

## **Poder judicial. Sistema integrado de gestión. Requisitos**

---

E: Judicial power. Integrated management system. Requirements

### **CORRESPONDENCIA:**

---

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

---

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

® ICONTEC 2021

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

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

Prohibida su reproducción | Editada 2021-11-17



## PRÓLOGO

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

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

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

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

La NTC 6256 (Primera actualización) fue elaborada por el CTN 250. Apoyo a la gestión judicial y ratificada por el Consejo Directivo de 2021-11-17.

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

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

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**

## CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN .....	i
0.1 GENERALIDADES .....	i
0.2 PRINCIPIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	i
0.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS .....	ii
0.4 PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS.....	
0.5 RELACIÓN Y COMPATIBILIDAD CON OTRAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN .....	iv
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS .....	2
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	2
4. CONTEXTO DE LA ENTIDAD Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	4
4.1 Comprensión de la entidad y su contexto .....	4
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	4
4.3 Determinación del alcance del sistema integrado de gestión .....	5
4.4 Sistema integrado de gestión y sus procesos .....	5
5. LIDERAZGO .....	6
5.1 Liderazgo y compromiso.....	6

	Página
5.2 Política.....	7
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la entidad.....	8
6. PLANIFICACIÓN .....	9
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades .....	9
6.2 Objetivos del sistema integrado de gestión y planificación para lograrlos .....	10
6.3 Planificación de los cambios .....	10
7. APOYO .....	11
7.1 Recursos .....	11
7.2 Competencia.....	13
7.3 Toma de conciencia.....	14
7.4 Comunicación .....	14
7.5 Información documentada .....	15
8. OPERACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DE ADMINISTRAR JUSTICIA Y FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.....	16
8.1 Planificación y control operacional.....	16
8.2 Requisitos para los productos y servicios .....	18
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios .....	19
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	22
8.5 Provisión y prestación del servicio .....	23
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	27

	Página
8.7 Control de las salidas no conformes .....	28
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	28
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	28
9.2 Auditoría interna.....	29
9.3 Revisión por la dirección.....	30
10. MEJORA.....	31
10.1 Generalidades.....	31
10.2 No conformidad, acción preventiva y acción correctiva.....	32
10.3 Mejora continua.....	32
BIBLIOGRAFÍA .....	36
ANEXO A (Informativo)	
TÉRMINOS Y DEFINICIONES COMPLEMENTARIOS.....	34
Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso Tomada de la NTC-ISO 9001:2015, capítulo 0.3.1.....	iii

## **INTRODUCCIÓN**

### **0.1 GENERALIDADES**

La implementación de un sistema integrado de gestión para las entidades de Poder Judicial, a partir de la adopción de los requisitos contemplados en esta Norma en la cual se incorporan buenas prácticas observadas a escala nacional e internacional en las actividades judiciales y administrativas, proporcionan una herramienta para la normalización de los procesos, la transparencia y la responsabilidad social, suministrando los elementos necesarios para la simplificación, la unificación, que generen las condiciones para 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 para las entidades (organismos, corporaciones, dependencia o unidades), que conforman el Poder Judicial, y su adopción es voluntaria.

### **0.2 PRINCIPIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

#### **0.2.1 Principios generales**

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

Los principios del sistema integrado de gestión son:

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

**0.2.2 Principios de la administración de justicia<sup>1</sup>**

- a) Eficiencia. La administración de justicia debe ser eficiente. Los funcionarios y empleados judiciales deben ser diligentes en la sustanciación de los asuntos a su cargo, sin perjuicio de la calidad de los fallos que deban proferir conforme a la competencia que les fije la ley.
- b) Respeto de los derechos. Es deber de los funcionarios judiciales respetar, garantizar y velar por la salvaguarda de los derechos de quienes intervienen en el proceso.
- c) Gratuidad. La administración de justicia será gratuita y su funcionamiento estará a cargo del Estado, sin perjuicio de las agencias en derecho, costas, expensas y aranceles judiciales que se fijen de conformidad con la ley.
- d) Autonomía e independencia. La Rama Judicial es independiente y autónoma en el ejercicio de su función constitucional y legal de administrar justicia
- e) Celeridad y oralidad. La administración de justicia debe ser pronta, cumplida y eficaz en la solución de fondo de los asuntos que se sometan a su conocimiento.
- f) Acceso a la justicia. El Estado garantiza el acceso de todos los asociados a la administración de justicia. Será de su cargo el amparo de pobreza y el servicio de defensoría pública.
- g) Derecho de defensa. En toda clase de actuaciones judiciales y administrativas se garantiza, sin excepción alguna, el derecho de defensa, de acuerdo con la Constitución Política, los tratados internacionales vigentes ratificados por Colombia y la ley.

**0.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

Esta Norma Técnica Colombiana, promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema integrado de gestión para aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos y los de las partes interesadas pertinentes.

La comprensión y gestión de los procesos permite identificar los proveedores, insumos, actividades que agregan valor, salidas y usuarios o receptores de estas salidas, interrelacionándolos como un sistema de forma que al gestionar estas interrelaciones e interdependencias se mejore el desempeño global del sistema.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema integrado de gestión permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

---

<sup>1</sup> Tomados de la ley 270 de 1996.



La Figura 1 proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados.

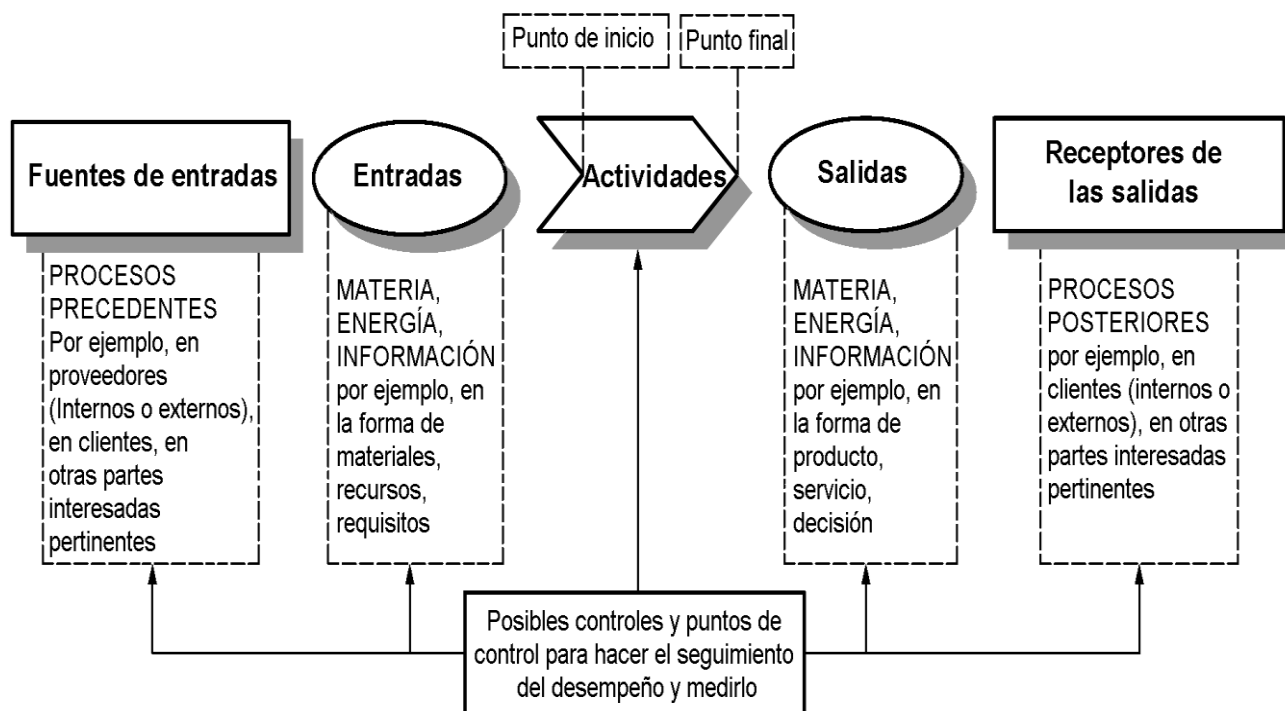


Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso  
Tomada de la NTC-ISO 9001:2015, capítulo 0.3.1

### 0.3.1 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)

El ciclo PHVA permite a una entidad asegurarse que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente y, que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- Hacer: implementar lo planificado;
- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema integrado de gestión como un todo.

#### **0.4 PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS**

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos incluye, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Para ser conforme con los requisitos de esta Norma, una entidad necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión, 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 entidad mejorar la satisfacción del usuario, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no siempre los efectos positivos del riesgo generan una oportunidad.

#### **0.5 RELACIÓN Y COMPATIBILIDAD CON OTRAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

Para la elaboración de esta norma se han tomado como base las normas internacionales ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015, en esta medida, su implementación permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2015, incluye la estructura de alto nivel, texto esencial idéntico, y términos comunes con definiciones esenciales, y se ajusta a la terminología y requisitos de ésta y a su aplicación específica.

La alineación con la Estructura de Alto Nivel de las normas ISO, permite a las entidades del Poder Judicial la implementación de otros estándares internacionales es así que esta norma considera requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como los básicos para una gestión ambiental como principio de búsqueda de equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía. Igualmente, la Norma gestiona elementos compatibles con modelos de gestión nacionales ejemplo: refiere requisitos para la gestión de la salud y seguridad en el trabajo y fortalece el desarrollo de elementos comunes con los sistemas de control.

Las entidades del Poder Judicial al adoptar esta norma crean la estructura base para implementar los modelos necesarios que les permitan en forma armónica avanzar en la mejora y estandarización de sus procesos.

**PODER JUDICIAL.  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.  
REQUISITOS****1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Esta norma especifica los requisitos para un sistema integrado de gestión cuando una entidad del Poder Judicial:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspire a aumentar la satisfacción del usuario a través de la aplicación eficaz del sistema, incluido los procesos para la mejora del sistema integrado y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del usuario y, los legales y reglamentarios aplicables a la función pública de administrar justicia.

Todos los requisitos de esta norma son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las entidades del Poder Judicial, sin importar el tipo, tamaño, procesos y actividades que lleven a cabo en desarrollo de las funciones señaladas por la Constitución y la ley.

La entidad debe considerar el alcance y aplicabilidad de cada uno de los requisitos para la implementación del sistema integrado de gestión y sólo puede declarar la inaplicabilidad cuando no se afecte la capacidad o la responsabilidad de la Entidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos de sus productos y servicios, y del aumento de la satisfacción de sus usuarios.

NOTA 1 Para efectos de esta norma, el alcance del término “Poder Judicial”, comprende las siguientes los órganos que integran las diferentes jurisdicciones: Jurisdicción Ordinaria, Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, Jurisdicción Constitucional, Jurisdicción de Paz, Jurisdicción de las Comunidades Indígenas, Comisión de Disciplina Judicial y el Consejo Superior de la Judicatura.

NOTA 2 Para efectos de esta norma, el término “Entidad” hace referencia a:

- órganos que ejercen la función pública de administrar justicia: Altas Cortes, Tribunales y juzgados.
- dependencias administrativas: unidades y oficinas del Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y sus unidades, Direcciones Seccionales de Administración Judicial o aquellas Entidades que ejerzan la función administrativa en cada país.
- dependencias de apoyo a la función pública de administrar justicia: secretarías, relatorías, centros de servicio y centros de apoyo o aquellas Entidades que ejerzan estas funciones en cada país.

## **2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

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

ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos.

ISO 19011, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

## **3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Para los propósitos de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones, establecidos en;

- NTC-ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- NTC-ISO 14001, Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- GTC-ISO 19011, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

y los siguientes:

**3.1 conocimiento.** Activo de un ser humano o de una organización que le permite tomar decisiones y acciones en un contexto.

NOTA 1 El conocimiento puede ser individual, colectivo o de la organización.

NOTA 2 Dependiendo del entorno y del propósito, existen diversas interpretaciones del alcance cubierto bajo el concepto de conocimiento. La definición anterior es general y aplicable a varias perspectivas. Ejemplos del conocimiento son la intuición y el *know-how*.

NOTA 3 El conocimiento se adquiere a través del aprendizaje o de la experiencia.

[FUENTE: NTC-ISO 30401]

**3.2 control.** Medida que mantiene y/o modifica un riesgo.

Nota 1 a la entrada: Los controles incluye, pero no se limitan a cualquier proceso, política, dispositivos, práctica u otras condiciones y/o acciones que mantengan y/o modifiquen un riesgo.

Nota 2 a la entrada: Los controles no siempre pueden producir el efecto en modificación previsto o asumido.

[FUENTE: NTC-ISO 31000]

**3.3 costas procesales.** Las costas judiciales, también denominadas costas procesales, corresponden con los gastos imprescindibles que se deben pagar durante un proceso judicial.

[FUENTE: <https://www.conceptosjuridicos.com/costas-judiciales/>]

**3.4 doctrina.** Hace referencia al conjunto de trabajos científicos que en relación con el Derecho en general, con una de sus áreas, o con un específico ordenamiento jurídico, elaboran autores expertos.

[FUENTE: C-284-15 Corte Constitucional de Colombia]

**3.5 entidad.** Para efectos de esta Norma, el término “Entidad” hace referencia a:

- órganos que ejercen la función pública de administrar justicia: Altas Cortes, Tribunales y juzgados.
- dependencias administrativas: unidades y oficinas del Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y sus unidades, Direcciones Seccionales de Administración Judicial o aquellas Entidades que ejerzan la función administrativa en cada país.
- dependencias de apoyo a la función pública de administrar justicia: secretarías, relatorías, centros de servicio y centros de apoyo o aquellas Entidades que ejerzan estas funciones en cada país.

**3.6 función jurisdiccional:** Es aquella que se ejerce como propia y habitual y de manera permanente por las corporaciones y personas dotadas de investidura legal para hacerlo, según se precisa en la Constitución Política y en la Ley.

[FUENTE: Ley 270 de 1996, adaptada]

**3.7 función pública de administrar justicia.** La administración de justicia es la parte de la función pública que cumple el Estado encargada por la Constitución Política y la ley de hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagrados en ellas, con el fin de realizar la convivencia social y lograr y mantener la concordia nacional.

[FUENTE: Ley 270 de 1996].

**3.8 indicadores.** Conjunto de mecanismos para la evaluación de la gestión de la Entidad. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición y seguimiento, que permiten determinar la situación y analizar las tendencias de cambios generados, en relación con el logro de los objetivos y metas previstas.

**3.9 jurisprudencia.** Conjunto de decisiones adoptadas por las autoridades a quienes les ha sido atribuido el ejercicio de la función judicial.

[FUENTE: C-284-15 Corte Constitucional de Colombia]

**3.10 notificación.** Acto procesal mediante el cual se hacen saber o se ponen en conocimiento de las partes o de terceros las decisiones adoptadas por los funcionarios respectivos, con las formalidades señaladas en las normas legales.

[FUENTE: C-783-04 Corte Constitucional de Colombia]

**3.11 reparto.** Puede entenderse como el proceso mediante el cual una demanda, queja, denuncia, tutela, habeas corpus o cualquier otra acción, ingresa al sistema judicial, bien sea virtual o manualmente y, de acuerdo con la regulación vigente es asignada al despacho judicial que le corresponde para que este avoque su conocimiento y resuelva la controversia jurídica.

**3.12 servidor judicial.** Funcionarios y empleados que prestan sus servicios a la Rama Judicial.

**3.13 usuario.** Persona u organización que recibe un producto o un servicio que presta la Entidad.

[FUENTE: NTC-ISO 9000:2015, adaptada]

**3.14 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 ambientes físicos y virtuales para la función pública de administrar de justicia, corresponde a la confirmación de que se hayan cumplido los requisitos para la aplicación específica establecida en las normas y disposiciones aplicables.

[FUENTE: NTC-ISO 9000:2015, adaptada]

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

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

La entidad, debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema integrado de gestión, tomando en consideración su ámbito y nivel de responsabilidad en la función pública de administrar justicia y en la función administrativa.

Las cuestiones deben considerar las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la entidad.

La entidad, debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

NOTA 1 Los factores a determinar pueden ser positivos y negativos o condiciones para su consideración.

NOTA 2 La comprensión del contexto externo puede verse facilitada al considerar factores que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social, ambiental, económico, la normativa, los tratados reconocidos y ratificados, las políticas e instrumentos de planeación del sector justicia, ya sean del contexto internacional, nacional, regional o local.

NOTA 3 La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar factores relativos al capital humano, los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la entidad.

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

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la entidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios, los legales y reglamentarios, la entidad debe determinar:

- a) Las partes interesadas internas y externas que son pertinentes al sistema integrado de gestión, y
- b) las necesidades y expectativas pertinentes de estas partes interesadas, y cuáles de ellas se convierten en requisitos legales u otros requisitos para el sistema integrado de gestión.

La entidad debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes, y establecer la estrategia para que esta información permanezca actualizada.

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

La entidad debe determinar los límites y la aplicabilidad de su sistema integrado de gestión para establecer su participación y alcance.

Cuando se determina este alcance, la entidad debe considerar:

- a) los factores externos e internos indicados en el numeral 4.1;
- b) los requerimientos de las partes interesadas pertinentes indicados en el numeral 4.2;
- c) las actividades, productos y servicios correspondientes, de acuerdo con sus funciones;
- d) las unidades, funciones y límites físicos de cada entidad, y
- e) las condiciones ambientales necesarias para el desarrollo de sus funciones.

La entidad debe aplicar todos los requisitos de esta norma si son aplicables dentro del alcance determinado para su sistema integrado de gestión.

El alcance del sistema integrado de gestión de la entidad debe mantenerse como información documentada, estar disponible para los usuarios y demás partes interesadas, según corresponda.

El alcance debe establecer los tipos de productos, servicios y actividades cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta norma que la entidad determine que no es aplicable dentro del alcance de su sistema integrado 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 entidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos de sus productos y servicios, y del aumento de la satisfacción de sus usuarios.

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

**4.4.1** La entidad debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema integrado de gestión, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma técnica.

La entidad debe determinar los procesos necesarios para su sistema integrado de gestión y su aplicación, para lo cual debe:

- a) establecer los niveles y dependencias que participan en el proceso;
- b) definir las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- c) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- d) definir y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- e) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- f) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- g) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del numeral 6.1;
- h) evaluar los procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse que logren los resultados previstos, y
- i) mejorar los procesos y el sistema integrado de gestión.

#### **4.4.2** La entidad, debe:

- a) mantener la información documentada establecida por la ley para el ejercicio de la administración de justicia y la administración de los recursos públicos.
- b) en la medida que sea necesario:
  - 1) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos, y
  - 2) conservar la información documentada para asegurar que los procesos se realizan según lo planificado.

## **5. LIDERAZGO**

### **5.1 Liderazgo y compromiso**

#### **5.1.1 Generalidades**

La alta dirección de la entidad debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema integrado de gestión y su direccionamiento estratégico:

- a) asegurando que el direccionamiento estratégico se realiza tomando en consideración la normativa vigente aplicable;
- b) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia, del sistema integrado de gestión;



- c) asegurando que se establezcan la política y los objetivos de gestión, y que éstos sean compatibles con el contexto y el direccionamiento estratégico;
- d) promoviendo el enfoque a procesos de acuerdo con el sistema integrado de gestión y el despliegue en las diferentes dependencias judiciales y administrativas, según sea el caso;
- e) asegurándose que se traten los riesgos identificados que puedan impactar el logro de los resultados previstos del sistema integrado de gestión;
- f) estableciendo la realización de autoevaluaciones periódicas que permitan determinar la capacidad de la gestión institucional e identificar oportunidades de mejora;
- g) comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del sistema integrado de gestión;
- h) asegurando que los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema integrado de gestión estén disponibles;
- i) comprometiendo, dirigiendo, generando confianza, motivando y apoyando a los Servidores Judiciales, para contribuir a la eficacia del sistema integrado de gestión;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo, de acuerdo con el alcance de sus áreas de responsabilidad;
- k) asegurando la incorporación de los requisitos del sistema integrado de gestión en los procesos;
- l) asegurando que el sistema integrado de gestión logre los resultados previstos, y
- m) promoviendo la mejora continua.

### **5.1.2 Enfoque al usuario**

La alta dirección de la entidad debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al usuario, asegurando que:

- a) Se determinan, comprenden, actualizan y cumplen regularmente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y consideran los riesgos y las oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios, y su capacidad de aumentar la satisfacción del usuario, y
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del usuario.

## **5.2 Política**

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

La alta dirección debe formular, implementar, revisar y mantener una política del sistema integrado de gestión que:

- a) sea apropiada al propósito y al contexto de la entidad y apoye su dirección estratégica;
- b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos del sistema integrado de gestión;
- c) incluya el compromiso de cumplir los requisitos legales aplicables y otros requisitos;
- d) incluya el compromiso de cumplir con los principios de la administración de justicia;
- e) incluya el compromiso para la protección del ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de entidad;
- f) sea coherente con el ámbito de responsabilidades de la entidad y el enfoque por procesos, e
- g) incluya un compromiso de mejora continua del sistema integrado de gestión.

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

La política del sistema integrado de gestión debe:

- a) mantenerse como información documentada;
- b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la entidad, y
- c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes.

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

La alta dirección debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades para los roles relacionados con el sistema integrado de gestión se establezcan, asignen, comuniquen, entiendan y articulen en todos los procesos de la entidad.

Estas responsabilidades y autoridades deben identificarse en los documentos del sistema integrado de gestión, de acuerdo con el enfoque por procesos y la estructura de la entidad.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse:

- a) que el sistema integrado sea conforme con los requisitos de esta norma y con la normativa aplicable vigente;
- b) que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) que el sistema integrado de gestión sea objeto de evaluación y seguimiento;
- e) que se informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema integrado de gestión y sobre las oportunidades de mejora (véase el numeral 10.1);
- f) que se promueva el enfoque al usuario en toda la entidad, y
- g) que la integridad del sistema de gestión se mantiene cuando se planifican e implementan cambios.

## **6. PLANIFICACIÓN**

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

#### **6.1.1 Generalidades**

Al planificar el sistema integrado de gestión, la entidad debe considerar las cuestiones referidas en el numeral 4.1, los requisitos del numeral 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) proteger los bienes del estado y generar valor público;
- b) prestar un servicio acorde con los principios de la administración de justicia;
- c) asegurar que el sistema integrado de gestión pueda lograr sus resultados previstos;
- d) aumentar los efectos deseados;
- e) prevenir o reducir efectos no deseados, incluida la posibilidad de condiciones ambientales que puedan afectar a la entidad, y
- f) lograr la mejora.

#### **6.1.2 La entidad debe planificar:**

- a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) la manera de:
  - 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema integrado de gestión (véase 4.4.);
  - 2) evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios de la entidad, el ambiente y los propósitos del estado.

NOTA 1 Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, modificar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas.

NOTA 2 Las oportunidades pueden conducir a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento o mejoramiento de productos y servicios, ampliaciones, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la entidad o de sus usuarios.

NOTA 3 La Entidad puede tomar como referencia la norma NTC-ISO 37001 para definir y documentar las estrategias relacionadas con anticorrupción y antisoborno

La identificación, gestión, monitoreo, seguimiento y revisión de los riesgos y oportunidades debe realizarse de acuerdo con las políticas de administración y control aplicables, incluyendo intervalos planificados.

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

**6.2.1** La entidad debe formular los objetivos para su sistema integrado de gestión, y debe asegurar su alineación, coherencia y despliegue en las funciones, niveles y procesos pertinentes.

Los objetivos del sistema integrado de gestión deben:

- a) ser coherentes con la política del sistema;
- b) estar alineados con los objetivos estratégicos del Poder Judicial;
- c) considerar los principios de la administración de justicia;
- d) ser medibles;
- e) tener en cuenta los requisitos aplicables;
- f) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios, y para el aumento de la satisfacción del usuario;
- g) tomar en consideración los aspectos e impactos ambientales de acuerdo con los compromisos ambientales de la entidad;
- h) desplegarse en los niveles pertinentes;
- i) ser objeto de seguimiento;
- j) comunicarse, y
- k) actualizarse según corresponda.

La entidad debe mantener información documentada sobre los objetivos del sistema integrado de gestión.

**6.2.2** Al planificar cómo lograr los objetivos de su sistema integrado de gestión, la entidad debe determinar:

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

## **6.3 Planificación de los cambios**

Cuando la entidad identifique la necesidad de cambios en el sistema integrado de gestión, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase el numeral 4.4).

La entidad debe considerar:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación y reasignación de responsabilidades y autoridades, y
- e) cambios ambientales no previstos, con ocasión de emergencias ambientales.

## **7. APOYO**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1 Generalidades**

La entidad debe determinar, gestionar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema integrado de gestión.

La entidad debe considerar:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes, y
- b) qué se necesita de los proveedores externos.

#### **7.1.2 Talento Humano**

La entidad debe determinar, gestionar y proporcionar el talento humano necesario para la implementación eficaz de su sistema integrado de gestión y para la operación y control de sus procesos.

#### **7.1.3 Infraestructura**

La entidad debe determinar, gestionar, proporcionar y mantener la infraestructura adecuada y necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

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 Al proporcionar y mantener la infraestructura física la entidad debería incorporar criterios ambientales nacionales e internacionales de construcción y mantenimiento, que promuevan la “construcción verde”.

#### **7.1.4 Ambiente de trabajo**

La entidad debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos, para lograr la conformidad de los productos y servicios.

La determinación de las condiciones del ambiente de trabajo debe considerar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo.

NOTA Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores 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).

Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.

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

##### **7.1.5.1 Generalidades**

La entidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La entidad debe asegurarse que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas, y
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La entidad debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

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

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la entidad como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse, verificarse o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;

- b) identificarse para determinar su estado, y
- c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición. La entidad debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.

### **7.1.6 Conocimientos de la entidad**

La entidad debe determinar el acervo de conocimientos judiciales, técnicos, administrativos, financieros y los que considere 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.

La entidad debe proporcionar los mecanismos para que estos conocimientos se mantengan, socialicen, divulguen y que estén a disposición de las partes interesadas pertinentes en la medida en que sea necesario, salvo que exista reserva legal.

La entidad debe propender por la adopción de buenas prácticas organizacionales que faciliten la divulgación del conocimiento normativo, jurisprudencial y doctrinal, entre otros.

Cuando se abordan las necesidades o tendencias cambiantes, la entidad debe 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.

NOTA 1 Los conocimientos de la Entidad son conocimientos específicos que la Entidad adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la Entidad.

NOTA 2 los conocimientos de la Entidad pueden basarse en:

- a) fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual, conocimientos adquiridos con la experiencia, lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito, capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados, los resultados de las mejoras de los procesos, productos y servicios);
- b) fuentes externas (por ejemplo, normas, academia, conferencias, recopilación de conocimiento provenientes de usuarios o proveedores externos).

NOTA 3 Entre el conocimiento de la Entidad se puede considerar:

- el conocimiento normativo que hace referencia a las normas que expide el Poder Legislativo para mantener actualizado a los Servidores Judiciales y demás partes interesadas;
- el conocimiento jurisprudencial que hace referencia a decisiones emitidas por las Altas Cortes;
- el conocimiento doctrinal que hace referencia a opiniones de juristas frente a distintos temas en derecho.

## **7.2 Competencia**

La entidad, debe:

- a) determinar y establecer las competencias necesarias de los Servidores Judiciales y de las personas (véase numera 8.4) que realizan bajo su control un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema integrado de gestión;

- b) determinar las necesidades de formación asociadas con el sistema integrado de gestión;
- c) asegurarse que los Servidores Judiciales y estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación y experiencia apropiadas;
- d) cuando sea aplicable, tomar acciones dirigidas a desarrollar las competencias que se requieran y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y
- f) conservar información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

La entidad debe determinar los mecanismos y herramientas para la evaluación de competencias de los servidores judiciales, así como para la formulación y el seguimiento de los planes para su mejoramiento.

### **7.3 Toma de conciencia**

La entidad debe establecer mecanismos para incentivar que las personas que realizan el trabajo bajo su control tomen conciencia de:

- a) la política del sistema integrado de gestión;
- b) su contribución en el logro de los objetivos establecidos, la eficacia del sistema integrado de gestión incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- c) los aspectos e impactos ambientales significativos;
- d) el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, y
- e) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema integrado de gestión.

### **7.4 Comunicación**

La entidad debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema integrado de gestión, estableciendo:

- a) qué comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar, y
- e) quién comunica.

La entidad, debe determinar, establecer, implementar y mantener las estrategias y mecanismos para socializar las comunicaciones internas y externas de manera clara, eficaz y oportuna, dando cumplimiento a la normativa vigente en materia de transparencia e información pública y política de justicia abierta, considerando los intereses y derechos de:



- a) los usuarios, (véase el numeral 4.2);
- b) las parte interesadas internas y externas pertinentes (véase el numeral 4.2), y
- c) la ciudadanía.

## **7.5 Información documentada**

### **7.5.1 Generalidades**

El sistema integrado de gestión de la entidad debe incluir:

- a) la información documentada requerida por esta Norma;
- b) la información documentada propia de sus funciones y actuaciones, y
- c) la información documentada que la entidad determina como necesaria para la eficacia del sistema integrado de gestión.

### **7.5.2 Creación y actualización**

Al crear y actualizar la información documentada, la entidad debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos, control de cambios y versiones) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico, digital), y
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

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

**7.5.3.1** la información documentada requerida por el sistema integrado de gestión y por esta norma se debe controlar para asegurarse que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite, y
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

**7.5.3.2** Para el control de la información documentada la entidad debe abordar las siguientes actividades, según corresponda, dando cumplimiento a la normativa vigente sobre la gestión documental en las entidades públicas:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión), y

- d) conservación y disposición.

La información documentada de origen externo que ingresa a la entidad y que sea determinada como necesaria para la adecuada planificación y operación de los procesos se debe identificar, registrar, proteger, controlar y divulgar según sea apropiado.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

La entidad deber 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.

NOTA 1 El acceso puede implicar una decisión en relación con el permiso, solamente para consultar la información documentada o, al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

NOTA 2 El control de la documentación normativa, de origen externo puede realizarse mediante el normograma, el cual debería ser gestionado y actualizado de forma oportuna

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

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

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

La entidad debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para administrar justicia y/o adelantar la gestión administrativa, para implementar las acciones determinadas en el numeral 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 o los procesos de gestión administrativa y los procesos de apoyo a la gestión judicial;  
  
NOTA Entre los procesos de apoyo de gestión judicial se pueden encontrar gestión de depósitos judiciales, liquidación de crédito y de costas, gestión documental en sus diferentes soportes, reparto, notificaciones, atención al usuario, planificación y administración de salas de audiencia.
  - 2) la aceptación de los productos y servicios, y
  - 3) el cumplimiento de los requisitos ambientales.
- d) la determinación 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.
- e) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios de operación, monitoreo, seguimiento y medición establecidos;
- f) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
  - 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado, y
  - 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

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

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

La entidad debe asegurarse que los procesos contratados externamente estén controlados (véase el numeral 8.4).

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

Las Secretarías de Tribunal, las Relatorías, los Centros de Servicios, las Oficinas de Apoyo, o quien haga sus veces, deben planificar el control de las siguientes actividades de apoyo: reparto, notificaciones, comunicaciones, gestión de depósitos judiciales, gestión documental, divulgación del conocimiento normativo, jurisprudencial y doctrinal, atención a las partes interesadas, audiencias y las demás entidades que se creen y sirvan de apoyo a la función pública de administrar justicia, de modo que:

- a) los procesos, productos y servicios a través de las actividades de apoyo a la función pública de administrar justicia, aseguren que:
  - 1) el reparto se realice de manera aleatoria, independiente, oportuna y cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
  - 2) las notificaciones y comunicaciones permitan dar a conocer en forma oportuna y eficaz los pronunciamientos y/o las decisiones judiciales, teniendo en cuenta: las partes y demás intervinientes, las formalidades de los requisitos legales y el tipo de notificación;
  - 3) se controlen los términos y requisitos establecidos por la ley;
  - 4) los depósitos judiciales se custodien y administren de acuerdo con la reglamentación aplicable;

- 5) la gestión documental se realiza conforme a la normatividad y los acuerdos establecidos por las entidades competentes (Véase numeral 7.5);
  - 6) se administre la infraestructura y se proporcione la logística necesaria para asegurar la correcta realización de las audiencias, y
  - 7) se consideren los riesgos identificados en los procesos de la función pública de administrar justicia y la función administrativa, de modo que se establezcan e implementen los controles para prevenir los efectos no deseados y asegurar 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, cumplan con los requisitos legales.
  - c) cuando un proceso o parte de un proceso sea entregado a un proveedor externo como resultado de una decisión de la entidad, este cumpla con los requisitos legales (véase numeral 8.4).

## **8.2 Requisitos para los productos y servicios**

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

La comunicación con los usuarios debe incluir el:

- a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) obtener la retroalimentación de los usuarios relativa a los productos y servicios, incluyendo sus quejas;
- d) cómo se utiliza o controla la propiedad del usuario (véase el numeral 8.5.3), y
- e) cómo se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

Las comunicaciones y el acceso a la información deben realizarse de conformidad con los principios de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.

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

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los usuarios, la entidad debe asegurar que:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
  - 1) los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
  - 2) aquellos considerados necesarios por la entidad de acuerdo con su naturaleza administrativa o de la función pública de administrar justicia;

- b) se cuente con la capacidad de cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

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

**8.2.3.1** La entidad debe asegurarse que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los usuarios. La entidad debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un usuario e incluir:

- a) los requisitos especificados por el usuario, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, si aplica;
- b) los requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos especificados por la entidad, y
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la función administrativa y la función pública de administrar justicia, a sus productos y servicios.

La entidad debe asegurarse que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos establecidos y las condiciones del producto o servicio. La entidad debe confirmar los requisitos antes de la aceptación, cuando el usuario no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

**8.2.3.2** La entidad debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:

- a) sobre los resultados de la revisión, y
- b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

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

La entidad debe asegurarse que cuando se presenten cambios en los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y que las personas pertinentes 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, políticas institucionales o por los cambios en los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

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

### **8.3.1 Generalidades**

La entidad debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios.

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

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la entidad debe considerar:

- a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;

- b) las etapas del proceso requeridas, de verificación y validación del diseño y desarrollo;
- c) las etapas del proceso de diseño y desarrollo requeridas;
- d) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño de los productos y servicios;
- 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) la necesidad de la participación activa de los usuarios y las partes interesadas en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;
- h) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los usuarios y otras partes interesadas pertinentes, y
- i) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido con los requisitos del diseño y desarrollo.

### **8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo**

La entidad debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La entidad debe considerar:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) los requisitos legales y reglamentarios;
- d) normas o códigos de prácticas que la entidad se ha comprometido a implementar, y
- e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades. Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.

La entidad debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

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

La entidad debe aplicar los controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse que:

- a) se definan los resultados a lograr;
- b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;

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

NOTA Las revisiones, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos distintos. Pueden realizarse de forma separada o en cualquier combinación, según sea idóneo para los productos y servicios de la Entidad.

### **8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo**

La entidad debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) cumplen los requisitos de las entradas;
- b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación, y
- d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

La entidad debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

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

La entidad debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

La organización debe conservar la información documentada sobre:

- a) los cambios del diseño y desarrollo;
- b) los resultados de las revisiones;
- c) la autorización de los cambios, y

- d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos

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

### **8.4.1 Generalidades**

La entidad debe asegurarse de dar cumplimiento a la normatividad establecida para la contratación pública, y que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos. La entidad debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la entidad;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los usuarios por proveedores externos en nombre de la entidad, y
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la entidad.

La entidad debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos, productos y servicios de acuerdo con los requisitos y con la normatividad de la contratación pública. La entidad debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

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

La entidad debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la entidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus usuarios.

La entidad debe:

- a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema integrado de gestión;
- b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) considerar los impactos ambientales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos o servicios
- d) tener en consideración:
  - 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la entidad de cumplir regularmente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables;
  - 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;



- e) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos

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

La entidad debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La entidad debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
  - 1) productos y servicios;
  - 2) métodos, procesos y equipos;
  - 3) la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con la entidad;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la entidad, incluyendo aquellos relacionados con los requisitos ambientales, y
- f) las actividades de verificación o validación que la entidad, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

## **8.5 Provisión y prestación del servicio**

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

La entidad, en cumplimiento de su función pública de administrar justicia y/o función administrativa, 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 disponibilidad de información documentada que defina:
  - 1) los requisitos;
  - 2) las características de los productos a producir, servicios a prestar o las actividades a desempeñar;
  - 3) los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;

- c) 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;
- d) el uso de la infraestructura física y tecnológica requerida para la operación de los procesos;
- e) la designación del servidor judicial y/o personas que realicen trabajo bajo su control, competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; (véase Numeral 8.4)
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados en la realización del producto y la prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posterior a la entrega, y
- i) las condiciones para mitigar los impactos ambientales.

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

**8.5.1.1.1** Las condiciones controladas para el proceso de reparto deben incluir:

- a) la información sobre el tipo y la especialidad del asunto a repartir;
- b) el uso de infraestructura física y tecnológica para garantizar la oportunidad, equidad y transparencia y control en el reparto, y
- c) los mecanismos para llevar a cabo seguimiento del reparto equitativo y aleatorio.

**8.5.1.1.2** Las condiciones controladas para el proceso de notificaciones deben incluir:

- a) la información para realizar la notificación, y
- b) los mecanismos para que las dependencias judiciales y administrativas puedan monitorear y hacer seguimiento a la calidad y oportunidad de las notificaciones.

**8.5.1.1.3** Las condiciones controladas para los depósitos judiciales deben incluir:

- a) la decisión judicial;
- b) el uso de infraestructura física y tecnológica para asegurar las características de integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información;
- c) los mecanismos para llevar a cabo seguimiento y control.

**8.5.1.1.4** Las condiciones controladas para el proceso de gestión documental deben incluir (véase el numeral 7.5.1):

- a) el uso de infraestructura física y tecnológica para asegurar la salvaguarda, custodia, la oportunidad, transparencia y control en la gestión documental, incluidas las condiciones de seguridad, confidencialidad y accesibilidad para el manejo de los expedientes digitales, cuando aplique, y
- b) los mecanismos para llevar a cabo seguimiento de la gestión documental.

**8.5.1.1.5** Las condiciones controladas para la realización de audiencias deben incluir:

- a) la disponibilidad de los equipos tecnológicos y de comunicación necesarios para la prestación del servicio;
- b) los sistemas de grabación con las condiciones para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información;
- c) las condiciones y requisitos de seguridad para el acceso y la consulta de la información para las partes interesadas, y
- d) los protocolos para el desarrollo de las audiencias de acuerdo con el tipo y especialidad.

Para la realización de audiencias presenciales:

- a) la información sobre las necesidades y disponibilidad de las salas de audiencias;
- b) la información sobre la asignación de salas y la agenda de audiencias;
- c) la infraestructura física que garantice la accesibilidad a las salas, incluyendo personas con discapacidad;
- d) las condiciones de seguridad física para los servidores judiciales y los participantes en la audiencia, y
- e) las condiciones de privacidad y confidencialidad requeridas para la realización de las audiencias, con las excepciones que establezca la ley;

Para la realización de audiencias virtuales:

- a) la selección y comprobación de los medios y plataformas de comunicación;
- b) la información al usuario sobre enlaces y medios de conexión;
- c) la confirmación sobre la accesibilidad del usuario a los medios y plataformas seleccionadas, y
- d) los sistemas de *backup* y medios de soporte para gestionar interrupciones.

**8.5.1.2** Para la prestación de estos servicios se debe considerar, adicionalmente:

- a) la implementación de acciones para prevenir errores humanos;

- b) las condiciones para mitigar los impactos ambientales, y
- c) las acciones de contingencia para asegurar la continuidad del servicio.

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

La entidad debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

La entidad debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

La entidad debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito para los asuntos judiciales, o para los productos y servicios administrativos, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

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

La entidad debe proteger la propiedad perteneciente a los usuarios o a los proveedores externos mientras esté bajo el control de la entidad o esté siendo utilizado por la misma.

La entidad debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los usuarios o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios, incluyendo los requisitos relacionados con la seguridad de la información y de acuerdo con la normativa vigente.

Cuando la propiedad de un usuario o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al usuario o proveedor externo, aplicar la normativa específica y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

NOTA 1 Se considera propiedad del usuario, la información documentada, depósitos judiciales y bienes en custodia suministrados por éstos y por las partes interesadas 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.

NOTA 3 La propiedad de un usuario o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales

### **8.5.4 Preservación**

La entidad basada en las políticas sobre seguridad física, seguridad de la información y gestión documental de conformidad con la normativa aplicable vigente, debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

NOTA La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.

### **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

La entidad debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la entidad debe considerar:

- a) los requisitos legales y reglamentarios, incluidos los ambientales aplicables al proveedor o contratista;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) los requisitos del usuario, y
- e) la retroalimentación del usuario.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega pueden incluir acciones cubiertas por las condiciones de la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

### **8.5.6 Control de cambios**

La entidad debe revisar y controlar los cambios que puedan afectar la realización del producto y la prestación del servicio para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La entidad debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, el servidor judicial competente que la autoriza y cualquier acción que surja de la revisión.

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

## **8.6 Liberación de los productos y servicios**

La entidad 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 liberación de los productos y servicios por parte de la entidad no debe llevarse a cabo hasta cuando se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas y, en especial, el cumplimiento de los requisitos legales, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y por el usuario, cuando sea aplicable.

NOTA En relación con los asuntos judiciales la entrega de los productos y servicios se hará teniendo en cuenta las normas procedimentales en las que se atienden.

La entidad debe conservar información documentada sobre la liberación de los productos y la prestación del servicio.

La información documentada debe incluir:

- a) La evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, y
- b) la información de los Servidores Judiciales que autorizan la liberación de productos.

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

**8.7.1** La entidad en la realización de su función pública de administrar justicia o en su función administrativa debe asegurarse que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y controlan para prevenir el uso o entrega no intencionados.

La entidad debe 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) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al usuario, y
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

**8.7.2** La entidad debe conservar información documentada sobre las acciones adelantadas en el control de las salidas no conformes derivadas de su función pública de administrar justicia y/o su función administrativa.

NOTA Para las entidades que ejercen la función pública de administrar justicia, el control de las salidas no conformes se realizará según lo establecido por la ley.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

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

#### **9.1.1 Generalidades**

La entidad debe determinar:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición, y
- d) cuándo se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La entidad debe evaluar el desempeño del sistema integrado de gestión y la eficacia del mismo.

La entidad debe conservar la información documentada apropiada de los resultados obtenidos.

### **9.1.2 Satisfacción del usuario**

La entidad debe realizar el seguimiento de las percepciones de los usuarios en relación con el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Se debe determinar los métodos para obtener y realizar el seguimiento, y revisar esta información.

NOTA Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del usuario pueden incluir las encuestas al usuario, la retroalimentación del usuario sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los usuarios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los resultados de rendición de cuentas.

### **9.1.3 Análisis y evaluación**

La entidad, debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición de sus procesos.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del usuario;
- c) el desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) 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 integrado de gestión.

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

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

## **9.2 Auditoría interna**

**9.2.1** La entidad debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema integrado de gestión:

- a) es conforme, con:

- 1) los requisitos legales y reglamentarios propios de la entidad para su sistema integrado de gestión;
  - 2) los requisitos de la presente Norma, y
  - 3) los requisitos establecidos en la Ley para los sistemas de gestión, cuando ellas involucren a las entidades del Poder Judicial y constituyan un requisito explícito de estricto cumplimiento.
- b) se implementa y mantiene de forma eficaz.

### **9.2.2 La entidad debe:**

- a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de los informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la entidad y los resultados de las auditorías previas;
- b) definir los criterios y el alcance de la auditoría;
- c) seleccionar los auditores para asegurar la objetividad, independencia e imparcialidad del proceso de auditoría;
- f) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- g) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada, y
- h) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las mismas.

NOTA Véase la Norma GTC-ISO 19011 a modo de orientación.

## **9.3 Revisión por la dirección**

### **9.3.1 Generalidades**

La alta dirección de la entidad debe revisar el sistema integrado de gestión a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con el direccionamiento estratégico de la entidad.

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

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- 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 entidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia de los procesos de la entidad, incluyendo las tendencias relativas, a:



- 1) la satisfacción del usuario y la realimentación de las partes interesadas pertinentes;
- 2) el grado de cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- 3) el desempeño de los procesos (resultados de indicadores) y la conformidad de los productos y servicios;
- 4) los aspectos ambientales significativos;
- 5) las no conformidades y acciones correctivas;
- 6) los resultados de seguimiento y medición;
- 7) los resultados de las auditorías internas;
- 8) los resultados de las auditorías externas, y
- 9) 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.

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

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y las acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora continua;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema integrado de gestión;
- c) las necesidades de recursos.

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

## **10. MEJORA**

### **10.1 Generalidades**

La entidad debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del usuario y aumentar su satisfacción.

Estas oportunidades deben incluir:

- a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) prevenir, corregir o reducir los efectos no deseados, y
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión.

NOTA Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización.

### **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 entidad debe:

- a) reaccionar ante la no conformidad real o potencial y, cuando sea aplicable:
  - 1) adoptar las acciones para controlar y/o corregir, la no conformidad real o potencial;
  - 2) hacer frente a las consecuencias.
- 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;
- d) revisar la eficacia de cualquier acción tomada;
- e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema integrado de gestión.

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

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

### **10.3 Mejora continua**

La entidad debe implementar estrategias para la mejora continua de la conveniencia, adecuación y eficacia, y la alineación del sistema integrado de gestión.

La entidad debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. A partir de las oportunidades de mejora identificadas, se deben planificar y desarrollar acciones.

Las acciones de mejora emprendidas y los resultados obtenidos, deben conservarse como información documentada.

**ANEXO A**  
(Informativo)**TÉRMINOS Y DEFINICIONES COMPLEMENTARIOS****A.1 TÉRMINOS RELACIONADOS CON EL PODER JUDICIAL**

**A.1.1 corporaciones.** Se entenderá como corporación: Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, Consejo Superior de la Judicatura.

Nota a la entrada: Forman parte de las Corporaciones los tribunales en virtud a que constituyen un cuerpo colegiado.

**A.1.2 dependencias administrativas.** Son las unidades misionales del Consejo Superior de la Judicatura, los Consejos Seccionales de la Judicatura, las unidades de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, las Direcciones Seccionales de Administración Judicial y las dependencias de carácter administrativo de cada Entidad.

**A.1.3 dependencias administrativas de apoyo.** Corresponden a las secretarías, las relatorías, los centros de servicio y los centros de apoyo a la función pública de administrar justicia.

**A.1.4 dependencias judiciales.** Corresponden los tribunales, los despachos de Magistrados y los Despachos Judiciales de las diferentes Jurisdicciones.

**A.2 TÉRMINOS RELACIONADOS CON LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL**

Los términos relacionados a continuación y su definición han sido tomados del Acuerdo PCSJA21-11788 del 19 de mayo de 2021 de la Presidencia del Consejo Superior de la Judicatura:

**A.2.1 arquitectura empresarial (AE).** Es una práctica estratégica que posibilita el conocimiento y las transformaciones requeridas por la Rama Judicial, para alinear la visión, la estrategia, las metas, y los objetivos atendiendo las preocupaciones de los grupos de interés, de manera disciplinada, formalmente estructurada y perdurable en el tiempo.

**A.2.2 capacidad institucional.** Es una habilidad individual que tiene o debe tener la Rama Judicial para poder llevar a cabo su misión. El término “habilidad” se refiere a ser capaz de ejecutar una acción concreta que produce un resultado. El término “individual” hace referencia a que se puede explicar en si misma y no con respecto a otra capacidad o grupo de ellas.

**A.2.3 marco de trabajo de modelo de madurez de arquitectura empresarial (EAMMF).** En el Modelo de Madurez de Arquitectura Empresarial cada etapa de madurez representa las condiciones que se describen en sus elementos básicos correspondientes a la gestión de la AE. Un cierto estado de madurez sólo se puede acceder si se han cumplido todas las demás etapas anteriores. Las etapas proporcionan una hoja de ruta para la sistemática maduración o evolución de la capacidad de una organización para gestionar su AE. Los siete (7) estados de madurez presentes en el modelo van desde la no existencia de madurez (etapa 0) hasta una etapa de madurez máxima (etapa 6), que se centra en la mejora de la calidad de la AE actual.

### A.3 TÉRMINOS RELACIONADOS CON BIOSEGURIDAD

**A.3.1 aislamiento.** Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación de COVID-19.

**A.3.2 autocuidado.** El autocuidado comprende todo lo que hacemos por nosotros mismos para establecer y mantener la salud, prevenir y manejar la enfermedad. (OMS, 1998).

**A.3.3 aglomeración.** Se entiende por aglomeración toda la concurrencia de personas en espacios cerrados y abiertos en los cuales no se puede guardar el distanciamiento físico de mínimo 1 metro entre persona y persona.

**A.3.4 bioseguridad.** Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los trabajadores.

**A.3.5 desinfección.** Es la destrucción de microorganismos de una superficie por medio de agentes químicos o físicos.

**A.3.6 residuo biosanitario.** Son todos aquellos elementos o instrumentos utilizados durante la ejecución de un procedimiento que tiene contacto con materia orgánica, sangre, o fluidos corporales del usuario.

**BIBLIOGRAFÍA**

- [1] Acuerdo PCSJA21-11788 del 19 de mayo de 2021 de la Presidencia del Consejo Superior de la Judicatura. Disponible en:  
[https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp\\_Data%2FUplod%2FA-11788.pdf](https://actosadministrativos.ramajudicial.gov.co/GetFile.ashx?url=%7E%2FApp_Data%2FUplod%2FA-11788.pdf)
  
- [2] Conceptos jurídicos.com. Disponible en:  
<https://www.conceptosjuridicos.com/costas-judiciales/>
  
- [3] Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia. Disponible en:  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6548>
  
- [4] 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>
  
- [5] Sentencia C-783/04. Disponible en:  
C-783-04 Corte Constitucional de Colombia
  
- [6] Sentencia C-284/15 del 13 de mayo de 2015. Disponible en:  
C-284-15 Corte Constitucional de Colombia



## Colombia

**Apartadó**  
apartado@icontec.org

**Armenia**  
armenia@icontec.org

**Barranquilla**  
barranquilla@icontec.org

**Barrancabermeja**  
barrancabermeja@icontec.org

**Bogotá**  
bogota@icontec.org

**Bucaramanga**  
bucaramanga@icontec.org

**Cali**  
cali@icontec.org

**Cartagena**  
cartagena@icontec.org

**Cúcuta**  
cucuta@icontec.org

**Manizales**  
manizales@icontec.org

**Medellín**  
medellin@icontec.org

**Montería**  
monteria@icontec.org

**Ibagué**  
ibague@icontec.org

**Neiva**  
neiva@icontec.org

**Pereira**  
pereira@icontec.org

**Pasto**  
pasto@icontec.org

**Villavicencio**  
villavicencio@icontec.org

## Resto del mundo

**Bolivia**  
bolivia@icontec.org

**Ecuador**  
ecuador@icontec.org

**Honduras**  
honduras@icontec.org

**Panamá**  
panama@icontec.org

**Costa Rica**  
costarica@icontec.org

**El Salvador**  
elsalvador@icontec.org

**México**  
mexico@icontec.org

**República Dominicana**  
republicadominicana@icontec.org

**Chile**  
chile@icontec.org

**Guatemala**  
guatemala@icontec.org

**Nicaragua**  
nicaragua@icontec.org

**Perú**  
peru@icontec.org

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

**icontec.org**