

# NORMA TÉCNICA COLOMBIANA

**NTC  
6256**

2018-01-31

---

## RAMA JUDICIAL. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL PARA LAS CORPORACIONES Y/O DEPENDENCIAS DE LA RAMA JUDICIAL. REQUISITOS



E: JUDICIAL SYSTEM. ENVIRONMENTAL AND QUALITY  
MANAGEMENT SYSTEM FOR THE CORPORATIONS  
AND/OR DEPENDENCIES OF THE JUDICIAL SYSTEM.  
REQUIREMENTS

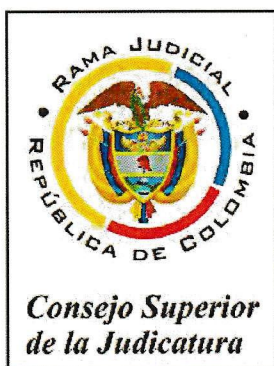
---

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: rama judicial; requisitos.

---



I.C.S.: 03.160; 03.120.10

---

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)  
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

---

## 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.

La NTC 6256 fue ratificada por el Consejo Directivo de 2018-01-31.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico 250 Apoyo a la gestión judicial.

AIAP CONSULTORES SAS	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
ASSERVI	- PEREIRA
CARDER	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES -	- SECCIONAL PEREIRA - DSAS
PALOQUEMAO	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
COMFAMILIAR	- SECCIONAL TOLIMA
CONSEJO DE ESTADO	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	- UDAE
- BOGOTÁ	CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	ESAP
- DEAJ	RAMA JUDICIAL - ARMENIA
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	RAMA JUDICIAL - BOGOTÁ
- DIRECCIÓN EJECUTIVA - PEREIRA	RAMA JUDICIAL - IBAGUÉ
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	RAMA JUDICIAL - CESPA
- PALOQUEMAO	RAMA JUDICIAL - PEREIRA
	TRIBUNAL SUPERIOR

**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
0. INTRODUCCIÓN .....	i
0.1 GENERALIDADES .....	i
0.2 FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO .....	i
0.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS .....	ii
0.4 PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS .....	iii
0.5 PRINCIPIOS.....	iii
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS .....	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	2
4. CONTEXTO DE LA RAMA JUDICIAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ....	8
4.1 COMPRENSIÓN DE LA RAMA JUDICIAL Y DE SU CONTEXTO .....	8
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS) .....	9
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA RAMA JUDICIAL.....	9
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL PARA LAS CORPORACIONES Y/O DEPENDENCIAS DE LA RAMA JUDICIAL Y SUS PROCESOS .....	10
5. LIDERAZGO .....	11
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO .....	11
5.2 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL ARTICULADA AL SIGCMA .....	12

	Página
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES .....	12
6. PLANIFICACIÓN .....	13
6.1 DETERMINACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS .....	13
6.2 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	13
6.3 ASPECTOS AMBIENTALES .....	14
6.4 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL, Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS .....	15
6.5 INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL .....	16
6.6 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	17
7. APOYO .....	18
7.1 RECURSOS.....	18
7.2 COMPETENCIA .....	20
7.3 TOMA DE CONCIENCIA .....	21
7.4 COMUNICACIÓN.....	22
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	22
7.6 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE .....	23
8. FUNCIÓN JURISDICCIONAL Y ADMINISTRATIVA DE LA RAMA JUDICIAL .....	24
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL Y ADMINISTRATIVA .....	24
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA RAMA JUDICIAL.....	25
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA .....	26
8.4 PRODUCCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y JURISDICCIONALES .....	27

	Página
8.5 CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL .....	29
8.6 ENTREGA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS GENERADOS EN CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL Y ADMINISTRATIVA..	31
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....	31
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL .....	32
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	32
9.2 AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN .....	34
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	35
10. MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL .....	37
10.1 GENERALIDADES .....	37
10.2 NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y ACCIÓN CORRECTIVA .....	37
10.3 MEJORA CONTINUA .....	38
ANEXO A (Informativo)	
BIBLIOGRAFÍA.....	39
Figura 1. Representación esquemática de los elementos del Sistema de Gestión de la Rama Judicial.....	iii
 <b>TABLAS</b>	
Tabla 1. Despliegue de la planeación de la Rama Judicial y su frecuencia en años .....	17
Tabla 2. Responsabilidades de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama judicial en la administración del conocimiento .....	20
Tabla 3. Responsabilidades de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama judicial en el ciclo para la administración de competencias .....	21

## **0. INTRODUCCIÓN**

### **0.1 GENERALIDADES**

El fortalecimiento del sistema de gestión para la Rama Judicial<sup>1</sup>, a partir de la adopción de los requisitos contemplados en las normas internacionales ISO y la incorporación de buenas prácticas observadas a escala nacional e internacional en el sector público, proporcionan el insumo necesario para la normalización voluntaria de los procesos en las actividades judiciales y administrativas, la transparencia y la responsabilidad social, suministrando los elementos necesarios para la simplificación<sup>2</sup>, la unificación<sup>3</sup> y la especificación<sup>4</sup>, que generen las condiciones para el desarrollo sostenible y una mayor competitividad como país, en el marco de la normatividad vigente.

Esta Norma Técnica Colombiana se ha establecido con el fin de que sea apropiada por cada una de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial de acuerdo con sus alcances y competencias, y considerada de manera voluntaria por la Alta Dirección de las mismas para su implementación.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial podrán certificarse teniendo como criterio de auditoría el cumplimiento de requisitos aquí establecidos.

Los documentos normativos Direccionamiento Estratégico, Gestión de la Formación Judicial, Apoyo a la Gestión Judicial - Reparto, Proceso Judicial - Notificaciones, Divulgación de la Jurisprudencia - Gestión del Conocimiento, Realización de Audiencias y Control Interno, desarrollados en los convenios desarrollados en el año 2015 y 2016, constituyen en el principal insumo para el establecimiento de los requisitos contemplados en esta Norma, así como los legales y reglamentarios aplicables.

Esta Norma Técnica Colombiana emplea el enfoque de procesos, que incorpora el ciclo P-H-V-A (Planificar - Hacer - Verificar - Actuar) y el pensamiento basado en riesgos.

### **0.2 FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO**

El compromiso de todos los niveles de la Rama Judicial, a partir del liderazgo individual, colectivo y participativo, en cada una de las instancias de la organización son factores de éxito para el sistema de gestión.

Así mismo, es fundamental consolidar una cultura preventiva que permita desarrollar un pensamiento basado en riesgos, incorporado para tomar decisiones y establecer estrategias

---

<sup>1</sup> Para efectos de esta Norma, el alcance del término "Rama Judicial", comprende solo los siguientes organismos: Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, Consejo Superior de la Judicatura, Consejos y Direcciones Seccionales, los Tribunales, Juzgados, Relatorías, Secretarías, Oficina de apoyo Judicial y Centros de Servicios.

<sup>2</sup> Reducir el número de normas, quedando aquellas estrictamente necesarias.

<sup>3</sup> Permitir los intercambios y comparaciones con otros modelos.

<sup>4</sup> Evitar errores de identificación, creando un lenguaje claro y preciso.

del más alto nivel, con el propósito de mejorar la confianza y la satisfacción de los usuarios y grupos de interés, y asegurar la consistencia en la calidad de sus productos y/o servicios.

El pensamiento basado en riesgos, forma parte de la presente Norma Técnica Colombiana como elemento estructural para el mejoramiento continuo de los procesos y en general del desempeño institucional mediante la planificación de acciones que permitan evitar, reducir, mitigar, asumir o compartir la materialización de situaciones que puedan potencialmente afectar la capacidad de las Corporaciones y/o Dependencias para alcanzar sus objetivos y acciones de mejora para potenciar aquellas situaciones favorables para el logro de dichos objetivos. Adicionalmente, la identificación de oportunidades y la planificación de acciones para abordarlos, aportan a la mejora de la Rama Judicial.

### **0.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

Esta Norma Técnica Colombiana promueve un enfoque basado en procesos para aumentar la capacidad de las Corporaciones y/o Dependencias en el propósito de cumplir lo establecido en su Direccionamiento Estratégico de acuerdo con la normativa aplicable y las necesidades y expectativas de sus grupos de interés en todos sus niveles de responsabilidad.

De acuerdo con el ciclo P-H-V-A, se han definido los requisitos de esta Norma garantizando que se dé cubrimiento a las responsabilidades y las competencias de los diferentes actores de la Rama Judicial, así:

- Contexto de la Rama Judicial y Direccionamiento Estratégico, Liderazgo y Planificación: Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, Consejos, Direcciones Seccionales, Tribunales, Juzgados y Centros de Servicios;
- Apoyo y provisión de recursos, los cuales pueden desplegarse de acuerdo con las responsabilidades en los siguientes niveles: Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, Consejos y Direcciones Seccionales, Tribunales, Juzgados, Oficinas de Apoyo Judicial y Centros de Servicios;
- Función Jurisdiccional, la cual puede desplegarse de acuerdo con las responsabilidades en los niveles pertinentes, así:
  - Administración de justicia: Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, Comisión Interinstitucional, Sala Jurisdiccional Disciplinaria, Tribunales, Juzgados;
  - Ejecución y/o apoyo: Relatorías, Oficinas de Apoyo Judicial, Secretarías y Centros de Servicios;
- Evaluación del desempeño institucional: Le corresponde al Consejo Superior de la Judicatura, a partir de la información entregada por las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama.
- Mejora del Sistema de Gestión. La mejora en la Rama Judicial es una condición que se desarrolla en doble vía a partir del Direccionamiento Estratégico del más alto nivel de la Corporación y la realimentación en las propuestas e iniciativas entregadas por los demás niveles de responsabilidad.

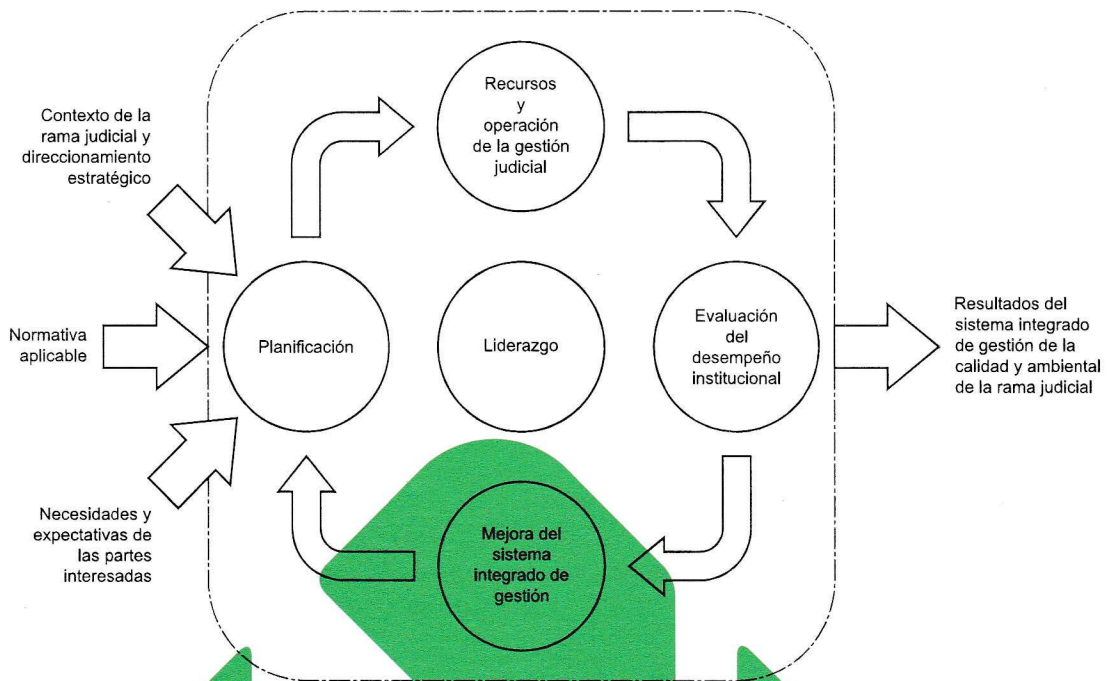


Figura 1. Representación esquemática de los elementos del Sistema de Gestión de la Rama Judicial

#### 0.4 PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr que el desarrollo de las actividades se desarrolle de manera eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos incluye, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, el análisis de no conformidades que ocurran durante el proceso y tomar acciones aplicables a los efectos de la no conformidad a fin de prevenir su ocurrencia.

La planificación e implementación de acciones para abordar el riesgo y las oportunidades, está documentado en el Sistema de Gestión. El tratamiento de los riesgos y las oportunidades constituye la base para aumentar la eficacia de la gestión institucional, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la Rama Judicial mejorar las metodologías para el establecimiento y análisis del contexto estratégico, rediseñar la estructura organizacional o actualizar las metodologías para la formulación de planes, programas y proyectos. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre, dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.

#### 0.5 PRINCIPIOS

Esta Norma Técnica Colombiana para la Rama Judicial se basa en principios que orientan la planificación y los métodos, que permiten alcanzar la mejora del Sistema de Gestión de la



Calidad y Ambiental, considerando los descritos en la Norma NTC-ISO 9000, la normativa asociada al Sistema de Control Interno y los considerados para las actuaciones judiciales.

Los principios para el Sistema de Gestión de la Rama Judicial son:

**0.5.1 Autocontrol**

Capacidad que deben desarrollar todos los Servidores Judiciales de la Rama Judicial, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política y demás normas aplicables.

**0.5.2 Autogestión**

Capacidad de la Rama Judicial para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.

**0.5.3 Autorregulación**

Capacidad de la Rama Judicial para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, la implementación y el fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno, en concordancia con la normatividad vigente.

**0.5.4 Autorregulación ética**

Compromiso de la Rama Judicial de construir un marco ético de principios y valores.

**0.5.5 Centralización del manejo de la información**

Correcto manejo de la información producida por la Rama Judicial, con acceso centralizado y seguro para los interesados.

**0.5.6 Compromiso y competencia**

Capacidad del Servidor de la Rama Judicial de participar activamente para el logro de la misión y objetivos institucionales dentro del marco de los valores, los principios y las directrices establecidos; a través del cumplimiento de sus funciones, de manera íntegra, eficiente y transparente.

**0.5.7 Enfoque en la planificación**

Establecimiento de objetivos precisos, reales y alcanzables, fijando acciones a ejecutar dentro de plazos determinados, teniendo en cuenta la utilización de los recursos materiales y el Talento Humano de la Rama Judicial, que garanticen el acceso a la justicia de acuerdo con las características particulares de los procesos judiciales.

**0.5.8 Enfoque ético**

Capacidad del Servidor de la Rama Judicial para desarrollar las actividades asignadas dentro del marco de los valores, los principios, los ideales, la normativa aplicable y con la objetividad requerida legalmente.

**0.5.9 Enfoque hacia los usuarios y las demás grupos de interés**

Capacidad de asegura la implementación de acciones, el uso adecuado de los recursos para mejorar la efectividad y la eficiencia de la administración de justicia, y la capacidad de la Rama Judicial para atender oportunamente los requerimientos de los usuarios y demás grupos de interés, garantizando el acceso a la justicia en el marco de la normatividad vigente.

**0.5.10 Medición de los resultados**

Capacidad de revisar permanente los resultados de las diferentes actividades desarrolladas por la Rama Judicial con el fin de identificar oportunidades de mejora.

**0.5.11 Perspectiva de género**

Capacidad de promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y la no discriminación por género en las decisiones judiciales, el servicio público de la administración de justicia y el funcionamiento interno de la Rama Jurisdiccional.

**0.5.12 Responsabilidad legal**

Compromiso de los funcionarios y empleados de la Rama Judicial de respetar y cumplir la legislación vigente.

**0.5.13 Toma de decisiones basada en los resultados**

Compromiso de buscar el mejoramiento continuo de los procesos a través de la permanente revisión del cumplimiento de requisitos legales aplicables, las necesidades de los usuarios y los requisitos establecidos por las Corporaciones y/o Dependencias para el logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental en las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial.

**0.5.14 Trabajo en equipo**

Esfuerzo colectivo y unificado de todos los intervinientes en el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental para las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, que implica cohesión, cooperación y comunicación, en el desarrollo de cada una de las actividades para el logro de los objetivos y las metas planteadas.

**0.5.15 Transparencia**

Compromiso de todos los Servidores Judiciales de tomar decisiones y actuaciones claras, imparciales y objetivas, siempre en cumplimiento de la ley, garantizando el acceso y disponibilidad a la información pública conforme al marco normativo en las etapas procesales pertinentes y las actuaciones de la Rama Judicial.

**0.5.16 Responsabilidad Social**

Compromiso de los funcionarios y los empleados de la Rama Judicial de reconocer los impactos sociales, económicos y ambientales de la administración de justicia y generar acciones con condiciones de accesibilidad y sostenibilidad.

**RAMA JUDICIAL.  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL  
PARA LAS CORPORACIONES Y/O DEPENDENCIAS DE LA RAMA JUDICIAL.  
REQUISITOS**

**1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Esta Norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental para las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, cuando las mismas:

- a) Necesitan demostrar su capacidad para prestar sus servicios a los usuarios y grupos de interés según la ley y los reglamentos aplicables;
- b) aspiren a mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad en la administración de justicia de acuerdo con la normatividad aplicable, y

NOTA Para la parte jurisdiccional la eficacia está asociada al cumplimiento de las disposiciones legales para cada jurisdicción y especialidad.

- c) esperen aumentar su capacidad para lograr los objetivos definidos en su direccionamiento estratégico.

NOTA Para efectos de esta Norma, el alcance del término "Rama Judicial", comprende solo los siguientes organismos: Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Direcciones Seccionales, Comisión Interinstitucional, Sala Jurisdiccional Disciplinaria, Consejos Seccionales, los Tribunales, Juzgados, Oficina de Apoyo Judicial y Centros de Servicios.

Estos requisitos son aplicables en todos los procesos y actividades que se llevan a cabo en desarrollo de las funciones señaladas a los Servidores Judiciales por la Constitución, la ley y los acuerdos reglamentarios expedidos por el Consejo Superior de la Judicatura sobre la materia, en concordancia con la normatividad vigente.

NOTA Cada una de las Corporaciones y/o Dependencias, según corresponda, deberá considerar el alcance y aplicabilidad de cada uno de los requisitos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental para las mismas. Las Corporaciones y/o Dependencias puede establecer la inaplicabilidad de requisitos establecidos en esta Norma Técnica en tanto esta inaplicabilidad no afecte su capacidad para dar cumplimiento a los requisitos legales aplicables ni su responsabilidad para asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad en la administración de justicia.

**2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).

NTC-ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

NTC-ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

NTC-ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos.

NTC-ISO 19011:2012, Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.

### **3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Se debe tener en cuenta los términos y definiciones indicadas en la NTC-ISO 9000:2015, además de las siguientes:

**3.1 acción correctiva.** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

[NTC-ISO 9000:2015].

**3.2 administración de justicia.** Conjunto de los tribunales, magistrados, jueces, juzgados y cualquier otra persona u Corporación y Dependencia, cuya función consiste en juzgar y hacer que se cumpla lo juzgado; con potestad de aplicar las leyes en los juicios civiles, comerciales y criminales.

**3.3 alcance de la auditoría.** Extensión y límites de una auditoría.

[NTC-ISO 19011:2012].

**3.4 alta dirección.** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel.

**3.5 auditado.** Organización que es auditada.

[NTC-ISO 19011:2012].

**3.6 auditor.** Persona que lleva a cabo una auditoría.

[NTC-ISO 19011:2012].

**3.7 auditoría.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

[NTC-ISO 9000-2015].

NOTA Las auditorías ayudan a la organización a cumplir los objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión del Riesgo, control y gobierno.

**3.8 calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos, en atención a las necesidades y expectativas de los usuarios o grupos de interés.

NOTA 1 A la entrada el término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2 A la entrada "inherente" en contraposición a "asignado", significa que existe en el objeto.

NOTA 3 Objeto, Corporaciones y/o Dependencias, ítem, cualquier cosa que puede percibirse o concebirse.

[NTC-ISO 9000-2015].

**3.9 competencia.** Conjunto de características o atributos intrínsecos del individuo que se demuestran a través de conductas y la capacidad de aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos, relacionadas con el desempeño superior y exitoso en el trabajo.

NOTA La competencia demostrada a veces se denomina cualificación.

[Adaptada de NTC-ISO 9000:2015].

**3.10 control interno.** Un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una Corporación o Dependencia, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

**3.11 control.** Cualquier medida que tome la dirección y otras partes para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

**3.12 criterios de auditoría.** Conjunto de políticas, procedimientos, o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

[NTC-ISO 19011:2012].

**3.13 debe.** Indica un requisito de cumplimiento obligatorio.

**3.14 debería.** Indica una recomendación.

**3.15 dependencias.** Corresponde a Despachos Judiciales o Administrativos que administrativamente dependen de una Alta Corporación.

**3.16 desempeño.** Resultado medible.

**3.17 direccionamiento estratégico.** Conjunto de elementos de control que al interrelacionarse establecen el marco de referencia que orienta la Corporación o Dependencia pública hacia el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales, en procura de alcanzar su visión. El Direccionamiento Estratégico define la ruta organizacional que debe seguir una Corporación o Dependencia para lograr sus objetivos institucionales; requiere de revisiones periódicas para ajustarla a los cambios del entorno y al desarrollo de las funciones de la Corporación o Dependencia.

**3.18 efectividad.** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**3.19 eficacia.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

[NTC-ISO 9000:2015]

**3.20 eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

[NTC-ISO 9000:2015]

**3.21 función jurisdiccional.** Es el poder - deber del estado político moderno, emanado de su soberanía, para dirimir, mediante organismos adecuados, los conflictos de intereses que se susciten entre los particulares y entre éstos y el estado, con la finalidad de proteger el orden jurídico.

**3.22 grupo de interés.** Persona u organización que interactúa o requiere de los productos y/o servicios de la Rama Judicial.

**3.23 indicadores.** Conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda Corporación o Dependencia pública. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la Corporación o Dependencia, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

**3.24 información documentada.** Información que una organización (Corporación o Dependencia) tiene que controlar o mantener y el medio que la contiene.

[NTC-ISO 9000:2015].

**3.25 infraestructura.** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

[NTC-ISO 9000:2015]

**3.26 institución.** Conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o particularidades, cuya finalidad es prestar el servicio de formación judicial.

**3.27 jurisdicción.** Es la función pública, realizada por órganos competentes del Estado, con las formas requeridas por ley, en virtud de la cual, por acto de juicio, se determina el derecho de las partes, con el objeto de dirimir sus conflictos y controversias de relevancia jurídica, mediante decisiones con autoridad de cosa juzgada, eventualmente factibles de ejecución.

(Véase el Anexo A (Informativo), Bibliografía, numeral [38])

**3.28 jurisprudencia.** Conjunto de principios y doctrinas contenidas en las decisiones de los tribunales como fuente de derecho en el ordenamiento jurídico colombiano.

**3.29 medio ambiente.** Entorno en el cual, una organización, opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

[NTC-ISO 14001:2015]

**3.30 no conformidad.** Incumplimiento de un requisito.

[NTC-ISO 9000:2015].

**3.31 notificación.** Acto procesal mediante el cual se pone en conocimiento de los sujetos procesales el contenido de las decisiones judiciales que se produzcan dentro del proceso, para garantizar los derechos de defensa y contradicción en el marco del debido proceso, dando cumplimiento de las formalidades prescritas en la normatividad vigente.

**3.32 objetivo.** Resultado a lograr.

[NTC-ISO 9000:2015].

**3.33 puede.** Indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

[NTC-ISO 9000:2015].

NOTA 1 Para efectos de notificación, los grupos de interés dependen de la naturaleza del proceso y pueden llegar a ser sujetos procesales o intervinientes: Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC, Dirección de impuestos y aduanas nacionales de Colombia - DIAN, Policía Judicial, Instituto nacional de medicina legal y ciencias forenses, entre otras.

NOTA 2 Para la realización de audiencias, los grupos de interés identificados pueden ser: testigos, Fiscalía, Procuraduría, Agencia Nacional para la Defensa Jurídica del Estado, Contraloría, ICBF, INPEC, DIAN, Policía Judicial, Medicina Legal, Defensoría del Pueblo, entre otros.

**3.34 plan anual de adquisiciones.** Es el instrumento de planeación contractual que facilita la proyección financiera y presupuestal y permite reconocer la naturaleza de las compras. Contiene la identificación de las necesidades de adquisición de bienes y servicios del Consejo Superior de la Judicatura, con cargo a los recursos de funcionamiento y de inversión.

**3.35 plan anual de inversión o plan plurianual de inversiones.** Detalla los programas y proyectos que se van a realizar a mediano y corto plazo, junto con las inversiones, la asignación anual, la programación anual y el responsable de la ejecución. El plan plurianual de inversiones como parte constitutiva del Plan Sectorial de Desarrollo, define para cada programa los subprogramas y/o proyectos a ejecutar en cada uno de los años del periodo de gobierno.

**3.36 plan de acción anual institucional.** Es el documento que contiene la programación de las acciones a emprender, para el logro del plan estratégico institucional bajo parámetros cuantitativos verificables, acorde con las metas propuestas.

**3.37 plan de formación judicial.** Documento que contiene la planificación de las actividades de los programas de formación a desarrollar en un período determinado.

**3.38 plan estratégico institucional.** Refleja la estrategia institucional para la ejecución de los programas, proyectos y sub-proyectos a cargo de cada unidad o dependencia responsable asociado al enfoque de procesos de la Dependencia, en un periodo de cuatro años especificando los resultados esperados anualmente y la medida de su realización, es decir los indicadores y metas. Este plan estratégico institucional es derivado del plan sectorial de desarrollo de la Rama Judicial.

**3.39 plan nacional de desarrollo.** Es el documento que sirve de base y provee los lineamientos estratégicos de las políticas públicas formuladas por el Presidente de la República a través de su equipo de Gobierno. Su elaboración, socialización, evaluación y seguimiento es responsabilidad directa del DNP (Departamento Nacional de Planeación).

**3.40 plan operativo anual.** Es el documento anual que contiene el detalle de las actividades, los recursos humanos, técnicos, financieros disponibles de cada unidad o dependencia ejecutora para el cumplimiento de las metas asignadas en el plan de acción anual institucional, el cual se constituirá en la base para la posterior evaluación de resultados.

**3.41 plan sectorial de desarrollo de la rama judicial.** Es la carta de navegación que orienta el accionar de la Rama Judicial para un periodo de cuatro (4) años de gestión, donde se plasman las estrategias de desarrollo, junto con los instrumentos que permitan hacerlos realidad. En este se expresan las políticas, prioridades, programas, subprogramas y proyectos con sus objetivos, metas e indicadores, en concordancia con el plan nacional de desarrollo.

**3.42 política.** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

**3.43 procedimiento.** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

[NTC-ISO 9000:2015]

NOTA Los procedimientos pueden presentarse en forma de documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse, verificarse y registrarse.

**3.44 proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, y utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

**3.45 proceso judicial.** Fenómeno o estado dinámico, producido para obtener la aplicación de la Ley a un caso concreto y particular constituido por actos ordenados y consecutivos que realizan los sujetos que en él intervienen con la finalidad señalada.

**3.46 producto.** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

NOTA 1 En el ámbito de la Función Jurisdiccional, se entiende como producto las decisiones.

NOTA 2 En el ámbito de los procesos de apoyo a la Gestión judicial los productos corresponden a las evidencias específicas de atención al usuario internos y externos.

[Adaptada de NTC-ISO 9000:2015]

**3.47 programa anual de auditorías.** Detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigido hacia un propósito específico.

[NTC-ISO 19011:2012]

**3.48 proyecto.** Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fecha de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

**3.49 rama judicial.** La Rama judicial es la encargada de administrar la justicia en el Estado colombiano. Está compuesta por distintos órganos articulados del poder público destinado a dirimir conflictos conforme al derecho colombiano.

**3.50 reparto.** Es la distribución equitativa de las cargas de trabajo entre los servidores judiciales, para lo cual se toman como reglas la agrupación de los asuntos por clases, según su naturaleza; su asignación por cada grupo de manera aleatoria; con mecanismos de protección



para evitar que sea manipulado y, especialmente, que se pueda seleccionar al juez del asunto, en concordancia con la normativa legal vigente.

**3.51 riesgo.** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

[NTC-ISO 31000:2011].

NOTA 1    Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo

NOTA 2    Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento y la probabilidad asociada de que ocurra.

NOTA 3    Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales y consecuencias o una combinación de éstos.

NOTA 4    Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento y la probabilidad asociada de que ocurra.

NOTA 5    La palabra riesgo algunas veces se utiliza cuando solo existe la posibilidad de consecuencias negativas.

**3.52 salida no conforme.** Resultado de un proceso que incumple los requisitos establecidos.

[Adaptada NTC-ISO 9000:2015].

**3.53 satisfacción del usuario.** Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas frente al servicio prestado.

[Adaptada de NTC-ISO 9000:2015]

**3.54 servicio.** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el usuario.

NOTA 1    Los servicios con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el usuario, para establecer requisitos así como durante la entrega del servicio.

NOTA 2    Los servicios que prestan las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial son aquellos en los cuales se realiza un interacción con el usuario o grupos de interés; entre los cuales se encuentran: notificaciones, atención al usuario, divulgación del conocimiento jurisprudencia, audiencia.

[Adaptada de NTC-ISO 9000:2015].

**3.55 servicios de apoyo a la gestión judicial.** Son los prestados por las dependencias judiciales que apoyan la función del juez y que se encargan de ejecutar las acciones necesarias para adelantar el proceso judicial.

**3.56 sistema de control interno.** Es el conjunto de planes, políticas, métodos, principios, normas, organización, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la Rama Judicial con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la Alta dirección en atención a las metas y objetivos previstos.

**3.57 SIGCMA.** Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente. Sistema de Gestión desarrollado por el Consejo Superior de la Judicatura para la Rama Judicial y que adopta especialmente requisitos de las normas internacionales ISO de calidad, control y medio ambiente, así como las buenas prácticas de las Corporaciones y/o Dependencias que conforman la Rama Judicial.

**3.58 trazabilidad.** Capacidad de seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

[NTC-ISO 9000:2015]

**3.59 usuario.** Persona, organización, corporación o dependencia que recibe un producto o un servicio que presta la Rama Judicial.

[Adaptada de NTC-ISO 9000:2015]

**3.60 validación.** confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

NOTA La validación del diseño y desarrollo de los servicios de administración de justicia, corresponde a la confirmación de que se hayan cumplido los requisitos para la aplicación específica establecida en las normas y disposiciones aplicables.

[Adaptada de NTC-ISO 9000:2015]

**3.61 verificación.** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

[NTC-ISO 9000:2015].

**3.62 visión.** Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

## **4. CONTEXTO DE LA RAMA JUDICIAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **4.1 COMPRENSIÓN DE LA RAMA JUDICIAL Y DE SU CONTEXTO**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial<sup>5</sup>, de acuerdo con la frecuencia de los instrumentos de planeación, deben analizar el contexto interno y externo para determinar los aspectos relevantes de la organización, considerando sus niveles de responsabilidad de acuerdo con lo establecido para el Sector Justicia en los tratados internacionales reconocidos y ratificados por el Estado Colombiano, el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Decenal del Sistema de Justicia y el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial, basándose en las políticas que expida el Consejo Superior de la Judicatura en relación con la administración de justicia y la gestión administrativa de la Rama Judicial, y lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente - SIGCMA.

Las Corporaciones y/o Dependencias deben establecer su Planeación Estratégica - Funcional, alineada con el direccionamiento estratégico de la Rama Judicial establecido a través del Plan Sectorial de Desarrollo y con su análisis de contexto específico.

Cada uno de los responsables en los diferentes niveles debe realizar el monitoreo, el seguimiento y la revisión de la información sobre los factores externos e internos que los afectan, para efectos de su consolidación y análisis, e informar al nivel pertinente según sea el caso, de acuerdo con su especialidad y tipo de despacho.

---

<sup>5</sup> Para efectos de esta Norma, el alcance del término "Rama Judicial", comprende: Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, Consejo Superior de la Judicatura, Consejos y Direcciones Seccionales, los Tribunales, Juzgados, Relatorías, Secretarías, Oficina de apoyo Judicial y Centros de Servicios.

El Consejo Superior de la Judicatura debe definir, de acuerdo con su competencia, los canales de comunicación, las metodologías para el Direccionamiento Estratégico de la Rama Judicial, a partir del cual deben alinearse cada una de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial.

NOTA    Los instrumentos de planeación, entre otros, son: Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial, Plan Estratégico Institucional, Plan de Acción Institucional, Plan Operativo Anual, Plan Plurianual de Inversiones, Plan Anual de Adquisiciones y Plan Decenal del Sistema de Justicia.

#### **4.2    COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (PARTES INTERESADAS INTERNAS Y EXTERNAS)**

Debido al efecto en la capacidad de la Rama Judicial de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los acuerdos establecidos con los usuarios y, los legales y reglamentarios aplicables, las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben determinar:

- a)    Los grupos de interés que son pertinentes al sistema de gestión, y
- b)    los requisitos, necesidades y expectativas pertinentes de estos grupos de interés para el sistema de gestión.

NOTA    A partir de la identificación de grupos de interés las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial pueden identificar riesgos y oportunidades.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial debe realizar el monitoreo, seguimiento y revisión de la información sobre las grupos de interés y sus requisitos; su identificación, así como sus necesidades y expectativas deben mantenerse documentadas y definir la estrategia para que ésta permanezca actualizada, de acuerdo a su Sistema de Gestión.

#### **4.3    DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA RAMA JUDICIAL**

La Rama Judicial debe determinar los límites y la aplicabilidad de su Sistema de Gestión para establecer su participación y alcance.

Cuando se determina este alcance, la Corporación o Dependencia debe considerar:

- a)    Los factores externos e internos indicados en el numeral 4.1;
- b)    los requerimientos de los grupos de interés pertinentes indicados en el numeral 4.2;
- c)    los productos y servicios que le corresponden prestar de acuerdo con las funciones definidas por la normatividad vigente aplicable, y
- d)    las unidades, funciones y límites físicos de las Corporaciones, Dependencias y su jurisdicción.

La Rama Judicial debe aplicar todos los requisitos de esta Norma de acuerdo con el alcance de sus funciones, en concordancia con el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente - SIGCMA.

El alcance del Sistema de Gestión de la Corporación o Dependencia debe mantenerse como información documentada y estar disponible para los usuarios y grupos de interés, según corresponda.

El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios prestados, y la responsabilidad de cada instancia; adicionalmente, proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma que la Corporación o Dependencia determine que no es aplicable dentro del alcance de su Sistema de Gestión.

La conformidad con esta Norma sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan la capacidad o la responsabilidad de la Corporación y Dependencia para asegurar el cumplimiento de los requisitos de sus productos y servicios, y del aumento de la satisfacción de sus usuarios.

#### **4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL PARA LAS CORPORACIÓN Y DEPENDENCIA DE LA RAMA JUDICIAL Y SUS PROCESOS**

**4.4.1** La Rama Judicial debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su Sistema de Gestión articulado al SIGCMA, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma técnica.

La Rama Judicial debe determinar los procesos necesarios para su Sistema de Gestión acorde con los principios, políticas y directrices señaladas en esta norma y su aplicación a través de la Corporación y Dependencia, y debe:

- a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de gestión relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz, eficiente y efectiva según corresponda y el control de estos procesos;
- d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del numeral 6.1;
- g) evaluar los procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse que logren los resultados previstos, y
- h) mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental.

**4.4.2** En la medida en que sea necesario, la Corporación y Dependencia debe:

- a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos,y
- b) conservar la información documentada para garantizar que los procesos se realizan según lo planificado.

## **5.    LIDERAZGO**

### **5.1    LIDERAZGO Y COMPROMISO**

#### **5.1.1    Generalidades**

La Alta Dirección de la Corporación y Dependencia, debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto a la formulación y seguimiento de su Direccionamiento Estratégico, asegurando:

- a) Que el direccionamiento estratégico se realiza tomando en consideración la normatividad vigente aplicable;
- b) la responsabilidad y rendición de cuentas con relación a la eficacia, eficiencia y efectividad de cada una de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial;
- c) que se establezca la política y los objetivos de gestión de calidad, de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad y que éstos sean compatibles con el direccionamiento estratégico y el análisis del contexto de la Rama Judicial;
- d) que la política de gestión y, en general, el direccionamiento estratégico sean comunicados, entendidos y aplicados en todos los niveles de la Rama Judicial;
- e) la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la Corporación y Dependencia;
- f) que se promueva la toma de conciencia del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- g) que los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad estén disponibles para el logro de los resultados previstos;
- h) el tratamiento de los riesgos identificados que puedan impactar el logro de los resultados previstos del Sistema de Gestión de Calidad;
- i) la realización de autoevaluaciones periódicas que permitan identificar el estado de la capacidad y la gestión institucional y establecer oportunidades de mejora;
- j) el compromiso y apoyo del personal vinculado para contribuir a la eficacia, la eficiencia y efectividad de los servicios prestados, promoviendo la mejora continua, y
- k) el apoyo a otros roles correspondientes de la dirección, para corroborar su liderazgo estratégico, de acuerdo con el alcance de sus áreas de responsabilidad.

#### **5.1.2    Enfoque al Usuario**

La Alta Dirección de las Corporaciones y/o Dependencias, debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al usuario, para:

- a) Determinar, comprender y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- b) determinar y, considerar los riesgos y las oportunidades que pueden afectar el desempeño de la Corporación y/o Dependencia y su capacidad para administrar justicia de acuerdo con la normatividad vigente aplicable, y

- c) mantener un enfoque hacia el mejoramiento de los servicios que se entregan a los usuarios.

## **5.2 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL ARTICULADA AL SIGCMA**

### **5.2.1 Establecimiento de la política del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental**

La Alta Dirección debe formular, revisar y mantener una política del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental que:

- a) Sea apropiada al propósito y al contexto de la Rama Judicial y apoye su Dirección Estratégica en concordancia con el SIGCMA;
- b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos estratégicos de la Corporación y/o Dependencia;
- c) incluya el compromiso de cumplir los requisitos del Sistema de Gestión y demás requisitos aplicables;
- d) Incluya el compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros específicos, pertinentes al contexto de la Corporación y/o Dependencia;
- e) sea adecuada a la estructura de la Rama Judicial y coherente con el enfoque por procesos, e
- f) incluya un compromiso de mejora continua.

La Corporación y/o Dependencia podrá adoptar la política del SIGCMA para su Sistema de Gestión y en todo caso, las políticas que sean definidas deben estar alineadas con él mismo.

NOTA Para el presente documento se entenderá Sistema de Gestión por Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental.

### **5.2.2 Comunicación de la política del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental**

La política del Sistema de Gestión debe:

- a) Mantenerse como información documentada;
- b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la Corporación y/o Dependencia, y
- c) estar disponible para los respectivos grupos de interés.

## **5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES**

La Alta Dirección de la Corporación y/o Dependencia debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades, para los roles relacionados con el Sistema de Gestión se comuniquen y articulen en todos los niveles e instancias de acuerdo con su estructura, en armonía con el SIGCMA y en cumplimiento de sus funciones.

Estas responsabilidades y autoridades deben identificarse en los documentos del Sistema de Gestión, de acuerdo con el enfoque por procesos y la estructura de las Corporaciones y/o Dependencias.

Cada una de las Corporación y/o Dependencia de la Rama Judicial debe establecer la estructura de roles, responsabilidades y autoridades, para asegurar el cumplimiento de las funciones y los requisitos del Sistema de Gestión, articulados al SIGCMA, cerciorándose que:

- a) Se dé cumplimiento a la normatividad aplicable vigente;
- b) sea conforme con los requisitos del Sistema de Gestión;
- c) se implemente de manera eficaz;
- d) sea objeto de evaluación y seguimiento, de acuerdo con los procedimientos establecidos;
- e) se informe a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión y sobre las oportunidades de mejora (véase el numeral 10.1);
- f) se promueva el enfoque al usuario en toda la Rama Judicial, y
- g) se asegure que la integridad del Sistema de Gestión se mantiene cuando se planifican e implementan cambios.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben informar al Consejo Superior de la Judicatura sobre el desempeño de su Sistema de Gestión, con el fin de llevar a cabo la consolidación y análisis que permita identificar riesgos y oportunidades de mejora para la Rama Judicial.

## **6. PLANIFICACIÓN**

### **6.1 DETERMINACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben determinar y tener acceso a los requisitos legales y reglamentarios relacionados con:

- a) El cumplimiento de sus funciones;
- b) las actividades propias de la Corporación y/o Dependencia;
- c) los productos y/o servicios, y
- d) los aspectos ambientales.

La Corporación y/o Dependencia debe determinar las disposiciones para dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios, y debe conservar información documentada que evidencie su aplicación.

La Corporación y/o Dependencia debe determinar, implementar y mantener los mecanismos de seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios definidos.

### **6.2 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

#### **6.2.1 Generalidades**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, deben considerar los requisitos legales del Modelo Estándar de Control Interno establecidos para la administración de riesgos

(cuando aplique), y los aspectos relacionados en el numeral 4.1 y los requisitos del numeral 4.2 de la presente norma, para determinar los riesgos y las oportunidades con el fin de:

- a)    Asegurar el logro de las metas previstas;
- b)    aumentar los efectos deseados;
- c)    prevenir o reducir efectos no deseados, y
- d)    alcanzar la mejora.

La identificación y análisis de los riesgos debe considerar tanto los riesgos de gestión como los riesgos de corrupción, el riesgo público y la valoración del riesgo inherente y residual. Este análisis le debe permitir a la Corporación y/o Dependencia:

- a)    Identificar los controles adecuados a nivel de riesgo, y
- b)    formular y publicar su política de administración de riesgo.

En cuanto a las oportunidades las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben considerar aquellas que le aporten al cumplimiento de su planeación estratégica, funcional y operativa, y se dinamicen a través de sus procesos.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, deben liderar la planificación de las acciones para tratar los riesgos y oportunidades relacionados con el cumplimiento de sus funciones, y los mecanismos para evaluar la eficacia de estas acciones de acuerdo con el enfoque por procesos y la estructura de la Rama Judicial.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben identificar todos los riesgos probables y en la planificación de ellos indicar los controles y acciones establecidas conforme con las disposiciones y medidas administrativas adoptadas para evitarlos. De igual forma, deben planificarse las acciones para abordar las oportunidades identificadas.

Las acciones para abordar los riesgos de corrupción y soborno deben quedar incluidas en el plan de acción institucional o en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según lo defina la Corporación y/o Dependencia.

NOTA    La Corporación y/o Dependencia puede tomar para definir y documentar las estrategias anticorrupción y antisoborno como referencia la NTC ISO 37001 y la Ley 1474 de 2011.

El monitoreo, seguimiento y revisión de los riesgos y oportunidades debe realizarse a intervalos planificados y de acuerdo con los requisitos legales aplicables. Su propósito es asegurar que las acciones se están llevando a cabo de acuerdo con lo planificado, y evaluar la eficacia de su implementación, adelantando revisiones sobre el plan de manejo de los riesgos y los controles definidos, así como identificando oportunidades de mejora.

## **6.3    ASPECTOS AMBIENTALES**

### **6.3.1    Generalidades**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben determinar los aspectos ambientales resultantes del cumplimiento de sus funciones y de las actividades que se desarrollan.



En la determinación de los aspectos ambientales, las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, deben considerar:

- a) Los requisitos legales ambientales aplicables;
- b) los aspectos relacionados en el numeral 4.1;
- c) los requisitos del numeral 4.2;
- d) los cambios que puedan presentarse en las actividades de la Corporaciones y/o Dependencias;
- e) las condiciones anormales y situaciones de emergencias;
- f) el nivel de significancia;
- g) los controles operacionales ambientales correspondientes, y
- h) los mecanismos para su seguimiento.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben mantener información documentada sobre los aspectos ambientales identificados, así como de los criterios usados para la determinación y seguimiento de los impactos ambientales significativos.

Las Corporaciones y/o Dependencias deben incluir dentro de las comunicaciones a realizar, las relacionadas con los aspectos e impactos ambientales, los controles operacionales ambientales correspondientes y los resultados de su seguimiento.

### **6.3.2 Planificación de acciones ambientales**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben tomar acciones para abordar los aspectos ambientales significativos y priorizar aquellos que generen mayor impacto de acuerdo con su capacidad.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben conservar información documentada relacionada con la implementación de las acciones tomadas.

NOTA Las acciones tomadas para abordar aspectos ambientales significativos pueden ser, entre otras: Control operacional ambiental, preparación y respuesta ante emergencias, acciones correctivas y/o preventivas.

## **6.4 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL, Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS**

**6.4.1** Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben formular los objetivos para su Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental a partir de los objetivos estratégicos de la Rama Judicial, establecidos en su Plan Sectorial de Desarrollo, y deben garantizar su alineación, coherencia y despliegue con el SIGCMA, en las funciones, niveles y procesos pertinentes.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben mantener información documentada de los objetivos del Sistema de Gestión y su despliegue.

Los Objetivos del Sistema de Gestión deben:

- a) Ser coherentes con la política de gestión de la Corporación y/o Dependencia y la del SIGCMA;
- b) estar alineados con los objetivos estratégicos de la Rama Judicial con el fin de establecer propósitos comunes que beneficien a los usuarios y grupos de interés;
- c) ser medibles a través de indicadores, en concordancia con el Plan Estadístico de la Rama Judicial, cuando sea apropiado;
- d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios, y acorde con los principios de la administración de justicia;
- e) tomar en consideración los aspectos e impactos ambientales significativos;
- f) ser objeto de seguimiento;
- g) comunicarse, y
- h) actualizarse según corresponda.

En el establecimiento de los objetivos del Sistema de Gestión, las Corporaciones y/o Dependencias deben tomar en consideración su contexto interno y externo, y establecer las estrategias que permitan el logro de las metas establecidas en concordancia con el Consejo Superior de la Judicatura.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial podrán adoptar los objetivos del SIGCMA, acorde con las características propias de su jurisdicción, especialidad y tipo de despacho.

**6.4.2** Para cada uno de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental de la Corporación y/o Dependencia, debe establecerse un plan que contenga como mínimo:

- a) Lo que se va a hacer;
- b) qué recursos se requerirán;
- c) quién será responsable;
- d) cuándo se finalizará, y
- e) cómo se evaluarán los resultados.

## **6.5 INSTRUMENTOS DE LA PLANEACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL**

Cada Corporación y/o Dependencia de acuerdo con los periodos indicados en la Tabla 1, debe establecer los instrumentos de planeación alineados con el Direccionamiento Estratégico de la Rama Judicial (véase el numeral 4.1), de acuerdo con la orientación dada por el Consejo Superior de la Judicatura, considerando el análisis de su contexto.

**NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6256**

**Tabla 1. Despliegue de la planeación de la Rama Judicial y su frecuencia en años**

Planes	Consejo Superior de la Judicatura - Unidades					Dirección Ejecutiva de Administración Judicial - Unidades					Consejos Seccionales de la Judicatura					Direcciones Seccionales de Administración Judicial					Despachos Judiciales <sup>6</sup>					
	F	A	I	S	E	F	A	I	S	E	F	A	I	S	E	F	A	I	S	E	F	A	I	S	E	
Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial	4	4	1	1	4			1	1	1			1	1	1			1	1	1				1	1	1
Plan Estratégico Institucional	4	4	1	1	4			1	1	4			1	1	4			1	1	4						
Plan de Acción anual Institucional						1	1	1	t	s						1	1	1	t	s						
Plan Operativo Anual (por Dependencia, Unidad o Proceso)	1	1	1	t	s	1	1	1	t	s	1	1	1	t	s	1	1	1	t	s	1	1	1	t	s	
Plan Plurianual de Inversiones	1	1	1	t	s	1	1	1	t	s				t					t					t		
Plan Anual de Adquisiciones						1	1	1	t	m						1	1	1	t	m						
<p>NOTA Las casillas contienen la frecuencia en años para desarrollar dicha actividad. en donde:</p> <p>F = formulación    A = aprobación</p> <p>I = implementación    S = seguimiento</p> <p>E = evaluación</p> <p>Para frecuencias inferiores al año, la convención es la siguiente:</p> <p>t = frecuencia trimestral</p> <p>s = frecuencia semestral</p> <p>m = frecuencia mensual</p>																										

**6.6 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben revisar, consolidar y analizar los cambios que pueden afectarlas; estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada previa consulta con los afectados (véase el numeral 4.4), considerando su impacto, la integridad del Sistema de Gestión, la disponibilidad de los recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben considerar los cambios propuestos por el Consejo Superior de la Judicatura y, deben establecer y ejecutar las acciones pertinentes para ajustarse a estos, comunicando a los Servidores Judiciales los efectos esperados de los cambios.

NOTA Los cambios en el Sistema de Gestión de la Rama Judicial pueden considerar entre otros, cambios normativos, análisis de riesgos y oportunidades, lecciones aprendidas o buenas prácticas.

<sup>6</sup> Se entiende por "Despachos Judiciales" a las Altas Cortes, Tribunales y Juzgados.

## **7. APOYO**

### **7.1 RECURSOS**

#### **7.1.1 Generalidades**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben identificar las necesidades de los recursos necesarios para la realización de los procesos que les permitan el cumplimiento de las funciones a su cargo, la conservación del ambiente y asegurar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios prestados, y deben informar al Consejo Superior de la Judicatura dichas necesidades con el fin de que sean tenidas en cuenta en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial.

El Consejo Superior de la Judicatura debe establecer los mecanismos para recibir la información por parte de las Corporaciones y/o Dependencias y, gestionar los recursos.

#### **7.1.2 Talento humano de la Rama Judicial**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, a través del Consejo Superior de la Judicatura, deben determinar y proporcionar el recurso humano necesario para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, y la operación y control de sus procesos.

#### **7.1.3 Infraestructura**

El Consejo Superior de la Judicatura a través de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Direcciones Seccionales de Administración Judicial, debe proporcionar la infraestructura adecuada y necesaria para la prestación del servicio, previa determinación de las necesidades por parte de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, mediante la formulación y aprobación del Plan Maestro de Infraestructura y del Plan Estratégico Tecnológico, contenidos en el Plan Sectorial de Desarrollo.

La infraestructura debe ser mantenida y mejorada por la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial de acuerdo con su competencia.

NOTA 1 La infraestructura puede incluir:

- Edificios y servicios asociados;
- equipos, incluyendo hardware y software;
- recursos de transporte;
- tecnologías de la información y la comunicación, y
- equipos y servicios de seguridad

NOTA 2 El mantenimiento de la infraestructura debería responder a un enfoque de prevención más que de reparación o corrección.

#### **7.1.4 Ambiente de trabajo en la Rama Judicial**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, deben determinar, proporcionar y mantener el ambiente de trabajo necesario para la realización de sus procesos y lograr la conformidad en aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones y la prestación del servicio.

La determinación de las condiciones del ambiente de trabajo debe incluir los estudios que sobre el particular se realicen dentro del plan de trabajo concebido para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST- de la Rama Judicial. La Corporación y/o Dependencia debe garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Consejo Superior de la Judicatura a través de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Direcciones Seccionales debe proporcionar los elementos físicos necesarios para el adecuado ambiente de trabajo en la Rama Judicial y en caso de ser necesario asegurar la integridad de los grupos de interés, mediante la formulación e implementación del Plan de Seguridad para la Rama Judicial.

NOTA Un ambiente adecuado puede ser una combinación de aspectos humanos y físicos, tales como:

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

[Nota tomada de la norma NTC-ISO 9001:2015 e NTC ISO 14001:2015]

### **7.1.5 Conocimientos de la Rama Judicial**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben determinar la magnitud y características específicas del acervo de conocimientos judiciales, técnicos y administrativos necesarios para el cumplimiento de sus funciones y la operación de sus procesos, con el fin de lograr la conformidad de sus productos y servicios.

El Consejo Superior de la Judicatura debe proporcionar los mecanismos para que estos conocimientos se mantengan, socialicen, divulguen y que estén a disposición de las Corporaciones, Dependencias y demás grupos de interés, véase la Tabla 2.

Las Corporaciones y/o Dependencias responsables deben facilitar el acceso, selección, difusión y divulgación de la información jurídica requerida por los usuarios y grupos de interés.

Cuando se abordan las necesidades o tendencias cambiantes, se deben considerar los conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos suplementarios necesarios y a las actualizaciones requeridas tanto para éstos como para el acervo básico fundamental.

Tabla 2. Responsabilidades de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama judicial en la administración del conocimiento

Tipo de conocimiento	Consejo Superior de la Judicatura - CENDOJ				Consejo Superior de la Judicatura - Unidades				Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y Seccionales				Despachos Judiciales <sup>7</sup>			
	D	M	P	A	D	M	P	A	D	M	P	A	D	M	P	A
Jurídico			x				x				x		x	x	x	x
Administrativo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	

en donde:

D= Quien lo determina  
M= Quien lo mantiene  
P= Quien lo pone a disposición  
A= Quien lo actualiza

Adicionalmente, las Corporaciones y/o Dependencias deben comunicar al Consejo Superior de la Judicatura las necesidades para el desarrollo de competencias teniendo en cuenta la actualización del conocimiento y las lecciones aprendidas, cuando sea necesario.

## 7.2 COMPETENCIA

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, de acuerdo con el nivel de responsabilidad (véase la Tabla 3), deben:

- a) Determinar y establecer las competencias necesarias de los Servidores Judiciales y las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia de cada Corporación y/o Dependencia;

NOTA Téngase presente que las competencias de los Servidores Judiciales están íntimamente relacionadas con los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental y la legislación vigente, en virtud a que éstos constituyen una herramienta fundamental para el logro de la excelencia de las organizaciones.

- c) asegurar que estas personas y Servidores Judiciales sean competentes, basándose en la educación, formación y experiencia apropiadas;
- c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) tener en cuenta las actuaciones proferidas sobre el ejercicio de la función de los Funcionarios Judiciales, y
- e) conservar información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

El Consejo Superior de la Judicatura debe determinar los mecanismos y herramientas para la calificación de servicios, la evaluación de desempeño de los Servidores Judiciales, así como la formulación del Plan de Mejoramiento y el seguimiento del mismo.

<sup>7</sup> Se entiende por "Despachos Judiciales" a las Altas Cortes, Tribunales y Juzgados.

**Tabla 3. Responsabilidades de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial en el ciclo para la definición, fortalecimiento y gestión de competencias**

Responsabilidad	Consejo Superior de la Judicatura - Corporaciones y/o Dependencias	Consejo Superior de la Judicatura - Unidad de Administración de la Carrera Judicial - UDAE - DEAJ	Consejo Superior de la Judicatura - Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla	Consejos Seccionales de la Judicatura - Direcciones Seccionales de Administración Judicial	Despachos Judiciales
Determinar competencias del personal	x	x	x	x	x
Establecer competencias del personal	x	x			
Seleccionar personal		x			
Desarrollar competencias del personal	x	x	x	x	x
Evaluar personal	De acuerdo con lo establecido en las normas internas para tal efecto				
Mejorar competencias del personal	x	x	x	x	x

El Consejo Superior de la Judicatura a través de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, debe elaborar el Plan de Formación para gestionar el conocimiento jurídico a través de procesos de formación, y fortalecer el compromiso ético y las competencias que en las áreas del saber, del saber hacer, del saber ser y del saber convivir que se requieran para el adecuado ejercicio de la función judicial, y la gestión administrativa. El Plan de Competencias debe formar parte integral del Plan de Formación de la Escuela Judicial. Los planes anteriores deben ser liderados, coordinados y gestionados por la Escuela Judicial fortaleciendo las alianzas estratégicas para el desarrollo de las mismas.

NOTA El Consejo Superior de la Judicatura debería aportar permanentemente lineamientos y requerimientos a la Mesa Sectorial - Administración de Justicia - del SENA, con el fin mantener actualizadas las competencias laborales que mejoren el desempeño individual e institucional. Adicionalmente, apoyarse de la ESAP y las instituciones de educación superior para tal fin.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben informar a la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” sobre las necesidades en materia de formación y capacitación para fortalecer las competencias en el ejercicio de las funciones de los Servidores Judiciales, e incluirlas en el Plan de Formación Judicial el cual debe comunicarse oportunamente.

### 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben establecer mecanismos para que todos los Servidores Judiciales, y partes interesadas internas y externas que realizan actividades relacionadas con los procesos bajo su control, sean conscientes de la importancia de su labor para el logro de los objetivos establecidos y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y el mantenimiento del Sistema de Gestión.

NOTA La toma de conciencia puede reflejarse a través de compromiso, actitud, calidez en la prestación del servicio.

## **7.4 COMUNICACIÓN**

El Consejo Superior de la Judicatura debe establecer el Plan de Comunicaciones de la Rama Judicial, a partir de las necesidades identificadas de:

- a) Los usuarios,(véase el numeral 4.2);
- b) los grupos de interés (véase el numeral 4.2);
- c) las partes interesadas internas y externas (véase el numeral 4.2);
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables (véase el numeral 6.1), y
- e) las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, a partir del Plan de Comunicaciones deben determinar estrategias y mecanismos para socializar las comunicaciones internas y externas pertinentes a su función misional acorde con el Sistema de Gestión, implementarlas y mantenerlas, especificando:

- a) el contenido de la comunicación (qué se debe comunicar);
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar, y
- d) cómo comunicar.

Las actuaciones de las Corporaciones y/o Dependencias deben comunicar de manera efectiva y oportuna los resultados y seguimiento a los usuarios y grupos de interés, al momento de su aprobación y cada vez que se presenten ajustes. Así mismo, deben ser comunicadas de manera oportuna en el sitio web de la Corporación y/o Dependencia u otro medio correspondiente para dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de Transparencia e Información Pública. En todos los casos, la información debe ser oficial y a través de los mecanismos establecidos por la Alta Dirección del Consejo Superior de la Judicatura y las Corporaciones.

## **7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

### **7.5.1 Información documentada interna**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben elaborar y actualizar los documentos (procedimientos y formatos) teniendo en cuenta los lineamientos establecidos para el control de documentos internos. La implementación adecuada de estos lineamientos asegura la estandarización y normalización en presentación y forma de todos los documentos del Sistema de Gestión de la Corporación y/o Dependencia en concordancia con el SIGCMA.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben mantener información documentada necesaria para asegurar la eficacia de sus procesos.

La información documentada debe estar disponible y ser adecuada según se requiera, así mismo, debe contar con la protección pertinente en cuanto a su distribución, acceso, recuperación, almacenamiento, retención, disposición y preservación, de acuerdo con los lineamientos establecidos para el control de registros internos que establezca la Corporación



y/o Dependencia en concordancia con los lineamientos establecidos por el Consejo Superior del Poder Judicial, acorde con el SIGCMA y en cumplimiento de la Ley de Archivo y demás normas concordantes.

La Corporación y/o Dependencia debe de acuerdo con los recursos disponibles, implementar mecanismos tecnológicos que soporten la información documentada y propiciar la Política de Cero Papel para fomentar la concientización de la cultura ambiental.

La información documentada debe considerar todas las evidencias propias de las funciones y actuaciones de las Corporaciones y/o Dependencias.

### **7.5.2 Información documentada de origen externo**

La información documentada de origen externo que ingresa a la Corporación y/o Dependencia y que sea determinada como necesaria para la adecuada planificación y operación de los procesos, se debe identificar, registrar, proteger, controlar y divulgar, para garantizar que se disponga oportunamente en su versión más actualizada, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura.

NOTA    El control de la documentación de origen externo puede realizarse mediante el normograma, el cual debería ser gestionado de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura.

El control de la información de origen externo e interno debe considerarse en cumplimiento de la Ley de Archivo y las normas aplicables.

Se deben identificar los documentos sometidos a reserva por mandato legal y asegurar la custodia de la información contenida en ellos de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura.

NOTA    La conservación de la información se llevará a cabo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura y las Corporaciones con base en la realidad presupuestal.

## **7.6 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

La Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y las Direcciones Seccionales deben realizar bajo condiciones controladas las actividades en materia de adquisición de bienes y servicios, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en materia de contratación estatal, así como las acciones y los lineamientos ambientales a la luz de la normatividad vigente.

Para lo cual se siguen las siguientes etapas:

- a) Planificación, En esta etapa la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y las Direcciones Seccionales de Administración Judicial, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura, deben garantizar que los procesos de planificación contractual deben estar ajustados a la ley y se deben concentrar en la planificación y análisis de conveniencia y oportunidad de la contratación, iniciando con la definición e identificación de las necesidades específicas de la Rama Judicial.
- b) Etapa precontractual, esta etapa inicia con la elaboración del marco lógico, el estudio previo y termina con la adjudicación del proceso de contratación. Por lo tanto la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y las Direcciones Seccionales deben llevar a cabo esta etapa según lo establecido en la ley y el Manual de Contratación de la Rama Judicial.

- c) Etapa contractual, esta etapa Inicia con la firma del contrato y se mantiene durante la ejecución del mismo, en la cual la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y las Direcciones Seccionales deben elaborar las minutas para la suscripción y legalización del contrato y posterior ejecución en esta etapa se designa el supervisor del contrato y se selecciona el interventor con el fin de verificar la conformidad de los productos y/o los servicios prestados.
- d) Etapa postcontractual, Esta etapa inicia con la terminación del contrato y culmina una vez se haya realizado la liquidación del mismo en la cual la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y/o las Direcciones Seccionales de Administración Judicial, según sea el caso, una vez cumplido el objeto del contrato, suscribe el acta de liquidación bien sea de común acuerdo o unilateral, en donde se debe evidenciar la evaluación final del producto o servicio entregado por el proveedor, es decir son las actuaciones posteriores que se surten al vencimiento del término establecido en el contrato, o en el acto que lo da por terminado de manera anticipada y versan sobre cuestiones accesorias de la contratación misma.

## **8. FUNCIÓN JURISDICCIONAL Y ADMINISTRATIVA DE LA RAMA JUDICIAL**

### **8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL Y ADMINISTRATIVA**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial encargadas de ejercer la función jurisdiccional o administrativa, deben planificar, implementar, controlar y evaluar los procesos necesarios para administrar justicia o adelantar la gestión administrativa e implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

- a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios bajo su responsabilidad;
- b) la determinación de los requisitos ambientales pertinentes a su operación;
- c) el establecimiento de criterios para:
  - 1) los procesos de administración de la justicia enmarcados en la función jurisdiccional,
  - 2) los procesos de apoyo a la gestión judicial (entre otros: reparto, notificaciones, atención al usuario, administración de salas de audiencia).
  - 3) la aceptación de los productos y servicios,
  - 4) el cumplimiento de los requisitos ambientales.
- d) la determinación y solicitud de los recursos necesarios para:
  - 1) lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios, y
  - 2) el cumplimiento de los requisitos ambientales.
- a) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios (literal c);
- b) la implementación de mecanismos de monitoreo, seguimiento y medición;

- c) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada de acuerdo con los lineamientos establecidos en el capítulo 7.5.

La salida de esta planificación debe ser adecuada para el cumplimiento de la función jurisdiccional, considerando la oferta y demanda de justicia para lo cual debe formularse el plan de reordenamiento territorial y tomar las acciones pertinentes.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial encargadas de dar cumplimiento a la función jurisdiccional deben controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier posible efecto, según sea necesario.

## **8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA RAMA JUDICIAL**

### **8.2.1 Comunicación con el usuario**

La comunicación con los usuarios debe:

- a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios prestados por las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial;
- b) obtener la retroalimentación de los usuarios relativa a los productos y servicios, incluyendo sus quejas;
- c) manipular y controlar la propiedad del usuario;
- d) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

Las comunicaciones y el acceso a la información pública deben realizarse de conformidad con la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

NOTA Los despachos judiciales y las dependencias judiciales y administrativas deberían utilizar como mecanismos para la comunicación con el usuario: el portal Web de la Rama Judicial, el correo físico, el correo electrónico institucional, los buzones de sugerencias, la recepción de consultas personales y otros medios que se consideren apropiados a los cuales tengan acceso por sus características, de conformidad con lo autorizado en la normatividad vigente.

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

La Corporación y/o Dependencia debe asegurar que:

- a) Se determinen los requisitos legales y los acuerdos establecidos con los usuarios de los productos y servicios considerando la naturaleza, jurisdicción y especialidad, según sea el caso;
- b) se establezcan e implementen las disposiciones necesarias para dar cumplimiento a la normatividad vigente relacionada y a los requisitos aplicables a los procesos de acuerdo con la naturaleza, jurisdicción y especialidad;
- c) se cuente con la capacidad de cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios prestados, considerando la revisión de:
  - Los acuerdos establecidos con los usuarios y grupos de interés;

- Los requisitos necesarios para la prestación de los servicios;
  - Los requisitos establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura;
  - Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a cada uno de los productos y servicios.
- d) De presentarse cambios en los requisitos de los servicios, la información documentada pertinente debe ser modificada, y los Servidores Judiciales deben conocer los requisitos modificados.

NOTA Los cambios en los requisitos de los servicios pueden estar motivados por la identificación de la necesidad de los usuarios, políticas institucionales o por los cambios en los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

### **8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

#### **8.3.1 Generalidades**

El Consejo Superior de la Judicatura debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado a los cambios generados por la legislación aplicable, para asegurar la posterior provisión de productos y servicios por parte de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial encargadas de dar cumplimiento a la función jurisdiccional.

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

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, el Consejo Superior de la Judicatura debe considerar:

- a) el análisis de las normas que expida el Congreso de la República como entrada para el diseño y desarrollo de los procesos de modernización de la administración de justicia;
- b) la información proveniente de actividades previas al diseño y desarrollo;
- c) la naturaleza, duración, complejidad y presupuesto requerido para llevar a cabo las actividades de diseño y desarrollo;
- d) las etapas del proceso de diseño y desarrollo requeridas, para la implementación de las disposiciones reglamentarias en materia de administración de justicia;
- e) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas tanto internas como externas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
- f) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño de los productos y servicios;
- g) la necesidad de la participación activa de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, usuarios y grupos de interés en la validación del diseño y desarrollo;
- h) las consultas previas a las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, como insumo de entrada para el diseño y desarrollo;
- i) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;

- j) los aspectos ambientales que pueden generar impactos ambientales en las etapas de diseño y desarrollo, y
- k) la conservación de la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido con los requisitos del diseño y desarrollo.

### **8.3.3 Controles del diseño y desarrollo**

El Consejo Superior de la Judicatura debe establecer los controles para la aplicación de la validación del diseño y desarrollo por parte de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial.

La Corporación y/o Dependencia debe aplicar los controles en la validación del diseño y desarrollo, para asegurar que:

- a) se definan los resultados a lograr;
- c) los productos y servicios resultantes satisfagan los requisitos normativos para su aplicación específica;
- c) los productos y servicios resultantes no afectan significativamente el medio ambiente o sus controles, garantizando su mitigación;
- d) se determinen las actividades y los responsables requeridos para la validación del diseño y desarrollo;
- e) se identifiquen las necesidades de recursos internos y externos para la validación del diseño y desarrollo de los productos y servicios;
- f) se tome la acción necesaria frente a los problemas determinados durante la actividad de validación, y
- g) se conserve la información documentada de las actividades.

NOTA La validación del diseño y desarrollo de los servicios de administración de justicia, corresponde a la confirmación de que se hayan cumplido los requisitos para la aplicación específica establecida en las normas y disposiciones aplicables, mediante los procesos de modernización de la administración de justicia.

## **8.4 PRODUCCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y JURISDICCIONALES**

Los procesos, productos y servicios necesarios para el cumplimiento de la función jurisdiccional y administrativa, provienen de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial encargadas de prestar Servicios Administrativos y servicios de Apoyo a la Gestión Judicial (Oficinas de reparto, Secretarías, Centros de Servicios Judiciales y administrativos, oficinas de Apoyo Judicial y relatorías).

La Corporación y/o Dependencia debe asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados para el cumplimiento de la función jurisdiccional y administrativa son conformes y garantizan el cumplimiento de los requisitos legales y acuerdos establecidos con los usuarios y grupos de interés.

#### **8.4.1 Planificación y control del proceso de Administración de Justicia**

Las Oficinas de Reparto, Secretarías, Centros de Servicios Judiciales y Administrativos y las Oficinas de Apoyo Judicial, o quien haga sus veces, deben planificar el control de las siguientes actividades de apoyo a la gestión judicial: reparto, notificaciones, divulgación del conocimiento jurisprudencial, atención al usuario y audiencias, de modo que:

- a) Los procesos, productos y servicios a través de las actividades de apoyo a la gestión judicial permitan el cumplimiento de la función jurisdiccional, garantizando:
  - i) Que el reparto se realice de manera aleatoria, independiente, oportuna y cumpliendo los requisitos legales aplicables;
  - ii) Que las notificaciones permitan dar a conocer las decisiones judiciales, teniendo en cuenta: las partes y demás intervinientes, las formalidades de los requisitos legales y el tipo de notificación;
  - iii) Que las audiencias se hagan teniendo en cuenta la jurisdicción y especialidad, los procesos judiciales y su naturaleza, y
  - iv) Que se consideren los riesgos identificados en los procesos de apoyo a la gestión judicial, de modo que se provisionen los recursos necesarios para prevenir los efectos no deseados y garantizar el cumplimiento de los objetivos previstos.
- b) Los productos y servicios que sean entregados directamente a los usuarios finales por parte de las Secretarías, Oficinas de Apoyo Judicial y Centros de Servicios Judiciales y Administrativos, o quien haga sus veces, deben cumplir con los requisitos legales.
- c) Un proceso o parte de un proceso es entregado por un proveedor externo como resultado de una decisión de las entidades de la Rama Judicial.

#### **8.4.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios necesarios para administrar justicia a través de las actividades de apoyo a la gestión judicial**

La Oficina de Reparto, las Secretarías, Relatorías, Centros de Servicios Judiciales y administrativos, Oficinas de Apoyo Judicial, o quien haga sus veces, deben asegurar que:

- a) Se establezcan e implementen las disposiciones necesarias para dar cumplimiento a la normatividad vigente relacionada con los requisitos aplicables a las actividades de reparto, divulgación del conocimiento jurisprudencial, atención al usuario, notificaciones y.
- b) Se esté en capacidad de cumplir con las declaraciones acerca de los servicios ofrecidos, considerando la revisión de:
  - Los requisitos del usuario y grupos de interés;
  - los requisitos necesarios para la prestación de los servicios;
  - los requisitos establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura, y
  - los requisitos legales y reglamentarios aplicables a cada uno de los servicios.

- c) De presentarse cambios en los requisitos de los servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y los respectivos servidores judiciales sean conscientes de los requisitos modificados.

NOTA Los cambios en los requisitos de los servicios pueden estar motivados por la identificación de la necesidad de los usuarios y por los cambios en los requisitos legales y la reglamentación del Consejo Superior de la Judicatura.

## **8.5 CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL**

### **8.5.1 Control de la realización de los productos y la prestación de los servicios en cumplimiento de la función jurisdiccional**

La Corporación y/o Dependencia , en cumplimiento de su función jurisdiccional debe desarrollar las actividades de realización del producto y prestación del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas, deben incluir cuando sea aplicable:

- a) La información documentada sobre los requisitos y las características de los productos y servicios.
- b) Los mecanismos de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplan los criterios para el control de los procesos o sus salidas y los criterios de aceptación de sus productos y servicios.
- c) El uso de la infraestructura física y tecnológica requerida para la operación de los procesos.
- d) La designación de personal competente, de acuerdo con los perfiles y competencias de los cargos establecidos por la Unidad de Administración de la Carrera Judicial del Consejo Superior de la Judicatura.
- e) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados en la realización del producto y la prestación del servicio, de acuerdo con las metas establecidas por la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico del Consejo Superior de la Judicatura.
- f) La implementación de acciones para prevenir errores humanos.
- g) Las condiciones para mitigar los impactos ambientales.

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben establecer los mecanismos necesarios para garantizar la trazabilidad de la información resultante de los productos y la prestación del servicio.

Para la totalidad de los procesos que puedan afectar los productos y servicios prestados al usuario final, debe controlarse la identificación única de las salidas y conservarse la información documentada necesaria para garantizar la trazabilidad de los asuntos judiciales, incluyendo las salidas de los procesos que apoyan la gestión judicial.

### **8.5.3 Propiedad del usuario**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, deben establecer controles para asegurar y salvaguardar la información suministrada por los usuarios relacionada con los asuntos judiciales y la integridad de las partes, de acuerdo con los requisitos establecidos para la seguridad de la información y el manejo de expedientes judiciales y la identificación y trazabilidad de los asuntos judiciales, establecidas por la ley y reglamentadas por el Consejo Superior de la Judicatura.

NOTA 1 Se considera propiedad del usuario, la información documentada, depósitos judiciales y bienes en custodia suministrada por éstos y por los respectivos grupos de interés pertinentes asociada con los asuntos judiciales que se entregan a reparto.

NOTA 2 Se considera propiedad del usuario para la actividad de audiencias, el material probatorio de los procesos judiciales y demás información que surja durante el desarrollo de éstas.

### **8.5.4 Preservación**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, deben establecer e implementar controles para garantizar, que se conserven y preserven la información documentada, depósitos judiciales y bienes en custodia, en todas las etapas de los procesos de administración de justicia, así como la legibilidad y el buen estado de los mismos, basados en políticas sobre seguridad física, seguridad de la información y gestión documental de conformidad con la normatividad aplicable vigente.

Los controles que sean implementados para garantizar la conservación y preservación de la información documentada y los bienes en custodia, deberán atender los lineamientos en materia ambiental establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura.

### **8.5.5 Supervisión y/o control de calidad**

Las Corporaciones y/o Dependencias encargadas de dar cumplimiento a la función jurisdiccional deben realizar, de manera periódica, el control de la calidad de los asuntos judiciales, según su competencia, haciéndolo extensivo a las actividades de Reparto , Divulgación del Conocimiento Jurisprudencial, Atención al Usuario, Notificaciones y Realización de Audiencias , mediante mecanismos efectivos que permitan determinar si los mismos se efectuaron de acuerdo con los requisitos de oportunidad, legalidad en los mecanismos utilizados, veracidad de la información y los demás establecidos en normatividad vigente aplicable.

Cuando se presenta un incumplimiento de estos requisitos, se debe dar el tratamiento adecuado y conservar la información documentada de los resultados de las acciones tomadas y del seguimiento posterior a la corrección realizada.

### **8.5.6 Control de cambios**

La Corporación y/o Dependencia debe revisar y controlar los cambios que puedan afectar la realización del producto y la prestación del servicio, según su competencia, para asegurarse del cumplimiento consistente de los requisitos.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan y cualquier acción que sea necesaria adelantar.



NOTA Los cambios pueden estar asociados a la dinámica propia de la legislación colombiana, nuevos acuerdos establecidos con los usuarios o a sucesos y condiciones extraordinarias que puedan afectar la administración de justicia.

## **8.6 ENTREGA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS GENERADOS EN CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL Y ADMINISTRATIVA**

La Corporación y/o Dependencia debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplan los requisitos establecidos en los productos y servicios de su competencia.

La entrega de los productos y servicios por parte de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial debe llevarse a cabo cuando se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, y en especial el cumplimiento de los requisitos legales, a menos que estos desborden la capacidad instalada de la Corporación o Dependencia o se presenten deficiencias técnicas, tecnológicas o logísticas.

En todo caso, la entrega de los productos y servicios se hará dentro de un plazo razonable, teniendo en cuenta las condiciones en las que se atienden los asuntos judiciales.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben conservar información documentada sobre la entrega de los productos y la prestación del servicio.

La información documentada debe incluir:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación establecidos a partir de la notificación y/o el mecanismo que fije la ley, y
- b) los Servidores Judiciales que autorizan la entrega de productos y/o la prestación del servicio.

## **8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben asegurarse que las salidas que no sean conformes con sus requisitos y acuerdos establecidos con los usuarios se identifican y controlan para prevenir el uso o entrega no intencionados.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre los productos y/o la prestación del servicio, en cualquiera de las etapas que se encuentre, incluyendo después de realizada la entrega.

El tratamiento que debe aplicarse a las salidas no conformes puede darse de una o más de las siguientes maneras:

- a) Corrección.
- b) Decisión judicial.
- c) Aclaración al usuario.
- d) Vigilancia judicial.

Deben verificarse los requisitos y acuerdos establecidos con los usuarios cuando se corrigen salidas no conformes.

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben conservar información documentada sobre las acciones adelantadas en el control de las salidas no conformes.

El Consejo Superior de la Judicatura establecerá una metodología para el control del producto y/o prestación del servicio no conforme, el cual podrá ser adoptado por las entidades de la Rama Judicial.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**

### **9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

#### **9.1.1 Generalidades**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben evaluar su desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental y para ello deben determinar:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición, y,
- e) qué mecanismos son necesarios implementar para evaluar:
  - el desempeño y la eficacia de los procesos de prestación de servicios,
  - el desempeño ambiental y
  - la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión

Las Corporaciones y/o Dependencias deben implementar los mecanismos establecidos y conservar la información documentada apropiada de acuerdo con la periodicidad de medición determinada, los resultados obtenidos y las acciones posteriores desarrolladas.

El Consejo Superior de la Judicatura, a través de la Unidad de Desarrollo y análisis estadístico debe establecer los métodos y mecanismos mínimos para el seguimiento y medición del desempeño institucional, de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial.

#### **9.1.2 Satisfacción del usuario**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, deben realizar el seguimiento de las percepciones de los usuarios en relación con el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Se deben determinar los métodos para obtener y realizar el seguimiento, y revisar esta información.

El Consejo Superior de la Judicatura, a través de la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico debe realizar, por lo menos cada dos años, un estudio que permita conocer la demanda de justicia no atendida y la percepción de los usuarios sobre la satisfacción del servicio prestado.

### **9.1.3 Análisis y evaluación**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial, deben analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición de sus procesos.

Algunas de las fuentes de información a considerar para el análisis y la evaluación son:

- a) auditorías internas o externas al Sistema de Gestión;
- b) auditorías de la oficina de control interno;
- c) auditorías de los órganos de control;
- d) Estudios socio-jurídicos;
- e) autoevaluación de la gestión;
- f) autoevaluación del control, y
- g) peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y grupos de interés.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial;
- b) el grado de satisfacción del usuario;
- c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos;
- f) la eficacia de las acciones tomadas para abordar las oportunidades;
- g) el desempeño de los proveedores externos;
- h) la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- i) el seguimiento a la efectividad de los controles operacionales ambientales, y
- j) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad y ambiental de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial.

La información documentada producto de los resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación, debe ser conservada. (Véase el numeral 7.5).

NOTA 1 Los métodos para el análisis de datos pueden incluir técnicas estadísticas.

NOTA 2 Las herramientas de análisis y evaluación deben ser consistentes con los lineamientos del SIGCMA.

## **9.2    AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

### **9.2.1    Generalidades**

De acuerdo con la normatividad vigente y con los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente - SIGCMA, y de los sistemas de gestión de calidad de las Corporaciones y/o Dependencias judiciales, se deben llevar a cabo las auditorías internas de calidad en sus componentes de gestión de calidad y de gestión ambiental de la Rama Judicial, en lo administrativo y lo judicial a intervalos planificados.

El Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad en sus componentes de gestión de calidad y gestión ambiental debe ser liderado, planificado, coordinado, ejecutado y mantenido por la Coordinación Nacional del SIGCMA, con la aprobación del Despacho Líder y socializado en los Comités de Profesionales del SIGCMA (Comité Operativo), el Comité Nacional del SIGCMA y comunicado a los Líderes de Calidad y Comités de Calidad de las Corporaciones y/o Dependencias judiciales.

### **9.2.2    Auditoría Interna de Sistemas de Gestión**

La auditoría interna de Calidad en sus componentes de gestión de calidad y gestión ambiental debe realizarse como mínimo una (1) vez al año, de acuerdo con los criterios y lineamientos establecidos en el Programa Anual de Auditoría interna de Calidad. Este Programa debe ser planeado, liderado, coordinado, ejecutado, consolidado y socializado por la Coordinación Nacional del SIGCMA.

Para la elaboración del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad en sus componentes de gestión de calidad y gestión ambiental, la Coordinación Nacional del SIGCMA debe considerar la información suministrada por cada una de las Corporaciones y/o Dependencias judiciales relacionadas con su sistema de gestión de calidad alineado al SIGCMA.

El Programa Anual de Auditorías internas de Calidad en sus componentes de gestión de calidad y gestión ambiental debe incluir: los tiempos, la frecuencia, los métodos, los roles, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, teniendo en consideración el sistema de gestión específico de cada una de las Corporaciones, en lo judicial y administrativo, y su articulación con el SIGCMA.

La auditoría interna de calidad realizada en sus componentes de gestión de calidad y gestión ambiental debe proporcionar información acerca de:

- a) la conformidad del Sistema Integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente - SIGCMA, y de los sistemas específicos establecidos en las Corporaciones y/o Dependencias judiciales, de acuerdo con:
  - 1) los requisitos propios del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente - SIGCMA;
  - 2) los requisitos de los sistemas específicos establecidos en las Corporaciones y/o Dependencias judiciales y su articulación con el SIGCMA;
  - 3) los requisitos de la presente norma Técnica de la Rama Judicial,
  - 4) Los requisitos establecidos en la Ley para los sistemas de gestión de la calidad y sistemas de gestión ambiental, cuando ellas involucren a la Rama Judicial y constituyan un requisito explícito de estricto cumplimiento.

- b) si se implementa y se mantiene eficazmente el Sistema Integrado de gestión y control de la calidad y del medio ambiente - SIGCMA, y los sistemas específicos establecidos en las corporaciones y/o dependencias judiciales.

La Coordinación Nacional del SIGCMA, con base en los lineamientos establecidos por el Consejo Superior de la Judicatura, a través del Despacho Líder del SIGCMA, debe:

- a) planear, coordinar ejecutar, las auditorías internas de calidad en sus componentes de gestión de calidad y gestión ambiental de la Rama Judicial conforme a las normas internas externas;
- b) definir los criterios de la auditoría interna de calidad en sus componentes de gestión de calidad y gestión ambiental;
- c) definir el alcance de la auditoría interna de calidad en sus componentes de gestión de calidad y gestión ambiental;
- d) seleccionar el grupo de auditores internos que van a llevar a cabo dichas auditorías;
- e) asegurar la objetividad, independencia e imparcialidad de los auditores;
- f) coordinar la ejecución de las auditorías internas de calidad en su componentes de gestión de calidad y gestión ambiental definidas en el Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad;
- g) apoyar en la elaboración de los planes de mejoramiento (véase el numeral 10.2) a los auditados, de acuerdo con el resultado de las auditorías internas de calidad;
- h) hacer el seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento resultantes de las auditorías internas de calidad en su componentes de gestión de calidad y gestión ambiental, y
- i) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría interna de calidad y de los resultados de las mismas.

NOTA Véase la Norma ISO 19011 a modo de orientación.

### **9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

#### **9.3.1 Generalidades**

La Alta Dirección del Consejo Superior de la Judicatura, a través del Despacho Líder del SIGCMA y de la Coordinación Nacional del SIGCMA, de manera articulada con la Alta Dirección de las Corporaciones y/o Dependencias administrativas y judiciales de la Rama Judicial debe revisar su sistema de gestión periódicamente y de manera articulada con el SIGCMA al menos una vez al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con el SIGCMA teniendo en cuenta el direccionamiento estratégico establecido en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial, y los planes funcionales y operativos de las Corporación o Dependencia judiciales incorporando los resultados del seguimiento a los instrumentos de planeación con los que tenga injerencia, con el fin de identificar necesidades de mejora.

### **9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección**

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en los factores externos e internos que sean pertinentes a la Corporación o Dependencia y articulados al SIGCMA;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia de los procesos de la Corporación o Dependencia, incluyendo:
  - 1) la satisfacción del usuario y la realimentación de los grupos de interés pertinentes;
  - 2) el grado de cumplimiento de los objetivos de la Corporación o Dependencia;
  - 3) el desempeño de los procesos (resultados de indicadores);
  - 4) la conformidad de los productos y servicios;
  - 5) los aspectos ambientales significativos;
  - 6) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 7) los resultados de seguimiento y medición;
  - 8) los resultados de las auditorías internas de calidad en sus componentes de gestión de calidad y gestión ambiental;
  - 9) los resultados de las auditorías externas al Sistema de Gestión;
  - 10) los resultados de las auditorías de la oficina de control interno;
  - 11) los resultados de las auditorías de los órganos de control, y
  - 12) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase el numeral 6.1), y
- f) las oportunidades de mejora.

La Alta Dirección de cada una de las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial debe generar su informe y tomar decisiones sobre los resultados de la gestión, y presentar la información que considere pertinente al Despacho Líder del SIGCMA del Consejo Superior de la Judicatura quien la considerará para tomar las acciones apropiadas para mantener el sistema.

El Consejo Superior de la Judicatura debe consolidar y analizar los informes de revisión de la Alta Dirección, a través de la Coordinación Nacional del SIGCMA con el fin de establecer riesgos y oportunidades de mejora en la Rama Judicial.

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

Los elementos de salida de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y las acciones relacionadas con las oportunidades de mejora continua y cualquier necesidad de cambio en los procesos o el Sistema de Gestión de la Calidad.

El Consejo Superior de la Judicatura debe consolidar y analizar los informes de revisión de la Alta Dirección, a través de la Coordinación Nacional del SIGCMA con el fin de establecer riesgos y oportunidades de mejora en la Rama Judicial.

Se debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección.

## **10. MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL**

### **10.1 GENERALIDADES**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben identificar oportunidades de mejora, de acuerdo con, el enfoque por procesos y la estructura de la Rama Judicial, en concordancia con los resultados de la autoevaluación, autogestión, autocontrol y evaluación independientes y alineados con las disposiciones del SIGCMA.

A partir de las oportunidades de mejora, las Corporaciones y/o Dependencias deben implementar acciones para:

- a) Aumentar la satisfacción del usuario en cuanto al cumplimiento de sus requisitos, así como considerar sus necesidades y expectativas futuras.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño, la eficacia, eficiencia y efectividad de la Corporación y/o Dependencia y del sistema de gestión de la misma.

NOTA Los mecanismos de autoevaluación, autogestión, autocontrol y evaluación independiente, incluyen: monitoreo y seguimiento a los procesos, monitoreo, seguimiento y revisión de riesgos, seguimiento y tendencia de indicadores, resultados de revisión por la dirección, seguimiento a la percepción del cliente, resultado de las auditorías internas y externas, entre otros.

### **10.2 NO CONFORMIDAD, ACCIÓN PREVENTIVA Y ACCIÓN CORRECTIVA**

Cuando ocurra una situación no deseable o potencialmente no deseable, incluida cualquiera originada por peticiones, quejas o reclamos, la Corporación y/o Dependencia debe:

- a) reaccionar ante la no conformidad real o potencial y :
  - 1) Adoptar las acciones para controlar y corregir, la no conformidad real o potencial;
  - 2) darle tratamiento para mitigar, reducir o eliminar sus efectos.
- b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad real o potencial, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
  - 1) La revisión y el análisis de la no conformidad real o potencial;

- 2) la determinación de las causas de la no conformidad real o potencial;
  - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementar cualquier acción necesaria;

Las acciones correctivas y preventivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades reales o potenciales encontradas.

Para implementar estas acciones se deben tener en cuenta los lineamientos del procedimiento de acciones correctivas y preventivas del Sistema de gestión en concordancia con el SIGCMA que define como:

- a) tratar las no conformidades reales o potenciales,
- b) identificar sus causas,
- c) determinar la necesidad de establecer planes de mejoramiento y
- d) revisar las acciones tomadas.

Se deben utilizar mecanismos para la investigación de las causas articulados a los lineamientos establecidos en el SIGCMA.

Debe conservarse información documentada relacionada con las acciones emprendidas y los resultados de las mismas.

Una vez implementadas las acciones, se debe verificar su eficacia, y si se considera necesario se deben actualizar los riesgos y oportunidades identificados o hacer cambios en los procesos de la Corporación y/o Dependencia.

### **10.3 MEJORA CONTINUA**

Las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial deben implementar estrategias para la mejora continua de la conveniencia, adecuación y eficacia de su Sistema de Gestión y de sus procesos.

A partir de las oportunidades de mejora identificadas por los mecanismos de autoevaluación, autogestión, autocontrol y evaluación independiente, se debe elaborar el Plan de Mejoramiento correspondiente, que contenga objetivos, metas, indicadores, actividades, fechas propuestas para el cumplimiento de las actividades y responsables.

Las acciones emprendidas en la ejecución del Plan de Mejoramiento y los resultados obtenidos, deben conservarse como información documentada.



**ANEXO A**  
(Informativo)

**BIBLIOGRAFÍA**

- [1] CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA, Acuerdo 560 de 1999, Por medio del cual se cambia la denominación de la Unidad de Formación e Información Judicial y se reestructura para organizar el Centro de Documentación Judicial.
- [2] CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 152. (15, julio, 1994). Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo. Bogotá, D.C., 1994. Art. 26 y 29.
- [3] CONGRESO DE COLOMBIA. Ley Estatutaria 1757. (6, julio, 2015). Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Bogotá, D.C., 2015. Art. 48 y siguientes.
- [4] CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA, Acuerdo 1474 de 2002 “Por el cual se reglamenta el reparto de los negocios civiles”. Bogotá: El Consejo, 2002.
- [5] CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA. Administración de Riesgos. Bogotá. 2014.
- [6] CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.
- [7] Decreto 1826 de 1994, Artículo 5. Por la cual se reglamenta parcialmente de Ley 87 de 1993.
- [8] Decreto 943 de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- [9] Decreto 1083 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Título 21 Sistema de control Interno.
- [10] DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 2482. (3, diciembre, 2012). Por el cual se establecen los lineamientos para la integración de la planeación y la gestión. Bogotá, D.C., 2012.
- [11] DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 1083. (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. Bogotá, D.C., 2015. Artículo 2.2.21.5.5.
- [12] DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Administración del riesgo. Quinta Edición. Bogotá: DAFP. 2011.
- [13] DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Mayo 2014.
- [14] DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Cartillas de Administración Pública, Rol de las Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces. 2009.
- [15] DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. NTC-GP 1000, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. 2009.

- [16] DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Decreto 1082. (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2015. No. 49523.
- [17] BRICEÑO DE VALENCIA, Martha Teresa y BASTIDAS BÁRCENAS, Hugo Diccionario analítico de derecho administrativo, Tomo 1, Ed. Ibáñez..
- [18] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. NTC-ISO 9004:2010 Gestión para el éxito sostenido de una organización.
- [19] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Compendio de Normas de Gestión del Riego. NTC-ISO 31000. Bogotá D.C.: El Instituto, 2011.
- [20] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. NTC-ISO 19011, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Bogotá D.C.: El Instituto, 2012.
- [21] INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DE COLOMBIA. Marco internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna - 2015.
- [22] ISO 26000, Guía de responsabilidad social.
- [23] Ley 87 de 1993, artículo 13. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- [24] Ley 270 de 1996, Estatutaria de la administración de justicia - Art. 55, 64, 95, 106 y 176.
- [25] Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- [26] Ley 1564 de 2012, Código General del Proceso
- [27] Ley 1712 de 2014, Ley Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- [28] MÓDULO PARA LOS FORMADORES Y FORMADORAS DE LA ESCUELA JUDICIAL "RODRIGO LARA BONILLA", La Escuela: 2015
- [29] NCR1000:2015, Norma de Calidad RIAEJ RED IBEROAMERICANA DE ESCUELAS JUDICIALES-RIAEJ.
- [30] NTC-IEC/ISO 31010:2013, Gestión de riesgos. Técnicas de valoración del riesgo
- [31] PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 1537. (26, julio, 2001). Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado. Bogotá, D.C., 2001. Art. 5.
- [32] PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Directiva Presidencial No. 21. (9, septiembre, 2011). Sistema de seguimiento a metas de Gobierno - SISMEG. Bogotá, D.C., 2011.
- [33] RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO. Manual de calidad SIGCMA. Sistema de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente (SIGCMA).

- [34] RAMA JUDICIAL DE COLOMBIA. Plan sectorial de desarrollo de la Rama Judicial. Contenido del plan sectorial de desarrollo de 2015:2018. Consultado el 25 de octubre de 2016. Disponible en: <https://www.ramajudicial.gov.co/portal/sobre-la-rama/informacion-general/plan-sectorial-de-desarrollo>.
- [35] SECRETARIA TRANSPARENCIA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano. Bogotá. 2012.
- [36] VEGA ROBERT, Rolando. DECÁLOGO IBEROAMERICANO PARA UNA JUSTICIA DE CALIDAD. San José: Comisión Iberoamericana de Calidad para la Justicia. 2014.
- [37] CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA. Consultado on line, el 2015/11/18. <http://www.cumbrejudicial.org/web/guest/iberius>
- [38] DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN - DNP. Qué es el Plan Nacional de Desarrollo. Consultado el 26 de octubre de 2016. Disponible en: <https://www.dnp.gov.co/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Qu-es-el-PND.aspx>.
- [39] MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Servicio al ciudadano. Consultado el 26 de octubre de 2016. Disponible en: <http://www.minjusticia.gov.co/ServicioalCiudadano/PreguntasyRespuestasFrecuentes>