrar justicia**

La intención de este numeral es establecer las condiciones controladas para que se lleven a cabo las actividades de apoyo a la gestión judicial.

#### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

La intención de este numeral es asegurar que la entidad usa la identificación y trazabilidad con el fin de ser capaz de determinar los procesos, productos y servicios que podrían verse afectados por salidas potencialmente no conformes a lo largo de los procesos de provisión de producto y prestación de servicio. La entidad debería implementar distintos métodos para identificar las salidas dependiendo de la naturaleza del producto o servicio. Al seleccionar un método de identificación, la entidad debería considerar:

- a) el motivo por el que la salida necesita identificarse, como requisitos legales y reglamentarios;
- b) en qué etapas del proceso se hace la identificación y la forma en que se hace;
- c) las personas que participaron en la elaboración del producto o servicio;
- d) las etapas en las que se realizó verificación o las personas que revisaron un documento, entre otras.

**EJEMPLOS**

- La grabación de una audiencia puede tener un número que identifica la fecha en que se realizó y un consecutivo:

EJEMPLO 17001400300120120000100\_01

<b>17001</b>	<b>40</b>	<b>03</b>	<b>001</b>	<b>2012</b>	<b>00001</b>	<b>00</b>	<b>01</b>
Ciudad	entidad	Especialidad	Despacho	Año	No Proceso	Instancia	Consecutivo grabaciones

- Las notificaciones se pueden identificar, mediante la fecha de realización de la notificación y el número de radicado único nacional, el cual se compone de veintitrés dígitos como se muestra

**Número de radicado único nacional para identificación de Procesos**

<b>17001</b>	<b>40</b>	<b>03</b>	<b>001</b>	<b>2012</b>	<b>00001</b>	<b>00</b>
Ciudad	entidad	Especialidad	Despacho	Año	No Proceso	Instancia

- Las tarjetas profesionales se identifican con un número y una serie.
- Los inventarios y equipos suministrados se identifican con un numero único de serie.

Cuando haya un requisito de poder trazar las salidas, la entidad debería asegurarse que se conserva y mantiene la información documentada relevante sobre las salidas del proceso identificado.

La GTC-ISO 10007 proporciona orientaciones adicionales sobre la gestión de la configuración.

**8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios y/o proveedores externos**

La intención de este numeral es asegurar que se protege la propiedad que no pertenece a la entidad pero que está bajo su control.

La propiedad del usuario es propiedad que se incorpora o se usa en la provisión de productos o la prestación del servicio (ej. la información). La propiedad puede ser tangible o intangible (ej. bienes en custodia, propiedad intelectual o datos personales).

**EJEMPLO 1**

- Los centros de servicio, oficinas de apoyo o quien haga sus veces, administran la información de las partes.
- La información de los depósitos judiciales y bienes en custodia suministrados por las partes asociadas con los asuntos judiciales.
- El material probatorio de los procesos judiciales y demás información que surja durante el desarrollo de éstos.
- La información de los profesionales del derecho y auxiliares de justicia que se consigna para la obtención de las tarjetas profesionales.
- La propiedad de los proveedores externos es propiedad que se proporciona a la entidad para usarse para un fin específico.

**EJEMPLO 2**

- Equipos, software, información del proveedor.

- El dueño de la propiedad debería identificarse claramente y darse a conocer dentro de la entidad, según aplique. Esto podría hacerse mediante una identificación en el producto o manteniendo la propiedad del usuario en un área separada, o limitando el acceso a la propiedad intelectual.
- Es importante verificar la propiedad cuando la entidad toma control sobre ella (por ejemplo, el estado o la condición física, la precisión de los datos personales). Esta verificación varía según los requisitos del usuario o de los proveedores externos.

Este numeral requiere información documentada para asegurar que la información relevante puede usarse para asegurar que se informa de manera precisa al usuario o proveedor externo si la propiedad se pierde, se daña, o se considera que no es apta para el uso previsto o no puede usarse.

#### 8.5.4 Preservación

La intención de este numeral es asegurar que las salidas y productos y servicios se preservan en todas las etapas durante la producción y la prestación del servicio.

La entidad debería determinar las salidas que pueden deteriorar, degradar o afectar la conformidad del producto o servicio, y debería implementar métodos de preservación apropiados.

##### EJEMPLO

- Los centros de servicio, oficinas de apoyo o quien haga sus veces, deberían establecer e implementar controles para asegurar que los asuntos judiciales para reparto, las evidencias resultantes de las audiencias y las notificaciones, se conserven y preserven en cumplimiento con la legislación vigente permitiendo el buen estado, la recuperación de la misma en caso de que sea requerido basados en políticas sobre seguridad física, seguridad de la información y la gestión documental.
- Como resultado del análisis de las sentencias se realizan síntesis de los fallos sobre temas de interés que son información de entrada para que las diferentes entidades del Poder Judicial, puedan tomar decisiones al momento de la resolución de los conflictos, esta actividad se le denomina relatoría y esta información debe preservarse.
- En el suministro de elementos e insumos, los métodos de preservación pueden usarse para asegurar la integridad, identificación o seguridad de las salidas para etapas o procesos particulares, como almacenamiento, manipulación o transporte, controlando cuestiones tales como la temperatura, fechas de caducidad, descargas electrostáticas, polvo, empaquetado.

#### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La intención de este numeral es asegurar que la entidad cumple los requisitos pertinentes después de que se entregue un producto o servicio, reconociendo que la responsabilidad de la entidad no termina necesariamente con la entrega. Al determinar las actividades posteriores a la entrega, la entidad debería considerar los requisitos conocidos (ej. los requisitos legales y reglamentarios o los requisitos del usuario) y también tener en cuenta la posibilidad que el producto o servicio no tenga el desempeño previsto y que se pudieran requerir acciones adicionales. El riesgo de la insatisfacción del usuario o la pérdida de una oportunidad potencial aumentan si la entidad no tiene en cuenta las actividades potenciales y establecidas posteriores a la entrega.

Los ejemplos de actividades posteriores a la entrega incluyen, pero no se limitan a:

- a) confirmación con los usuarios para determinar si los productos o servicios fueron satisfactorios;
- b) instalación in situ de equipos y retirada del equipo antiguo del usuario;

- c) acceso del usuario a información en línea relacionada con los productos y servicios de la entidad, ejemplo estado de los procesos, estado de una petición queja o reclamo.

### 8.5.6 Control de cambios

La intención de este numeral es asegurar que la entidad revisa y controla los cambios que suceden durante la producción y la prestación del servicio, en línea con las provisiones determinadas durante la planificación del sistema integrado de gestión (véase el numeral 6.3 de la NTC 6256). Las acciones determinadas para tratar dichos cambios deberían centrarse en asegurar que las salidas, productos y servicios continuarán cumpliendo los requisitos aplicables.

Los cambios pueden identificarse y examinarse en todas las etapas de la operación antes de introducirlos.

Los motivos de un cambio pueden variar; por ejemplo, la necesidad de un cambio puede iniciarla un proveedor externo (ej. retrasos en la entrega o cuestiones de calidad), una cuestión interna (ej. fallo de un equipo crítico, salidas no conformes recurrentes) o una cuestión externa (ej. cambios en la legislación de cada país, nuevas condiciones para la prestación del servicio) o a sucesos y condiciones extraordinarias que puedan afectar la función pública de administrar justicia.

Cuando durante la elaboración del producto o la prestación del servicio se actúe de manera diferente a lo establecido se debería dejar registro de la modificación.

En algunos casos, los resultados de la implementación del cambio pueden convertirse en una entrada para las actividades de diseño y desarrollo (véanse los numerales 8.3.1 y 8.3.6 de la NTC 6256).

La entidad debería determinar la información documentada a conservar, por ejemplo:

- a) actas de las actividades de revisión;
- b) resultados y verificación de la validación;
- c) descripción del cambio;
- d) detalles de las personas que autorizan el cambio (considerando al usuario según sea necesario);

### 8.6 Liberación de los productos y servicios

La intención de este requisito es asegurar que los productos y servicios son conformes con todos los requisitos aplicables antes de entregarse al usuario (véase el numeral 8.1 de la NTC 6256).

La entidad debería obtener la aprobación de una autoridad pertinente cuando las disposiciones planificadas no se han cumplido; en algunos casos, esta autoridad podría ser el usuario.

La entidad debería establecer criterios para situaciones en las que es necesario obtener una aprobación del usuario. En estos casos, podrían aplicarse los requisitos para salidas no conformes establecidos en el numeral 8.7 de la NTC 6256).

Las personas que autorizan la liberación final del producto o servicio deberían estar definidas mediante, por ejemplo, la descripción de su puesto o su nivel de autoridad y deberían ser trazables. Esto puede lograrse mediante la conservación de información documentada que, por ejemplo:

- a) aporte la firma de la persona que lo autoriza;
- b) detalle una autorización global para la liberación automática de productos al completar ciertos criterios, como cuando se define el tratamiento de las salidas no conformes.

### **8.7 Control de las salidas no conformes**

La intención de este numeral es prevenir la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes, en todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio.

Al determinar una salida no conforme, la entidad debería tomar las acciones apropiadas basadas en su efecto en la conformidad del producto y servicio. Las acciones varían según la naturaleza de la salida no conforme, como notificar al usuario cuando se determine una cuestión de seguridad o de funcionalidad, frente a una cuestión menor que se determina durante la producción que puede corregirse antes de la entrega.

Hay varias formas de tratar las salidas no conformes. Para los literales a) a d) del numeral 8.7.1 de la NTC 6256, la entidad debería usar un enfoque que aplique más de uno de los siguientes métodos:

- a) corregir la no conformidad reprocesando, reparando o, por ejemplo, de una comunicación que contiene información equivocada, corrigiendo antes de su entrega;
- b) separar, confinar, devolver o suspender el suministro de productos y servicios; cuando no es posible subsanar, la entidad debería tomar las acciones para impedir que el producto o servicio se preste (ej. no hay disponibilidad de salas debidamente adecuadas para la realización de eventos de formación o de audiencias, los formadores calificados no se presentan al evento, los equipos a instalar presentan fallas de funcionamiento);
- c) informar al usuario según la severidad de la no conformidad de la salida; esto podría hacerse de manera que el usuario pueda tomar acciones si la salida no conforme ya se ha entregado, o para orientar a la entidad sobre las acciones que se requieren implementar como lo son:
  - 1) corrección;
  - 2) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
  - 3) información al usuario;
  - 4) eliminar o reducir la no conformidad a un nivel aceptable acordado;
  - 5) eliminar la no conformidad del proceso en su totalidad.
- d) en algunas ocasiones y con el fin de no afectar al usuario o al proceso, se requiere obtener una autorización bajo concesión (dicha concesión podría otorgarla una persona autorizada) ejemplo cuando los productos se van a entregar fuera de tiempo incumpliendo las

condiciones de oportunidad. En otros casos se requiere la autorización del usuario, por ejemplo, cuando no se puede llevar a cabo un evento y es necesaria su reprogramación.

Cuando se corrigen las salidas no conformes después de su detección deberían verificarse. Esto puede incluir la inspección de un producto corregido o la verificación del desempeño después de que se haya hecho una corrección a un proceso de prestación de servicios.

Cuando se necesiten acciones adicionales (ej. responder a quejas y prevenir que vuelva a suceder), deberían aplicarse adicionalmente los requisitos de acciones correctivas establecidos en el numeral 10.2 de la NTC 6256).

La entidad debería conservar la información documentada relativa a:

- a) las salidas no conformes, en todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio;
- b) las acciones tomadas para corregir las no conformidades;
- c) los servidores judiciales que tienen la responsabilidad de aprobar la liberación de productos o servicios no conformes.

Conservar la información documentada puede ayudar a asegurar que:

- los procesos se mejoran y optimizan;
- las instrucciones de trabajo, procesos y procedimientos corregidos se detallan para su uso futuro;
- la información se comunica a las personas pertinentes tanto dentro de la entidad como externamente (véase el numeral 8.2.1 de la NTC 6256).

Esta información documentada también puede usarse como base para el análisis de tendencias en no conformidades.

La entidad debería asegurarse que la información documentada conservada incluye detalles de la no conformidad, de las acciones tomadas para mitigar, corregir, o eliminar, de cualquier concesión obtenida (ej. acuerdos con el usuario de que el producto o servicio puede usarse a pesar de la no conformidad) y de la persona que autoriza las acciones tomadas, para lo cual se deberían registrar en formatos o a través de medios tecnológicos.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

#### **9.1.1 Generalidades**

La intención de este numeral es asegurar que la entidad realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación de la información de los procesos para permitir determinar si se están logrando los resultados previstos.

La NTC 6256 exige que la entidad determine aquello de lo que necesita hacer el seguimiento y medición, y los métodos usados para analizar y evaluar el desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión. El desempeño es el resultado medible de la entidad y la eficacia es el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Al determinar aquello que se necesita hacer el seguimiento, medición o ambos, la entidad debería tener en cuenta las acciones necesarias en otros requisitos, como las acciones para establecer el sistema integrado de gestión y sus procesos (véase el numeral 4.4 de la NTC 6256), los objetivos de la sistema integrado (véase el numeral 6.2.1 de la NTC 6256), la planificación y el control operacional (véase el numeral 8.1 de la NTC 6256), la satisfacción del usuario (véase el numeral 9.1.2 de la NTC 6256), el análisis y evaluación (véase el numeral 9.1.3 de la NTC 6256), las auditorías internas (véase el numeral 9.2 de la NTC 6256) y la revisión por la dirección (véase el numeral 9.3 de la NTC 6256). La entidad debería determinar la forma en que se llevará a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema integrado de gestión y los recursos (véase el numeral 7.1.5 de la NTC 6256) que se necesitan.

Para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora, se debería tener en cuenta:

- a) seguimiento. Permite determinar el estado del objeto al cual se le está realizando el seguimiento, se debería realizar seguimiento al desempeño y la eficacia de: El sistema integrado de gestión, los procesos que lo componen, productos y servicios o una actividad en específico. El seguimiento puede desarrollarse mediante actividades como la revisión, verificación, validación, supervisión e interventoría.
- b) medición. Busca comparar una unidad con respecto a otra para obtener un valor o magnitud; se establece qué se mide y cuál es el resultado.
- c) análisis. El análisis debería realizarse con apoyo de técnicas estadísticas o instrumentos que permitan proporcionar información para mejorar el desempeño del sistema integrado de gestión a través de comparaciones, proyecciones, tendencias.
- d) evaluación. Realiza una comparación que permite valorar resultados del seguimiento y la medición, con el fin de conocer en un momento dado los avances o progresos frente a un objetivo o meta establecida. Para la evaluación se debería establecer puntos de control durante la realización de los procesos del sistema integrado de gestión.

La entidad debería decidir qué información documentada necesita conservar como evidencia de los resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación.

La NTC 6256 establece que la organización debe planificar e implementar un proceso para evaluar la conformidad de sus obligaciones de cumplimiento, donde se evidencia que:

- se determina la frecuencia con la que se evalúa el cumplimiento;
- hay una evaluación del cumplimiento y se emprenden acciones, cuando sea aplicable;
- se mantiene el conocimiento y la comprensión de la conformidad de sus obligaciones de cumplimiento.

Esta información se considera como insumo para las actividades de rendición de cuentas y como entrada a la revisión por la dirección.

### 9.1.2 Satisfacción del usuario

La intención de este numeral es centrarse en el seguimiento de la retroalimentación de los usuarios para evaluar su satisfacción y para determinar oportunidades de mejora. La medición y seguimiento de la satisfacción de los usuarios debería permitir:

- a) entender las percepciones de los usuarios sobre los productos y servicios de la entidad;
- b) brindar apoyo a la alta dirección para la toma de decisiones;
- c) identificar las áreas o procesos donde se debería dirigir los esfuerzos para la mejora del sistema integrado de gestión;
- d) mejorar los productos y servicios;
- e) anticiparse a las necesidades futuras de los usuarios;
- f) identificar riesgos y oportunidades, y
- g) evaluar la demanda y la calidad de los servicios de la entidad.

La entidad debería establecer su propio nivel de satisfacción considerando cual sería el óptimo y cual sería aceptable, permitiendo emprender acciones preventivas y correctivas.

La entidad debería considerar diferentes métodos para obtener información basados en el tipo de usuario y, la naturaleza y condiciones del producto o servicio; dentro de estos métodos se tiene, entre otros:

- a) encuestas de opinión;
- b) comunicación con el usuario (véase el numeral 8.2.1 de la NTC 6256);
- c) realimentación de los usuarios sobre productos entregados o servicio prestado;
- d) felicitaciones;
- e) quejas y reclamos;
- f) medios sociales, páginas web y foros;
- g) consultas sobre información publicada (ej. periódicos o revistas).

La entidad debería determinar los usuarios de los que requiere retroalimentación y la manera en que hará el seguimiento de la información. La entidad puede solicitar la retroalimentación de cada usuario al terminar la prestación del servicio o la entrega del producto, o usar una muestra representativa de los usuarios con los que ha interactuado. Esto puede hacerse de manera permanente o establecer una frecuencia.

La entidad debería ser capaz de determinar el grado de satisfacción del usuario después de analizar y evaluar los resultados, y debería tomar acciones de mejora basándose en esta información.

### 9.1.3 Análisis y evaluación

La intención de este numeral es que la entidad analice y evalúe los datos y la información de los resultados del seguimiento y medición a fin de determinar si los procesos, productos y servicios cumplen los requisitos, y establecer oportunidades de mejora.

La entidad debería determinar los datos requeridos para realizar el análisis y la evaluación. La selección de los datos debería asegurar que los resultados del análisis y evaluación permiten evaluar el desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión y determinar la necesidad de cualquier mejora.

Los ejemplos de fuentes de datos pueden incluir, pero no se limitan a:

- a) los resultados del cumplimiento de los requisitos específicos (por ejemplo, del usuario, legales, reglamentarios);
- b) las no conformidades del sistema integrado de gestión, los reprocesos, la prestación del servicio en los tiempos establecidos, entre otros;
- c) el desempeño del servicio: tiempos de espera, resolución de las cuestiones del usuario, la facilidad de acceso;
- d) los resultados del seguimiento de la percepción y niveles de satisfacción del usuario;
- e) la entrega de proyectos según lo planificado;
- f) la revisión de los puntos de acción sobre riesgos y oportunidades (ej. actas de reuniones);
- g) la entrega a tiempo y desempeño de los proveedores externos;
- h) el resultado de los objetivos del sistema integrado de gestión.

La entidad debería establecer la frecuencia con la que analiza y evalúa los datos que le permitirán identificar los procesos de mejora y, las técnicas y métodos para la recolección de estos datos. Las técnicas estadísticas pueden ser herramientas útiles para los procesos de análisis y evaluación.

La frecuencia y el tipo de información analizada deberían permitir la toma de decisiones oportuna. Debería estar organizada y se debería presentar de forma que permita analizar tendencias y determinar si es necesario la toma de acciones.

## 9.2 Auditoría interna

**9.2.1** La intención de este numeral es que la entidad obtenga información mediante auditorías internas desde un punto de vista imparcial e independiente, para asegurarse que se han cumplido las disposiciones planificadas y que el sistema es conforme con los requisitos de la NTC 6256, los requisitos legales, los requisitos propios de la entidad, los requisitos de los usuarios, los requisitos de sus productos y servicios, y que el sistema se mantiene y mejora continuamente.

Los métodos de auditoría podrían incluir observación directa del proceso, entrevistas con los servidores judiciales y la revisión de información documentada (ej. procedimientos internos, especificaciones, normas; requisitos del usuario; requisitos legales y reglamentarios).

Las actividades para llevar a cabo las auditorías al sistema integrado de gestión pueden desarrollarse bajo las orientaciones dadas en la GTC-ISO 19011.

**9.2.2** La intención de este numeral es que se planifique y desarrolle uno o más programas de auditoría que cubran las unidades, direcciones y sedes de la entidad y sus procesos, de acuerdo con su ubicación y el alcance del sistema a auditar. El programa de auditorías establece disposiciones para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un intervalo de tiempo específico.

El programa de auditorías debería indicar la frecuencia con la que la entidad realiza auditorías (ej. mensualmente, trimestralmente, anualmente, o de acuerdo con un calendario específico para áreas o procesos a lo largo del año).

Al asignar servidores judiciales para realizar las auditorías, la entidad debería asegurar la objetividad e imparcialidad de los auditores. La entidad puede considerar el desarrollo de las auditorías a través de un proveedor o auditor externo.

Como parte de la actividad de planificación, la entidad debería determinar los criterios y el alcance de las auditorías internas. Adicionalmente, debería establecer la frecuencia de las auditorías, para ello debe considerar el pensamiento basado en riesgos y tener en cuenta, su madurez y complejidad, cambios en el sistema integrado de gestión y el objetivo del programa de auditorías.

Al planificar las auditorías se debería considerar, entre otros, los siguientes criterios:

- a) la importancia de los procesos;
- b) las prioridades de la dirección;
- c) el desempeño de los procesos;
- d) los cambios que afectan a la entidad;
- e) los resultados de auditorías previas (ej. el histórico de no conformidades);
- f) las tendencias en las quejas de los usuarios;
- g) los requisitos legales y reglamentarios.

Los criterios de auditoría pueden definirse por normas o requisitos específicos y el alcance de la auditoría puede incluir sedes o procesos de acuerdo con el alcance del sistema a auditar. Esta información se presenta típicamente en un plan de auditorías, es decir, el plan detallado para realizar una auditoría específica.

Finalizada la auditoría interna, los resultados deberían presentarse en un informe a la dirección pertinente. El informe debería incluir, como mínimo, la siguiente información:

- a) objetivo de la auditoría.
- b) alcance de la auditoría.

- c) relación del equipo auditor.
- d) fechas y lugares de realización de la auditoría.
- e) criterios de auditoría.
- f) hallazgos de auditoría: no conformidades, observaciones, fortalezas, entre otros.
- g) conclusiones de auditoría de acuerdo con el objetivo.

Basándose en los resultados, pueden ser necesarias correcciones y acciones correctivas. La entidad debería establecer criterios para cuando se requiere emprender una acción correctiva, basándose en factores como la gravedad de la no conformidad. La entidad puede establecer un tiempo para corregir las no conformidades y tomar acciones correctivas, con el fin de asegurar que se implementan eficazmente y a tiempo.

Para que la auditoría interna genere valor puede ser posible observar condiciones que cumplen los requisitos, pero que podrían representar una debilidad potencial en el sistema integrado de gestión; de manera alternativa, las oportunidades de mejora podrían determinarse basándose en las experiencias de otras auditorías y prácticas internas observadas en otros procesos o sedes. En tales casos, si la entidad incluye esta información en el informe de auditoría, proporciona a la dirección información que le permita decidir si es apropiado iniciar acciones preventivas, revisión de los riesgos, planificación de cambios, entre otros.

La entidad debería conservar información documentada del desarrollo del programa de auditorías y de sus resultados. Como información documentada de la auditoría se encuentran los informes de auditoría, las evidencias de correcciones o de las acciones correctivas tomadas (por ejemplo, formación, información documentada actualizada). Los resultados de las auditorías son una entrada para la revisión por la dirección.

### **9.3 Revisión por la dirección**

#### **9.3.1 Generalidades**

La revisión por la dirección es una responsabilidad de la alta dirección de la entidad. Su propósito es revisar información sobre el desempeño del sistema integrado de gestión con el fin de asegurarse que el sistema integrado de gestión es:

- a) adecuado – ¿sigue siendo suficiente?
- b) eficaz – ¿sigue logrando los resultados previstos?
- c) conveniente - ¿aporta al logro de los objetivos estratégicos de la entidad?
- d) está alineado con la dirección estratégica de la entidad.

La revisión por la dirección debería realizarse a intervalos planificados (ej. trimestral, semestral, anual). La revisión por la dirección puede hacerse por temas o por procesos, tomando las previsiones para que los resultados se informen a la alta dirección. No se requiere que todas las entradas de la revisión por la dirección se traten al mismo tiempo, sino que pueden tratarse durante revisiones por

la dirección secuenciales. La entidad puede realizar revisiones por la dirección como una actividad independiente o en combinación con actividades relacionadas (reuniones temáticas como por ejemplo comités de riesgos, comités de personal, reuniones control y seguimiento, planificación estratégica, entre otros), para generar valor y evitar la multiplicidad de reuniones.

### 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Para la realización de la revisión por la dirección, la NTC 6256 relaciona la información de entrada que la entidad debería considerar al evaluar el desempeño y eficacia de su sistema integrado de gestión.

Las entradas de la revisión por la dirección están directamente relacionadas con otros requisitos de la NTC 6256 y permiten tener un panorama general del sistema integrado de gestión mediante el monitoreo de sus variables críticas como lo son:

- a) el estado de las acciones de revisiones por la dirección anteriores, para lo cual se verificar el nivel de avance o cumplimiento de los compromisos establecidos en el ejercicio anterior;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas (véase el numeral 4.1 de la NTC 6256). Para esta información se debería considerar que se partió de una identificación y análisis inicial de factores, pero durante el tiempo transcurrido hasta la revisión por la dirección estos factores pudieron cambiar, desaparecer o surgir nuevos, por lo tanto, el contexto requiere analizarse y actualizarse;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión, debería incluir:
  - 1) los resultados comparativos de la satisfacción del usuario (véase el numeral 9.1.2 de la NTC 6256) y de la retroalimentación de otras partes interesadas pertinentes (véase el numeral 4.2 de la NTC 6256), obtenidos a través de encuestas internas o externas, así como el volumen y estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones;
  - 2) el grado en el que se han cumplido los objetivos del sistema (véase el numeral 6.2 de la NTC 6256) y el análisis de los resultados frente a las metas establecidas;
  - 3) el desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios (véanse los numerales 4.4 y 8.6 de la NTC 6256), incluyendo resultados de indicadores frente a las metas y las tendencias del desempeño. Para el análisis de la conformidad de los productos se debería considerar la información de las salidas no conformes;
  - 4) los aspectos ambientales significativos;
  - 5) las no conformidades y las acciones correctivas (véase el numeral 10.2 de la NTC 6256), presentando la información sobre número y estado (abierta, cerradas, pendientes);
  - 6) los resultados del seguimiento y la medición (véase el numeral 9.1.1 de la NTC 6256), tomando como base las definiciones que se hicieron, dentro del sistema, sobre qué necesita seguimiento, qué necesita medición y los resultados obtenidos con los métodos aplicados;

- 7) los resultados de auditorías (véase el numeral 9.2 de la NTC 6256);
- 8) el desempeño de los proveedores externos (véase el numeral 8.4 de la NTC 6256), con información que permita visualizar el grado de contribución e impacto que estos proveedores tienen en el desempeño del sistema integrado de gestión;
- d) la adecuación de los recursos (véase el numeral 7.1 de la NTC 6256), presentando información sobre el nivel de suficiencia y adecuación, y la identificación de necesidades;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y oportunidades (véase el numeral 6.1 de la NTC 6256), centrándose en evidenciar los resultados obtenidos con la gestión y que se reflejan en el cambio del panorama de riesgos, riesgos que han cambiado de valoración, riesgos materializados, nuevos riesgos o factores identificados, y
- f) las oportunidades de mejora (véase el numeral 10.1 de la NTC 6256), identificadas, gestionadas o por gestionar.

La entidad podría incluir elementos adicionales en la revisión por la dirección que considere pertinentes para identificar, mostrar avances y mejoras en el sistema integrado de gestión o determinar necesidades.

### **9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección**

La intención de este numeral es asegurar que la revisión por la dirección proporciona salidas e información sobre el desempeño y eficacia del sistema integrado de gestión, y sobre todas las decisiones y acciones necesarias.

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades para la mejora (véase el numeral 10.1 de la NTC 6256), cambios necesarios en el sistema integrado de gestión (véase el numeral 6.3 de la NTC 6256) y los recursos necesarios (véase el numeral 7.1 de la NTC 6256). El estado de las acciones identificadas durante la revisión por la dirección debería incluirse como una entrada para la siguiente actividad de revisión por la dirección. Hacer el seguimiento puede ayudar a asegurar que las acciones se toman de manera oportuna.

La entidad debería conservar información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección. Los ejemplos de información documentada incluyen presentaciones, actas de reuniones e informes, entre otros.

## **10. MEJORA**

### **10.1 Generalidades**

La entidad debería asegurar que se determinan oportunidades de mejora, y se planifican e implementan acciones para lograr los resultados previstos y para mejorar la satisfacción de las partes interesadas, sus productos y servicios, prevenir los efectos indeseados o corregir, y mejorar el desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión.

Existen distintos métodos de mejoramiento, como:

- a) proyectos que pueden conducir a cambios significativos en los procesos existentes, la implementación de nuevos procesos, productos o servicios, o la introducción de nuevas tecnologías o innovaciones disruptivas;
- b) tomar acciones para evitar que las no conformidades se presenten o vuelvan a suceder;
- c) actividades de mejora pequeñas pero continuas, realizadas en los procesos, productos y servicios existentes.

Las acciones de mejora pueden implementarse en procesos, productos y servicios, así como en el sistema integrado de gestión.

## **10.2 No conformidad, acción preventiva y acción correctiva**

La intención de este numeral es asegurar que se identifican y gestionan las no conformidades reales o potenciales, implementando acciones correctivas o preventivas, de manera adecuada.

Las no conformidades reales o potenciales pueden identificarse, entre otras fuentes, a través de:

- a) quejas y reclamos;
- b) resultados de encuestas o de las evaluaciones del nivel de satisfacción de las partes interesadas;
- c) incumplimientos parciales o totales de requisitos;
- d) salidas no conforme recurrentes o de alto impacto para los objetivos de los procesos;
- e) hallazgos de auditorías;
- f) indicadores o metas no cumplidas;
- g) resultados de seguimientos;
- h) resultados de revisión por la dirección y de decisiones y acciones sobre la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del sistema integrado de gestión.

La primera acción, una vez identificada la no conformidad, es corregir, es decir, implementar una acción inmediata, en el caso que sea necesario, con el fin de contener o solucionar el problema detectado en el menor tiempo posible.

Una vez aplicada la corrección, si es necesario; se debería analizar la necesidad de generar y aplicar acciones correctivas o acciones preventivas.

- Acción Correctiva: Acción para eliminar una situación no deseable.
- Acción Preventiva: Acción para mitigar o eliminar una situación potencialmente no deseable.

Con el fin de determinar acciones que impidan la repetición de las situaciones no deseables o la materialización de las situaciones potencialmente no deseables, se debería analizar la no conformidad para determinar sus causas y formular las acciones encaminadas a eliminarlas. Si no es posible eliminar de fondo las causas, se deberían tomar acciones para minimizar los efectos.

En el caso que la no conformidad se detecte a través de una queja, reclamo o sugerencia, se debería responder y aplicar los pasos descritos anteriormente.

Cuando se realiza el análisis de las no conformidades se debería revisar la situación no solamente en el proceso o área que se detectó, sino su posible ocurrencia en otros procesos.

Para la identificación de las causas se deberían aplicar técnicas de análisis, como lo son: Cinco ¿Por qué?, análisis causa-efecto o espina de pescado, lluvia de ideas, PARETO, AMEF, entre otros.

Una vez identificadas las causas se debería formular el plan de acción para su tratamiento con el siguiente contenido:

- a) descripción de las actividades de acuerdo con el ciclo PHVA;
- b) responsable de ejecutar las acciones;
- c) fecha prevista de inicio y finalización;
- d) resultado de las acciones, producto resultante de la acción;
- e) recursos;
- f) criterios o evidencias para determinar la eficacia de la acción.

Para comprobar la eficacia de las acciones es conveniente establecer un tiempo para verificar que la no conformidad no se repite.

Después de la revisión de las acciones correctivas, es conveniente que se verifique si se requiere actualizar los mapas de riesgos, incluyendo la información de los factores o riesgos detectados a través de la no conformidad, así como realizar cambios en los procesos, si es necesario.

Se debería conservar la información documentada apropiada para mostrar las correcciones o acciones correctivas que se tomaron, incluyendo detalles relacionados con la no conformidad (ej. la declaración de no conformidad, la severidad de la no conformidad, el análisis de causas raíz, las correcciones y acciones correctivas planificadas).

### **10.3 Mejora continua**

La mejora continua se puede entender como la toma de acciones permanentes para prevenir, corregir, innovar o para superar las metas propuestas, logrando con ello impactar positivamente la eficacia, eficiencia, adecuación y conveniencia del sistema integrado de gestión de la entidad beneficiando con ello a las partes interesadas.

Como fuente para desarrollar la mejora, la entidad debería considerar los resultados obtenidos con la aplicación de los requisitos de los numerales 9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.2 - Auditorías, 9.3 - Revisión por la Dirección, al igual que los establecidos en el numeral 6.2 - Gestión de riesgos y oportunidades.

Existen varias metodologías y herramientas que la entidad puede considerar para realizar actividades de mejora continua (ej. *Kaizen*). Los ejemplos pueden incluir, pero no se limitan a: metodologías Seis Sigma, iniciativas "*Lean*", los estudios comparativos con las mejores prácticas (*Benchmarking*), y el uso de modelos de autoevaluación.

Dentro de las mejores prácticas es importante considerar el estudio de los modelos de administración de justicia de los distintos países Iberoamericanos, para adoptar las mejores prácticas en pro de una justicia que progresa en aras de la satisfacción de las partes interesadas.

## Colombia

**Apartadó**  
apartado@icontec.org

**Armenia**  
armenia@icontec.org

**Barranquilla**  
barranquilla@icontec.org

**Barrancabermeja**  
barrancabermeja@icontec.org

**Bogotá**  
bogota@icontec.org

**Bucaramanga**  
bucaramanga@icontec.org

**Cali**  
cali@icontec.org

**Cartagena**  
cartagena@icontec.org

**Cúcuta**  
cucuta@icontec.org

**Manizales**  
manizales@icontec.org

**Medellín**  
medellin@icontec.org

**Montería**  
monteria@icontec.org

**Ibagué**  
ibague@icontec.org

**Neiva**  
neiva@icontec.org

**Pereira**  
pereira@icontec.org

**Pasto**  
pasto@icontec.org

**Villavicencio**  
villavicencio@icontec.org

## Resto del mundo

**Bolivia**  
bolivia@icontec.org

**Ecuador**  
ecuador@icontec.org

**Honduras**  
honduras@icontec.org

**Panamá**  
panama@icontec.org

**Costa Rica**  
costarica@icontec.org

**El Salvador**  
elsalvador@icontec.org

**México**  
mexico@icontec.org

**República Dominicana**  
republicadominicana@icontec.org

**Chile**  
chile@icontec.org

**Guatemala**  
guatemala@icontec.org

**Nicaragua**  
nicaragua@icontec.org

**Perú**  
peru@icontec.org

Canales de atención al cliente:  
Bogotá: **607 8888**  
Resto del país: **01 8000 94 9000**  
cliente@icontec.org  
**www.icontec.org**

**icontec.org**