### PRÓLOGO

Contenido

[PRÓLOGO 2](#_Toc59386073)

[1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN 4](#_Toc59386074)

[2. REFERENCIAS NORMATIVAS 4](#_Toc59386075)

[4- CONTEXTO DE LA ENTIDAD Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 5](#_Toc59386076)

[4.1 COMPRENSIÓN DE LA ENTIDAD Y SU CONTEXTO 5](#_Toc59386077)

[4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS . 6](#_Toc59386078)

[4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN 8](#_Toc59386079)

[4.4 SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS 9](#_Toc59386080)

[5. LIDERAZGO 11](#_Toc59386081)

[5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 11](#_Toc59386082)

[5.2 POLÍTICA 13](#_Toc59386083)

[5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ENTIDAD 14](#_Toc59386084)

[6. PLANIFICACIÓN 15](#_Toc59386085)

[6.2 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES 15](#_Toc59386086)

[6.2.1 Generalidades 15](#_Toc59386087)

[6.2 OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS 17](#_Toc59386088)

[6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 18](#_Toc59386089)

[7. APOYO 19](#_Toc59386090)

[7.1 RECURSOS 19](#_Toc59386091)

[7.2 COMPETENCIA 24](#_Toc59386092)

[7.3 TOMA DE CONCIENCIA 25](#_Toc59386093)

[7.4 COMUNICACIÓN 25](#_Toc59386094)

[7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 26](#_Toc59386095)

[8. FUNCIÓN JURISDICCIONAL Y ADMINISTRATIVA OPERACIÓN 28](#_Toc59386096)

[8.1 A)PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL Y ADMINISTRATIVA 28](#_Toc59386097)

[8.1 B) PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS OFICINAS Y CENTROS DE APOYO A LA GESTIÓN JUDICIAL. 29](#_Toc59386098)

[8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 29](#_Toc59386099)

[8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 32](#_Toc59386100)

[8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 37](#_Toc59386101)

[8.5 PRODUCCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS JURISDICCIONALES Y ADMINISTRATIVOS 39](#_Toc59386102)

[8.5.1 Control de la producción y de la provisión de los productos y servicios 39](#_Toc59386103)

[8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 44](#_Toc59386104)

[8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 44](#_Toc59386105)

[9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 46](#_Toc59386106)

[9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 46](#_Toc59386107)

[9.2 AUDITORÍA INTERNA 48](#_Toc59386108)

[9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 50](#_Toc59386109)

[10. MEJORA 52](#_Toc59386110)

[10.1 GENERALIDADES 52](#_Toc59386111)

[10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 53](#_Toc59386112)

[10.3 MEJORA CONTINUA 54](#_Toc59386113)

[BIBLIOGRAFÍA 55](#_Toc59386114)

**ii**

**SISTEMAS DE GESTIÓN.**

**DIRECTRICES PARA LA APLICACIÓN DE LA NTC 6256:2018**

# 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Guía proporciona orientación sobre la interpretación de los requisitos de la Norma NTC 6256:2018, con ejemplos de los posibles pasos que la entidad puede tomar para cumplir los requisitos. No adiciona, omite ni modifica en manera algunos dichos requisitos.

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

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

### 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las normas y documentos que a continuación se indican son indispensables para la aplicación de esta norma. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición de la norma (incluyendo cualquier modificación de ésta).

NTC 6256, Rama judicial. Sistema de gestión y ambiental para las entidades de la Rama Judicial. Requisitos.

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

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

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

MECI 2014, Modelo Estándar de Control Interno.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

# 4- CONTEXTO DE LA ENTIDAD Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

## 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ENTIDAD Y SU CONTEXTO

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

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

Las cuestiones internas se pueden identificar en las reuniones de seguimiento, medición de los procesos, reuniones de personal, simposios, jornadas de integración, eventos de capacitación rendición de cuentas, auditorias, encuestas, análisis de peticiones, quejas, reclamos sugerencias, medición del clima organizacional, entre otras.

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

1. cuestiones externas relacionadas con factores:
   1. políticos: cambios de gobierno, políticas públicas, regulación, estabilidad política, compromisos del Poder Judicial a nivel iberoamericano o internacional.
   2. económicos: presupuestos, regalías, tipos de cambio, a situación económica del país, finanzas públicas, el pronóstico de inflación, endeudamiento, crédito, cooperación.
   3. sociales : demanda de empleo para el Poder Judicial, la seguridad en el territorio, el conflicto , el nivel de escolaridad de las poblaciones, condiciones sociales y culturales, accesibilidad, infraestructura del país y sus regiones;
   4. tecnológicos: tecnología para el sector, equipos, software y aplicativos disponibles, licencias, modelos tecnológicos nacionales y gubernamentales para el manejo de la información pública, desarrollo de comunicaciones a nivel nacional y regional.
   5. ecológicos o ambientales.: cambios en el uso del suelo, cambio climático, contaminación, cuidado ambiental.
   6. legales y reglamentarios : normatividad sobre ambiente y la seguridad y salud en el trabajo, epidemias, pandemias (véase el requisito 7.1.4 de la Norma), regulación de relaciones laborales, sindicales, regulaciones relacionadas con el desarrollo de los procesos, regulaciones sobre transparencia , disponibilidad de la información, rendición de cuentas

La Norma NTC 6256 2018, establece como condiciones específicas a considerar los cambios normativos y los factores económicos presupuestales.

1. cuestiones internas relacionadas con estos factores, entre otros:
   * 1. estratégicos: direccionamiento estratégico, planeación institucional, plataforma estratégica, liderazgo, trabajo en equipo. gobierno corporativo para la toma de decisiones, estructura organizacional, políticas, eje. Administración del Riesgo. ( capítulos 4, 5 y 6 de la Norma NTC 6256:2028);
     2. de recursos: personal, competencia, infraestructura, conocimiento organizacional, información documentada, insumos. (capítulo 7.0 de la Norma INTC 6256: 2018);
     3. de planeación y operación de los procesos: objetivos, alcance, métodos , articulación, insumos o entradas , desempeño del sistema de gestión , proveedores( numeral 4.4 y capítulo 8 de la Norma NTC 6256:2018;
     4. de comunicación: canales utilizados y su efectividad, flujo de la información necesaria para el desarrollo de las actividades, transparencia, rendición de cuentas. ( numeral

## COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

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

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

Para identificar estas partes interesadas se pueden considerar los siguientes criterios;

1. capacidad para influenciar moral, financiera o legalmente sobre el desempeño de entidad;
2. Las partes interesadas, tienen la capacidad de convocar otros grupos que pueden influenciar el desempeño de la entidad y crear riesgos y oportunidades;
3. capacidad para afectar a entidad mediante sus decisiones o actividades. Sus relaciones tienen dentro de la promesa de servicio un condicionamiento de oportunidad o tiempo que impacta los resultados

d) capacidad para afectar a la entidad mediante sus decisiones o actividades.

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

* Beneficiario, usuarios, partes interesadas, que reciben o interactúan directamente con las Entidad: Profesionales del derecho, demandante, demandado, estudiantes de derecho, judicantes, peticionario.
* Beneficiario, usuarios, partes interesadas del mismo Poder Judicial: Seccionales, Consejos Seccionales, Tribunales , Juzgados , despachos judiciales, en general
* Usuarios internos: servidores judiciales, contratistas y personas naturales o jurídicas que laboran en las Entidad.
* Sindicatos.
* Proveedores externos.
* Organismos de control: Procuraduría, Fiscalía, Contraloría
* Entes de supervisión, control y regulación: Superintendencias. Comisiones de Regulación.
* Entidades del gobierno nacional: Ministerios, Departamentos Administrativos,
* Entidades de los gobiernos departamentales y municipales: gobernación, alcaldía, personería, municipio, departamentos, Asamblea Departamental, Consejo Municipal.
* Fuerzas Militares y de Policía
* Academia: universidades, instituciones de educación superior, colegios.
* Otras Entidades: cámaras de comercio, corporaciones y/o asociaciones de derechos humanos, justicia, investigaciones.

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

1. Identificar las partes interesadas (beneficiarios, usuarios que reciben el producto o servicio o que tienen o reciben influencia de la entidad.)
2. identificar requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y el servicio que la entidad estableció como marco en la etapa de planificación y que van implícitos dentro de las características.
3. Identificar variables geográficas, demográficos, intereses y hábitos , costumbres y medios que para interactuar con la entidad;
4. identificar las expectativas válidas de mejora en el servicio o producto que esperan o desearían estas artes interesadas.

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

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

## DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

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

Para determinar el alcance, se debería tomar en cuenta:

1. las cuestiones externas e internas, según determinan los requisitos del numeral 4.1 de la NTC 6256: 2018
2. los requisitos pertinentes de las partes interesadas pertinentes( usuarios, beneficiarios, partes interesadas), según se determinen, de acuerdo con los requisitos del numeral 4.2 de la NTC 6256:2018;
3. los productos y servicios proporcionados por la entidad, de forma centralizada o por proveedor externo.
4. los acuerdos ambientales formulados

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

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

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

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

El alcance debería mantenerse como información documentada. El alcance debería incluir detalles de los productos y servicios cubiertos. Esta información documentada puede mantenerse con cualquier método que la entidad determine que cumple sus necesidades, tales como un manual o una página web.

## 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

**4.4.1** La intención de este numeral es que la entidad determine los procesos necesarios en su sistema de gestión. Para garantizar el cumplimiento de la misión institucional señalada por la ley y de los requisitos de la Norma NTC 6256:2018. Esta determinación incluye no solamente los procesos para la producción y prestación de servicios, sino también los procesos necesarios para la implementación eficaz del sistema.

La entidad puede considerar establecer 4 tipos de procesos: procesos estratégicos, misionales de servicio u operación, de apoyo y de evaluación. El nivel de desagregación y de detalle de estos procesos puede variar de acuerdo con el contexto de la entidad, las funciones, responsabilidades, productos y servicios que le corresponde suministrar de acuerdo con su función constitucional y tomando en consideración el grado en que estos procesos puedan afectar su capacidad para lograr los resultados previstos, en aplicación del pensamiento basado en riesgos.,

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

Para dar cumplimiento a los requisitos del numeral 4.4.1, de la Norma NTC 6256:2018, literales a) hasta h):

1. la entidad debería identificar las entradas o insumos provenientes de procesos internos o de fuentes o proveedores externos y que se requieren para el desarrollo del proceso y las salidas previstas desde el punto de vista de lo que esperan los usuarios o los procesos receptores. Las salidas pueden ser tangibles (por ejemplo, documentos, informes, equipos) o intangibles (por ejemplo, datos, información , conocimiento, asesoría, decisiones);
2. la entidad debería establecer la secuencia de estos procesos de manera que se articulen como sistema, tomando como referencia las entradas y salidas previstas. Las características y condiciones de calidad y de aceptación se deberían identificar y gestionar entre los procesos proveedores y los procesos receptores.
3. los criterios para el seguimiento y medición podrían ser parámetros del proceso, o las especificaciones establecidas para productos y servicios. Los indicadores de desempeño deberían basarse en los resultados del seguimiento o la medición, o pueden relacionarse con los objetivos (criterios) de calidad del sistema, los objetivos y metas de los procesos ; otros métodos para indicar el desempeño incluyen, pero no se limitan a informes, diagramas o al resultado de auditorías, revisión por la dirección, encuestas;
4. la entidad debería determinar los recursos necesarios para los procesos, tales como personas, infraestructura, entorno para la operación, conocimientos, recursos de seguimiento, incluyendo aquellos que se requiere obtener de proveedores externos, con base en las necesidades identificadas por los procesos y las capacidades y disponibilidad de recursos de la entidad.
5. con base en las actividades del proceso y los perfiles y competencias del personal, la entidad debería asignar las responsabilidades y autoridades para su ejecución; las responsabilidades y autoridades pueden establecerse en información documentada como diagramas organizacionales, procedimientos documentados, políticas operacionales, de acuerdo con la normatividad legal aplicable.

1. la entidad debería asegurase de que se implementen todas las acciones necesarias para gestionar los riesgos y oportunidades de acuerdo con las políticas y metodologías adoptadas;
2. la entidad debería de manera periódica , obtener y analizar los datos de desempeño obtenidos de los criterios establecidos para el seguimiento y medición; e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logren los resultados previstos de manera sistemática;
3. la entidad debería considerar los resultados del análisis y la evaluación para determinar las acciones de mejora necesarias; las mejoras pueden hacerse a nivel de proceso (por ejemplo, tecnificando actividades), o a nivel del sistema de gestión (por ejemplo, estandarizando actividades, reduciendo o agilizando trámites a través de medios tecnológicos, de manera que se disminuya la operatividad y demora en los procesos.

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

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

Corresponde a entidad a más de la información documentada que solicita la Norma NTC 6256:2028 en sus requisitos determinar los distintos tipos de información documentada necesarios con base en sus propias necesidades, actividades, tipos de productos o servicios, complejidad de sus procesos, recursos, Esta información necesitará mantenerse, revisarse periódicamente y modificarse para mantenerla actualizada.

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

La información documentada de los sistemas de gestión de la entidad debería mantenerse y/o conservarse de acuerdo o con las políticas establecidas por la entidad y con la normatividad establecida para la administración de justicia y de los recursos públicos y con un enfoque basado en riesgos.

# 5. LIDERAZGO

## 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

##### 5.1.1 Generalidades

La intención de este apartado es asegurar que la alta dirección demuestra liderazgo y

Compromiso tomando un rol activo al comprometer, fomentar y asegurar, comunicar y hacer el seguimiento del desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Las maneras en que se puede aplicar se basan en varios factores, como el tamaño y la complejidad de la

Entidad, el estilo de gestión y la cultura organizacional.

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

Para los requisitos del Numeral 5.1.1 desde el literal a hasta el literal j, incluye.

1. que el direccionamiento estratégico de la entidad se formule teniendo en cuenta la los fines establecidos por el estado, su misión y marco de acción;
2. que la alta dirección deje claro que entiende y que rinde cuentas de la eficacia del sistema de gestión tomando responsabilidad de sus actividades, y siendo capaz de explicar los resultados que se logran. La Norma NCT 6266:2018, mantiene en la alta dirección la responsabilidad de la rendición de cuentas.
3. asegurar que la política del sistema (véase el requisito 5.2 de la NTC 6256:2018) y los objetivos del sistema (véase el requisito 6.2 de la NTC 6256:2018) se establecen teniendo en cuenta la dirección estratégica y el contexto de la entidad.
4. promocionar el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, por ejemplo, asegurándose que se articulen las interacciones entre los procesos , tomado en consideración el pensamiento basado en riesgos y la gestión de oportunidades;
5. realizando y analizando las evaluaciones periódicas de resultados para poder reaccionar y tomar acciones de forma oportuna, asegurando que se cuente con los recursos adecuados para esta roma e acciones
6. comunicar, mediante los canales y medios de comunicación disponibles la importancia, el valor y los beneficios del sistema de gestión y la adherencia a sus requisitos;
7. hacer el seguimiento a los planes de acciones proyectados, para asegurar que se proporcionan los recursos adecuados del sistema de gestión (personas, herramientas, equipos, etc.), en el momento y lugar en que se necesiten;
8. comprometer, dirigir y respaldar a las personas en la entidad para que contribuyan a la eficacia del sistema de gestión , comunicándose con ellas (véase el requisito 7.4 de la NTC 6256:2018); y motivando a los servidores y a las personas que realizan trabajos para la entidad a participar como miembros de equipos de mejora;
9. promoviendo la mejora continua mediante la aplicación del ciclo PHVA, utilizando los resultados del verificar para tomar acciones;
10. proporcionar apoyo y orientación a personas en otros puestos directivos pertinentes, para ayudarles a demostrar liderazgo según aplique a sus propias áreas de influencia; esto podría incluir orientarles y respaldarles en la toma de decisiones específicas que ayuden a la entidad a cumplir mejor los requisitos, o a impulsar mejoras cuando sea necesario.

Un liderazgo y compromiso eficaces pueden conducir a un mejor entendimiento por las personas en la entidad de la manera en que contribuyen al sistema de gestión, lo que puede ayudarles a lograr de manera sistemática sus resultados previstos.

##### 5.1.2 Enfoque al usuario

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

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

La alta dirección necesita asegurarse de que se establecen procesos eficaces para determinar los requisitos de los usuarios y los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los productos y servicios y que se entienden estos requisitos.

La alta dirección necesita asegurarse de que se implementan las acciones apropiadas para tratar los riesgos y oportunidades, de manera que los resultados previstos se logren sistemáticamente; si no se logran, entonces se debería seguir un enfoque Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) para asegurarse de que se asignan responsabilidades para implementar mejoras adicionales, hasta que se alcancen las necesidades y expectativas del usuario

La alta dirección puede centrarse en mejorar la satisfacción del cliente usando los resultados del análisis y evaluación de los datos de satisfacción del cliente (véase el apartado 9.1.2 de la Norma ISO 9001:2015). Como resultado de este análisis, la alta dirección podría dirigir un cambio en los procesos y operaciones de la organización relacionados con el cliente, incluyendo la asignación de recursos.

## 5.2 POLÍTICA

##### 5.2.1 Establecimiento de la política del sistema

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

Para lo literales a hasta g. la política debería:

1. ser coherente con el contexto y la dirección estratégica, por lo cual se debería tener una comprensión clara del contexto de la organización, incluyendo el desempeño actual de su sistema de gestión y las necesidades y expectativas de sus partes interesadas pertinentes;
2. estar directamente articulada con los objetivos lo que implica que las directrices que se formulan en la política, deberían ser medibles;
3. incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables; la dirección estratégica de la organización, basada en su misión, visión, principios, directrices y valores centrales;
4. incluya el compromiso de cumplir con los principios de justicia; como enfoque principal del servicio que brinda la entidad;
5. Incluya el compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros específicos, pertinentes al contexto de entidad;
6. sea coherente con el ámbito de responsabilidades de la entidad y el enfoque por procesos; de manera que brinde una orientación clara a los líderes sobre su compromiso;
7. incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión. el nivel y tipo de mejoras futuras necesarias para que la organización sea exitosa

##### 5.2.2 Comunicación de la política del sistema

La intención de numeral es asegurar que la política del sistema se comunica a todas las personas en la entidad, que todos la entienden y aplican, de manera que sean capaces de contribuir a la eficacia del sistema de gestión y que está disponible para las partes interesadas pertinentes.

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

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

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

## 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ENTIDAD

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

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

1. asegurarse que se dé cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC 6256:2018 y a normatividad aplicable vigente; para ello es importante que en la planificación y durante la prestación del servicio estén asignadas las responsabilidades para identificar estos requisitos y garantizar su observancia;
2. asegurarse que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas; para lo cual deberían revisarse los roles y responsabilidades de los líderes de procesos proveedores y receptores de los productos y servicios con el fin de establecer que estas responsabilidades están asignadas;
3. asegurarse que el sistema de gestión sea objeto de evaluación y seguimiento; las actividades para realizar la evaluación y seguimiento del sistema debería estar establecidas en los métodos y documentación de los procesos;
4. informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre las oportunidades de mejora (véase el numeral 10.1); la responsabilidad para informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema debería a asignarse a un servidor o área específica o los líderes de cada uno de los procesos del sistema;
5. asegurarse que se promueva el enfoque al usuario en toda la entidad, esta responsabilidad normalmente está asignada a la persona que maneja las comunicaciones de la entidad quien debería a través de acciones internas contribuir a que los servidores judiciales tomen conciencia de este enfoque
6. asegurarse que la integridad del sistema de gestión se mantiene cuando se planifican e implementan cambios; estas responsabilidades usualmente se asignan a los líderes o responsables del sistema.

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

# 6. PLANIFICACIÓN

## 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

**6.2.1 Generalidades**

La intención de este numeral es asegurar que cuando se planifican los procesos del sistema de gestión y cuando establezca su direccionamiento y sus planes, la entidad determine sus riesgos y oportunidades y planifiquen las acciones para tratarlos. Su propósito es prevenir las no conformidades, incluyendo los resultados no conformes, y determinar las oportunidades que pudieran mejorar la satisfacción del usuario o lograr los objetivos del sistema de la entidad. La aplicación del pensamiento basado en riesgos también puede ayudar a la organización a desarrollar una cultura proactiva y preventiva centrada en hacer las cosas mejor y en mejorar la manera en que se trabaja en general.

Al determinar los riesgos y oportunidades del sistema de gestión, deberían tenerse en cuenta las cuestiones externas e internas (véase el requisito 4.1 de la NTC 6256:2018) así como los requisitos de las partes interesadas pertinentes (véase el requisito 4.2 de la NTC 6256:2018). Los riesgos pueden contemplar situaciones como que el sistema de gestión no logre sus objetivos incluyen que los procesos, productos y servicios no cumplan sus requisitos, o que la entidad no consiga la satisfacción del usuario. Los ejemplos de oportunidades incluyen la posibilidad de mejorar trámites internos y externos, de determinar la necesidad de revisar o reemplazar o modernizar un proceso introduciendo nueva tecnología a fin de hacerlo más eficiente, de disminuir o tecnificar trámites, de realizar alianzas o convenios que potencien los servicios de la entidad.

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

Al determinar los riesgos y oportunidades, la entidad puede considerar el uso de técnicas como el análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades o el análisis Político, Económico, Social, Tecnológico, Legal y Ecológico. Otros enfoques pueden incluir técnicas como el Análisis Modal de Fallos y Efectos; el Análisis Modal de Fallos, Efectos y Criticidad; o el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control. Corresponde a la Entidad decidir los métodos o herramientas que debería usar. Los enfoques más simples incluyen técnicas como la lluvia de ideas, la técnica estructurada de preguntas ¿qué pasaría si…? (*Structured What If Technique*, SWIFT) y las matrices de consecuencias/probabilidades.

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

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

**6.1.2** La intención de este numeral es asegurar que la entidad planifica acciones para tratar los riesgos y oportunidades determinados (véase el requisito 6.1.1 de la NTC 6256:2018), implementa las acciones, y analiza y evalúa su eficacia. Las acciones deberían basarse en el impacto potencial sobre la conformidad de productos y servicios o sobre la satisfacción del usuario, y es necesario incorporarlas tanto en el sistema de gestión como en sus procesos, según sea apropiado.

Las acciones que la entidad puede tomar para tratar los riesgos dependen de la valoración del riesgo y de su política en relación con el nivel de exposición que considera aceptable, las acciones a considerar pueden ser:

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

La entidad debería establecer la información documentadas necesarias sobre sus riesgos y oportunidades tanto para su sistema de gestión como para sus procesos (véase el requisito 4.4.1 de la NTC 6256:2018).

## 6.2 OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

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

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

Para los puntos a) a g) del requisito 6.2.1 de la NTC 6256:2018, los objetivos del sistema deberían:

1. ser coherentes con la política del sistema y alineados con sus directrices, ejemplo si la política propone mejorar las competencias del personal , entonces podría tener un objetivo relacionado con brindar formación al personal;
2. estar alineados con los objetivos del poder judicial;
3. enfocándose al cumplimiento de los principios de la justicia y si se requiere acorde con las características propias de las jurisdicciones;
4. ser medibles, por ejemplo, especificando un periodo o una cantidad definida que se necesita lograr; el objetivo del sistema puede medirse usando no sólo métodos cuantitativos sino también cualitativos (por ejemplo, niveles de desempeño para un servicio);
5. considerar condiciones de los productos y servicios que permitan establecer el cumplimiento de las características de estos;
6. incluyan variables para medir el cumplimiento de los compromisos ambientales;
7. ser objeto de seguimiento y/o revisión con respecto a los progresos realizados en el logro de los objetivos del sistema; esto podría llevarse a cabo de cualquier manera adecuada, incluyendo informes de progreso, retroalimentación del usuario o revisiones por la dirección, entre otros;
8. comunicarse según sea necesario (véase el requisito 7.4 de la NTC 6256:2018); la entidad debería comunicar sus objetivos de la sistema a toda la Entidad y a las partes interesadas, según sea necesario; por ejemplo, mediante reuniones para informar a las personas pertinentes de los objetivos de la sistema relacionados con sus actividades, o notificando a las personas en fabricación sobre las reducciones esperadas de desechos, o especificando por escrito a un proveedor de servicios contratados externamente sus objetivos de la sistema relacionados con la entrega a tiempo de servicios;
9. actualizarse según sea adecuado; acorde con el cambio del contexto o en razón a las condiciones y compromisos que la entidad se proponga para cada periodo.

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

**6.2.2** La intención de este requisito es planificar acciones a fin de que la Entidad logre los objetivos del sistema.

Para los puntos a) a e) del requisito 6.2.2 de la NTC 6256:2018, la entidad debería:

1. determinar las acciones que necesita implementar para lograr los objetivos del sistema;
2. asegurarse de que se ponen a disposición suficientes recursos (véase el Capítulo 7 de la NTC 6256:2018);
3. determinar quién es el responsable de lograr objetivos específicos del sistema (puede ser un equipo , unidad en vez de una sola persona);
4. decidir cuándo se completará una acción;
5. decidir cómo se evaluarán los resultados.

La evaluación de resultados (véase el requisito 9.1.3 de la NTC 6256:2018) sobre el logro de objetivos específicos del sistema puede ser parte de la revisión por la dirección, de las evaluaciones de desempeño, o llevarse a cabo a través de los indicadores clave de desempeño o revisiones en curso o reuniones de retroalimentación.

## 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La intención de este requisito es determinar la necesidad de cambios en el sistema de gestión a fin de adaptarse a cambios en el entorno, así como para asegurarse de que cualquier cambio propuesto se planifica, introduce e implementa de una manera controlada.

La necesidad de cambios puede surgir por ejemplo de:

- Cambios propuestos por el Poder Judicial;

- cambios identificados en el contexto

- análisis de resultado de desempeño;

- modificaciones en la estructura organizacional;

- cambios en la normatividad ambiental;

- actualización de los aspectos ambientales significativos;

- inclusión de un nuevo modelo de gestión;

- modificación del sistema de gestión por cambios en la normatividad;

- ingreso de un proceso nuevo al sistema o eliminación de otro.

* cambios en el diseño de los procesos en busca de la eficiencia operativa, la optimización de recursos y la disminución de tiempos y tareas

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

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

# 7. APOYO

## 7.1 RECURSOS

##### 7.1.1 Generalidades

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

Al determinar los recursos que es necesario proporcionar, la entidad debería considerar sus recursos y capacidades actuales (por ejemplo, personas, equipos, conocimiento organizacional), y cualquier posible restricción financiera y de recursos y cuándo requiere contratar de forma externa estos recursos.

##### 7.1.2 Personas

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

Al determinar las personas necesarias, la a entidad deberían usar el “pensamiento basado en riesgos” y tener en cuenta las responsabilidades y autoridades que se han designado para sus procesos.

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

##### 7.1.3 Infraestructura

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

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

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

1. determinen la infraestructura necesaria para la operación eficaz de sus procesos y para lograr sus resultados previstos;
2. proporcionen y mantengan la infraestructura necesaria.

La infraestructura necesaria para la operación de sus procesos, las Entidad, pueden considerar en otros aspectos:

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

##### 7.1.4 Ambiente de trabajo en entidad

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

Al determinar el ambiente para la operación de los procesos, deberían tenerse en cuenta los requisitos de las partes interesadas. Por ejemplo, la normatividad relacionada con el Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo o la normatividad relacionada con las condiciones para personas con discapacidades

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

a) sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);

b) psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);

c) físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).

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

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

##### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

###### 7.1.5.1 Generalidades

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

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

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

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

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

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

###### 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

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

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

El estado de calibración/verificación debería identificarse (por ejemplo, si el equipo de medición ha sido calibrado/verificado, y en ese caso, hasta qué punto y hasta cuándo puede usarse). Esta identificación podría estar en el propio equipo de medición, en su contenedor, o hacerse mediante otros medios administrativos como el uso de un identificador único para el equipo que pueda cruzarse con una base de datos. Los equipos de medición con características ajustables para la calibración deberían protegerse para prevenir cambios accidentales en el estado de calibración. Esto puede hacerse con un anclaje o cubriendo la sección de ajuste para prevenir perturbaciones con los dedos o con herramientas.

En situaciones en las que el estado de calibración podría verse afectado debido a vibraciones o golpes, el equipo debería protegerse con métodos como una carcasa o un empaquetado personalizados.

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

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

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

##### 7.1.5 Conocimientos de las Entidad.

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

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

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

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

* jurisprudencia:
* lecciones aprendidas de fallas, cuasi incidentes y éxitos;
* recopilar el conocimiento de usuarios, proveedores externos y socios;
* capturar el conocimiento que existe dentro de la entidad, por ejemplo, mediante programas de mentores, planes de sucesión;
* la evaluación comparativa de mejores prácticas;
* una intranet, bibliotecas, sesiones de toma de conciencia, boletines de noticias, etc.

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

## 

## 7.2 COMPETENCIA

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

La entidad debería asegurar que estas personas tienen la competencia requerida para su desempeño para la cual deberá considerar establecer los perfiles para los diferentes tipos de cargos ( directivos, operativos, de apoyo, administrativos), tomando en consideración: la educación, formación y experiencia apropiada y tomar en cuenta estas condiciones para seleccionarlo.

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

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

La entidad debería determinar los mecanismos para calificación de servicios y evaluación de desempeño de los servidores judiciales tomando en consideración la normatividad dispuesta para tal fin

Cuando una persona no cumple o deja de cumplir los requisitos de competencia, deberían tomarse acciones para subsanar estas diferencias, estas acciones podrían desarrollarse a través de la formulación de programas de formación técnica o administrativa, acompañamientos, tutorías, re inducción, entre otras.

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

Cuando una persona que trabaja bajo el control de las entidades como proveedor externo, dentro de las acciones de control podrían realizarse seguimientos adicionales, como auditorías de los procesos proporcionados externamente, inspección de los productos y servicios, o estableciendo contratos y acuerdos de nivel de servicio que especifiquen los requisitos de competencia. La Entidad es responsable de determinar las acciones a tomar, que variarán dependiendo de qué tan crítica sea la competencia para asegurar el cumplimiento de los requisitos.

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

## 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La intención de este requisito es asegurar que las personas que trabajan bajo el control de la entidad son conscientes de la política del sistema, de su contribución al logro de los objetivos y de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos y las no conformidades del sistema de gestión

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

La entidad puede generar conciencia de muchas maneras, como:

1. realizar re inducción periódica a todos los funcionarios incluyendo temas relacionados con toma de conciencia y del desarrollo de una gestión dentro del marco de lo ético;
2. incluir en el plan de comunicaciones internas, actividades orientadas a fortalecer la toma de conciencia
3. diseñando procesos para separar claramente las salidas no conformes;
4. comunicando claramente la manera en la que se tratan las quejas, las salidas no conformes y los pasos para escalarlas internamente.

Las comunicaciones de todo tipo son importantes para asegurar la toma de conciencia, y pueden incluir reuniones de revisión regulares, reuniones con usuarios y proveedores externos, recopilación y retroalimentación de información.

## 7.4 COMUNICACIÓN

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

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

1. rendición de cuentas de acuerdo con la normativa vigente aplicable para presentar a los ciudadanos los resultados de la gestión
2. informes de resultados y de gestión para los organismos de control;
3. información a los ciudadanos de cuándo, cómo y dónde se puede acceder a los productos y servicios de la entidad.
4. información de reparto,
5. notificaciones de procesos;
6. audiencias: confirmación de la programación de las salas de audiencias, citaciones a las partes interesadas en la realización de la audiencia de acuerdo con lo programado, cancelación de la reserva de la sala y audiencia virtual, resultados las audiencias de acuerdo con los lineamientos del órgano administrativo judicial correspondiente.
7. a los proveedores: condiciones, especificaciones y términos contractuales, resultados de la supervisión y el seguimiento.
8. información necesaria para el análisis y gestión de los procesos de la entidad y la toma de decisiones basada en la evidencia
9. resultados del análisis de desempeño de los procesos y del sistema
10. resultados de auditorias
11. resultados de los análisis y gestión de peticiones, quejas y reclamos.
12. convocatorias y resultados de los procesos de formación

La entidad también debería determinar las personas que tienen la autoridad y responsabilidad para generar y difundir las comunicaciones tanto a nivel interno, considerando el enfoque de riesgos para las comunicaciones.

Para ser eficaces, los procesos de comunicación de la entidad deberían proporcionar a la entidad y a sus personas la capacidad de:

* transmitir y recibir información rápidamente, y actuar sobre ella;
* crear confianza entre ellos;
* transmitir la importancia de la satisfacción del usuario, el desempeño de los procesos, etc.;
* identificar las oportunidades de mejora.

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

##### 7.5.1 Generalidades

La intención de este requisito es asegurar que se establecen las condiciones para controlar la información documentada necesaria para ser conforme con la Norma NTC 6256:2018, así como la información documentada que ha determinado necesaria para la eficacia de su sistema de gestión (véase el requisito 4.4.2 de la NTC 6256:2018).

Corresponde a la entidad a más de la información documentada que solicita la Norma NTC 6256:2028 en sus requisitos ,la normatividad del sector justicia, determinar los distintos tipos de información documentada necesarios con base en sus propias necesidades , actividades, tipos de productos o servicios, complejidad de sus procesos, recursos, teniendo un enfoque basado en riesgos. Esta información necesitará mantenerse, revisarse periódicamente y modificarse para mantenerla actualizada.

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

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

##### 7.5.2 Creación y actualización

La intención de este requisito es asegurar que cuando la entidad crea, modifica o actualiza la información documentada, se usan la identificación, formato y medio adecuados, y que la información documentada se revisa y aprueba.

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

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

La entidad debería tener métodos establecidos para la revisión y aprobación de su información documentada, por ejemplo, tener una persona(s) o un proceso con la responsabilidad para aprobar la información documentada.

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

.

##### 7.5.3 Control de la información documentada

**7.5.3.1** La intención de este requisito es asegurar que la información documentada está disponible en un medio adecuado dondequiera que se necesite, y que está protegida de manera adecuada.

Una vez decidida la información documentada necesaria para el sistema de gestión, la entidad debería asegurarse los medios y métodos para que esté disponible para todos los procesos y unidades, direcciones a nivel regional o nacional, o para los usuarios, proveedores y partes interesadas pertinentes.

Deberían considerarse controles para identificar la información documentada actual frente a la obsoleta, y para asegurarse de que sólo se usa la información documentada actual.

La entidad de acuerdo con la normatividad vigente para la gestión documental de las entidades del estado, debería establecer el nivel de control necesario para asegurarse de que la información documentada se controla adecuadamente, teniendo en cuenta el medio en el que se encuentra. El control incluye la disponibilidad, distribución y protección, por ejemplo, frente a la pérdida de datos, confidencialidad, uso indebido o cambios involuntarios. Este control puede considerar medios físicos o sistemas electrónicos y accesos controlados a través de permisos, perfiles de seguridad, controles físicos, teniendo en cuenta las cuestiones de seguridad y de copias de seguridad de los datos de acuerdo con los lineamientos de seguridad de la información. Cuando la información documentada se conserva como evidencia de conformidad, debería protegerse de los cambios involuntarios. Sólo debería permitir el acceso controlado a dicha información, por ejemplo, con acceso autorizado para personas pertinentes que trabajan en nombre de la Entidad, o acceso electrónico restringido como “sólo lectura”, según sea apropiado.

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

La entidad debería disponer de los mecanismos apropiados para diferenciar la información obsoleta de las vigentes para impedir que esta se utilice.

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

# 

# 8. FUNCIÓN JURISDICCIONAL Y ADMINISTRATIVA OPERACIÓN

## A) PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL Y ADMINISTRATIVA

La intención de este requisito es asegurar que la entidad encargada de ejercer la función jurisdiccional, la función de apoyo a la función jurisdiccional o la función administrativa, planifique y controle los procesos necesarios para administrar justicia o adelantar la gestión administrativa e incluyendo cualquier proceso proporcionado externamente (véase el requisito 8.4 de la NTC 6256:2018), mediante la determinación de:

1. los requisitos para los productos y servicios bajo su responsabilidad, para lo cual es aplicable contar con la información de las salidas entregadas por los procesos
2. los requisitos ambientales pertinentes a su operación, de acuerdo con los productos y servicios que presta y los impactos que puedan generar;
3. los criterios para todos los procesos especificando
4. las condiciones para su aceptación tomando como referencia los requisitos propios del producto o servicio y los de los usuarios.
5. cómo cumplir los requisitos ambientales, para lo cual se puede considerar la planificación de los aspectos e impactos ambientales;
6. la planificación de los recursos necesarios para la producción y prestación cada producto o servicios;
7. el control de los procesos que puede planificarse a través de procedimientos, instructivos, guías o cualquier documento que indique como controlar las actividades de cada uno,
8. la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada de acuerdo con los lineamientos establecidos en el numeral 7.5.

Las salidas de esta planificación necesitarán usarse como entradas en las operaciones dentro de la entidad. Los usuarios o proveedores externos también podrían necesitar usarlas. Deberían mantenerse en formatos y medios adecuados para quienes necesitan usarlas.

La entidad encargada de dar cumplimiento a la función jurisdiccional o 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.

Al planificar los procesos para suministrar productos y servicios, es necesario que los procesos contratados externamente estén bajo el control de la entidad si son pertinentes para su sistema de gestión. El control tiene que asegurarse aplicando los requisitos para el control de procesos, productos y servicios proporcionados externamente (véase el requisito 8.4 de la NTC 6256:2018).

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

## B) PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS OFICINAS Y CENTROS DE APOYO A LA GESTIÓN JUDICIAL.

Los procesos, productos y servicios de apoyo necesarios para el cumplimiento de la función jurisdiccional provienen de las Oficinas de reparto, Secretarías, Centros de Servicios Judiciales y administrativos, oficinas de Apoyo Judicial y relatorías.

La intención de este requisito es que estas oficinas determinen y planifiquen todos los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades de apoyo a la gestión judicial, contemplando todos los aspectos que pueden incidir en su desempeño de acuerdo con lo normatividad que aplica a cada uno los servicios de la administración de justicia

## 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

###### 8.2.1 Comunicación con el usuario

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

Para los puntos a) a e) del requisito 8.2.1 de la NTC 6256:2018, la entidad debería:

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

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

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

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

1. el propósito del producto o servicio;
2. las necesidades y expectativas del usuario;
3. los requisitos legales y reglamentarios pertinentes;
4. aquellos requisitos que la Entidad considera necesarios (por ejemplo, la numeración de las partes, o el nombrado de ficheros, para trazabilidad dentro de la Entidad).

La entidad necesita asegurarse de que cumple las declaraciones sobre los productos y servicios que ofrece. Una declaración es una afirmación de la Entidad sobre los productos y servicios y sus prestaciones y características que puede proporcionar al usuario. Por ejemplo, El proceso de notificación debería garantizar los siguientes requisitos: Notificar a la totalidad de las partes y a las entidades competentes; realizar la notificación en los términos establecidos en la Ley y en la normatividad vigentes.

La entidad debería tener en cuenta factores como:

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

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

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

Para los puntos a) a d) del requisito 8.2.3.1 de la NTC 6256:2018, la entidad debería revisar:

1. la necesidad de acciones durante la entrega y después de la entrega, como el transporte, la comunicación, la formación al usuario, la instalación *in situ*, la atención al usuario;
2. si se pueden cumplir los requisitos implícitos, es decir, si el producto o servicio debería ser capaz de cumplir las expectativas del usuario (por ejemplo, se espera que el servidor judicial sea educado y atento, o se espera que los equipos de cómputo entregados tengan instalado el software apropiado y debidamente licenciado.)
3. los requisitos adicionales que la entidad escoge cumplir para exceder las expectativas del usuario, mejorar la satisfacción del usuario o ser conforme con las políticas internas;
4. si se han tenido en cuenta y se han tratado los requisitos legales y reglamentarios y específicamente los de la administración de justicia.

**8.2.3.2** La intención de este requisito es asegurar que se conserva la información documentada para demostrar el acuerdo final con el usuario, incluyendo todas las correcciones o cambios, y mostrando que los requisitos pueden cumplirse.

Para los puntos a) a b) del requisito 8.2.3.2 de la NTC 6256:2018:

1. los resultados de la revisión pueden conservarse en cualquier medio adecuado, por ejemplo, podría elegirse conservar una selección de comunicaciones por correo electrónico con el usuario, mientras que un proyecto complejo de construcción podría conservar un informe detallado del análisis de viabilidad;
2. si la revisión identifica un requisito adicional o un cambio en los requisitos, se debería actualizar o añadir información documentada para asegurarse de que se captura el nuevo requisito (por ejemplo, debería conservarse una conversación por correo electrónico que cambia una solicitud).

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

La intención de este requisito es asegurar que los servidores judiciales y las personas pertinentes (tanto dentro como fuera de la entidad) son conscientes de cualquier cambio en los requisitos de los productos y servicios. La entidad debería elegir un método de comunicación adecuado y conservar la información documentada apropiada, como los correos electrónicos de la comunicación, las actas de las reuniones o las correcciones.

## 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

###### 8.3.1 Generalidades

La intención de este requisito es asegurar que la entidad establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo, a fin de asegurarse de que sus productos y servicios cumplen los requisitos, el cual define las características de los productos y servicios. La entidad debería tener en cuenta el su contexto , incluyendo las partes interesadas pertinentes, al determinar el alcance del sistema de gestión (véase el requisito 4.3 de la NTC 6256:2018), puesto que este alcance determina la aplicación de los requisitos del requisito 8.3 de la NTC 6256:2018.

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

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

La intención de este requisito es asegurar que la entidad lleva a cabo la planificación del diseño y desarrollo para determinar sus actividades y tareas necesarias de diseño y desarrollo. Esta planificación podría incluir tener en cuenta las acciones que se han determinado necesarias (véase el Capítulo 6 y el requisito 8.1 de la NTC 6256:2018) que puedan tener un efecto sobre el desempeño de las actividades planificadas, las necesidades de recursos, así como una definición clara de los roles y responsabilidades.

Los requisitos en este requisito proporcionan un conjunto de elementos clave a tener en cuenta durante la planificación del diseño y el desarrollo. Para los puntos a) a j) del requisito 8.3.2 de la NTC 6256:2018:

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

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

La intención de este requisito es asegurar que la entidad determina las entradas para los proyectos de diseño y desarrollo como una de sus actividades durante la planificación del diseño y desarrollo. Estas entradas necesitan no ser ambiguas, completas, y coherentes con los requisitos que definen las características del producto o servicio. Para los puntos a) a e) del requisito 8.3.3 de la NTC 6256:2018, la Entidad debería tener en cuenta:

1. los requisitos funcionales y de desempeño determinados por los usuarios, las necesidades del mercado o la entidad; por ejemplo, el ciclo de vida necesario para una pieza de equipamiento, una lámpara que proporciona una cierta cantidad de luz, o un servicio que se proporciona en un cierto tiempo, una máquina que se puede operar de manera segura;
2. la información de actividades similares de diseño y desarrollo previas, como archivos de proyecto, dibujos, especificaciones, o las lecciones aprendidas, que pueden mejorar la eficacia y permitir a la entidad aprovechar las buenas prácticas o evitar errores;
3. los requisitos legales y reglamentarios directamente relacionados con el producto o servicio (por ejemplo, reglamentos de seguridad, leyes de higiene alimentaria) o la provisión de ese producto o servicio;
4. las normas o códigos de prácticas con los que la entidad se ha comprometido (por ejemplo, códigos de la industria, o normas de seguridad y salud);
5. las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios; esto puede ir desde potencialmente fatales (por ejemplo, en un evento hay mala planificación que puede dar lugar a accidentes) a cuestiones que pueden resultar en la pérdida de la satisfacción del usuario (

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

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

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

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

Las actividades de revisión, verificación y validación son esenciales para controlar el proceso de diseño y desarrollo, y es necesario implementarlas eficazmente. Es posible completar la revisión, verificación y validación como un único proceso o como actividades separadas. Para los puntos a) a f) del requisito 8.3.4 de la NTC 6256:2018, la entidad debería asegurarse de que:

1. todas las personas involucradas en las actividades de diseño y desarrollo son conscientes, y entienden completamente, los requisitos del usuario o del usuario final, y las salidas finales previstas; es necesario tener en cuenta las desviaciones con respecto a los requisitos, por ejemplo, al planificar para mejorar el desempeño de un producto, frente a factores como el costo o la facilidad de uso;
2. las revisiones de las etapas de planificación del diseño y desarrollo y las salidas de la etapa se establecen para confirmar que cumplen los requisitos de las entradas, determinar problemas y desarrollar soluciones; las personas que no participan en una etapa específica del proceso de diseño y desarrollo pueden participar en su revisión, incluyendo aquellas que participan en producir el producto o servicio y en su caso usuarios, usuarios finales y proveedores externos pertinentes; para diferentes niveles de complejidad:
   * un diseño complejo podría revisarse en una reunión formal, y las actas de tal

reunión constituirían el registro;

* + una revisión para un diseño simple podría ser menos formal y el registro podría consistir en una anotación en el plan indicando que la revisión se ha llevado a cabo, ha sido firmada por el revisor y fechada;

1. la verificación se lleva a cabo para asegurarse de que se cumplen todos los requisitos identificados al inicio del proceso de diseño y desarrollo; para proyectos más grandes, el proceso puede dividirse en etapas clave, llevando a cabo la verificación requerida al final de cada etapa; las actividades de verificación pueden incluir:
   * desarrollar cálculos alternativos;
   * comparar el nuevo diseño con un diseño probado parecido;
   * llevar a cabo ensayos y demostraciones;
   * verificar la información documentada de la etapa de diseño antes de su

liberación;

1. la validación se lleva a cabo para asegurarse de que el producto o servicio final cumplirá las necesidades del usuario o usuario final para un uso específico o previsto; los ejemplos de actividades de validación pueden incluir:
   * simulaciones y ensayos bajo las condiciones de uso previstas;
   * ensayos de usuario o usuario final que proporcionen retroalimentación;
2. si las actividades de revisión, verificación y validación descubren problemas, se deberían determinar acciones para resolverlos; la evaluación de la eficacia de estas acciones debería ser parte de la siguiente revisión;
3. qué información documentada de las actividades de revisión, verificación y validación se conserva como evidencia de que las actividades de diseño y desarrollo se llevaron a cabo según lo planeado; los ejemplos pueden incluir actas de reuniones, informes de inspección y ensayos, y aprobación de los usuarios.

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

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

Las salidas del diseño y desarrollo variarán dependiendo de la naturaleza del proceso de diseño y desarrollo y de los requisitos para los productos y servicios. Las salidas del diseño y desarrollo serán entradas clave para los procesos de provisión de productos y servicios (véase el requisito 8.5 de la NTC 6256:2018).

Para los puntos a) a d) del requisito 8.3.5 de la NTC 6256:2018, estas salidas deberían:

1. ser coherentes con los requisitos de las entradas definidos de acuerdo con el requisito 8.3.3 de la NTC 6256:2018;
2. ser suficientes para garantizar que pueden llevarse a cabo todos los procesos subsecuentes necesarios para proporcionar los productos y servicios, teniendo en cuenta quién usará las salidas y en qué circunstancias;
3. proporcionar información clara sobre lo que se requiere en relación con el seguimiento y medición, incluyendo detalles sobre cualquier criterio de aceptación de procesos, productos y servicios que se proporcionan externamente, y de la liberación de productos y servicios;
4. proporcionar información esencial sobre las características de productos y servicios, para asegurarse de que los productos pueden proporcionarse o que el servicio puede prestarse de una manera segura y adecuada, detallando además la manera en que ha de usarse el producto o servicio

En algunos casos, las salidas del diseño pueden ser el producto final de la entidad, por ejemplo, esto puede ocurrir en las actividades de arquitectos, ingenieros de diseño o artistas gráficos.

Las salidas del diseño deberían conservarse como información documentada, incluyendo pero no limitándose a:

* dibujos, especificaciones de producto (incluyendo detalles de conservación), especificaciones de materiales, requisitos de ensayos, planes de sistema, planes de control;
* especificaciones de proceso, detalles del equipo de producción necesario;
* planes de construcción y cálculos técnicos (por ejemplo, resistencia, resistencia

antisísmico);

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

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

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

1. durante la implementación del proceso de diseño y desarrollo;
2. después de la liberación y aprobación de las salidas del diseño y desarrollo;
3. como resultado del seguimiento de la satisfacción del usuario y del desempeño de los proveedores externos.

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

La información documentada debería indicar la persona que autoriza el cambio. En algunos casos, esta autorización la requiere el usuario o un organismo reglamentario. La información documentada puede incluir una solicitud de cambio aprobada o una aprobación electrónica del cambio.

## 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

###### 8.4.1 Generalidades

La intención de este requisito es controlar procesos, productos y servicios proporcionados por un proveedor externo. Los proveedores externos podrían incluir las unidades administrativas centralizadas, los proveedores, o alguien a quien la entidad ha contratado externamente un proceso.

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

La entidad debería determinar:

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

Por ejemplo, la Entidad podría requerir que:

* desarrollo de servicios profesionales de capacitación y formación
* actividades de mantenimiento proporcionadas por una empresa asociada para que las lleven a cabo personas con determinada competencia usando equipos de seguridad
* servicios de comunicaciones como redes, canales de comunicación

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

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

1. la identificación de los requisitos legales aplicables a la adquisición de bienes y servicios.
2. la determinación y asignación de los recursos necesarios.
3. la identificación de las necesidades de las adquisiciones
4. la competencia del personal, en caso que sea aplicable.
5. los requisitos del Sistema de Gestión, como manejo de planes de calidad, planes ambientales entre otros.
6. los métodos y mecanismos de control para llevar a cabo la actividad de adquisiciones de bienes y servicios (por ejemplo; procedimientos, instructivos y manual de contratación, manual de supervisión, entre otros).

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

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

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

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

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

La entidad necesita asegurarse de que los procesos proporcionados por un proveedor externo que está dentro del control del sistema de gestión de la entidad cumplen los requisitos aplicables de la Norma NTC 6256:2018

Los ejemplos de controles incluyen, pero no se limitan a:

1. supervisión
2. interventoría
3. inspección de entrada llevada a cabo por un inspector calificado, o un ensayo llevado a cabo en una muestra en el laboratorio de la Entidad, para un producto proporcionado;
4. verificación a través de una lista de verificación usada al verificar que todas las actividades planificadas se llevaron a
5. auditorías de segunda parte;
6. ensayos
7. evaluaciones de los datos estadísticos;
8. evaluación de los indicadores de desempeño.

#### 8.4.3 Información para los proveedores externos

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

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

La información a mandar al proveedor externo debería verificarse antes del envío.

La información de compra debería proporcionar detalles relativos a cualquier método, proceso y equipo que se debería usar, por ejemplo, ciertas técnicas de soldadura, el uso de equipos calibrados específicos, o uniformes de los empleados. Otros factores que se necesitan establecer claramente podrían relacionarse, por ejemplo, con el empaquetado, etiquetado.

La información debería especificar cualquier requisito de competencia necesario para las personas del proveedor externo, como un profesional certificado o un abogado especializado.

Deberían incluirse requisitos sobre la manera en que el proveedor externo ha de comunicarse con la entidad, como un conjunto de reuniones planificadas para revisar el progreso, o identificar la persona de la entidad que será el punto de contacto principal.

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

## PRODUCCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS JURISDICCIONALES Y ADMINISTRATIVOS

## 8.5.1 Control de la producción y de la provisión de los productos y servicios

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

La entidad debería establecer condiciones para controlar la provisión del producto y servicio para asegurarse de que se cumplen los criterios determinados en el requisito 8.1 de la NTC 6256:2018.

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

Para los puntos a) a h) del requisito 8.5.1 de la NTC 6256:2018, deberían considerarse todos los aspectos aplicables de lo siguiente:

1. la disponibilidad de la información documentada que define las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; la entidad debería proporcionar información documentada que sea comprensible para aquellos implicados en la actividad o proceso, como especificaciones o instrucciones de trabajo, y que ayude a asegurar que los productos y servicios son conformes con los requisitos especificados ;
2. cualquier recurso de seguimiento y medición necesario; se podrían identificar midiendo el equipo que se ha calibrado para hacer una determinada medición o un método prescrito para usarse en la prestación de un servicio;
3. cualquier actividad de seguimiento y medición necesaria para asegurar que las salidas cumplen los requisitos del producto o servicio, como inspección de un producto en etapas determinadas, o el seguimiento de las llamadas al servicio al usuario;
4. cualquier criterio necesario para la infraestructura (véase el requisito 7.1.3 de la NTC 6256:2018) o el entorno de procesos (véase el requisito 7.1.4 de la NTC 6256:2018);
5. la necesidad de asegurar la competencia de las personas que realizan el trabajo (véase el requisito 7.2 de la NTC 6256:2018), incluyendo consideraciones sobre cualquier cualificación necesaria, como las de inspectores no destructivos, o licencias para la práctica médica;
6. asegurarse de que se validan los procesos en los que las salidas no pueden verificarse con un seguimiento o medición posteriores (la validación es la confirmación, mediante la provisión de evidencias objetivas, de que se han cumplido los requisitos para un uso o aplicación específicos esperados);
7. la entidad debería tomar acciones para prevenir errores humanos, como: limitar los horarios de trabajo excesivos, establecer medidas apropiadas para fomentar un ambiente de trabajo adecuado, proporcionar formación e instrucciones adecuadas, automatizar procesos, requerir una entrada electrónica doble para la información crítica, poner a disposición dispositivos para evitar el uso de herramientas incorrectas, evitar distracciones para las personas (como dispositivos electrónicos personales), rotación de puestos, requerir completar toda la información antes de enviarla;
8. la implementación de controles para las actividades de liberación, entrega, y posteriores a la entrega; esto variará dependiendo de la Entidad, pero típicamente incluye acciones como una inspección final, mantenimiento o garantía.

**8.5.1 B Control de la realización de los productos y servicios de los procesos administrativos en las oficinas y centros de apoyo a la gestión judicial.**

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

###### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

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

1. el motivo por el que la salida necesita identificarse, como requisitos legales y reglamentarios;
2. en qué etapas del proceso se hace la identificación, y la manera en que se hace;
3. las personas que participaron en la elaboración del producto o servicio;
4. las etapas en las que se realizó verificación o las personas que revisaron un documento, entre otras.

EJEMPLOS

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

**T**

EJEMPLO 17001400300120120000100\_01

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **17001** | **40** | **03** | **001** | **2012** | **00001** | **00** | **01** |
| Ciudad | Corporación y/o Dependencia | Especialidad | Despacho | Año | No Proceso | Instancia | Consecutivo grabaciones |

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **17001** | **40** | **03** | **001** | **2012** | **00001** | **00** |
| Ciudad | Corporación y/o Dependencia | Especialidad | Despacho | Año | No Proceso | Instancia |

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

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

La Norma ISO 10007 proporciona consejos adicionales sobre la gestión de la configuración.

###### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos

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

La propiedad del usuario es propiedad que se incorpora o se usa en la producción de productos o la provisión de un servicio, ejemplo información.

La propiedad puede ser tangible o intangible (bienes en custodia, propiedad intelectual o datos personales).

Ejemplo 1: Los centros de servicio, oficinas de apoyo o quien haga sus veces, administran la información de las partes.

La información de los depósitos judiciales y bienes en custodia suministrados por las partes asociadas con los asuntos judiciales

El material probatorio de los procesos judiciales y demás información que surja durante el desarrollo de éstas.

La información de los profesionales del derecho y auxiliares de justicia que se consigna para la obtención de las tarjetas profesionales.

La propiedad de los proveedores externos es propiedad que se proporciona a la entidad para usarse para un fin

Ejemplo 2: Equipos, software, información del proveedor.

El dueño de la propiedad debería identificarse claramente, y darse a conocer dentro de la entidad, según aplique. Esto podría hacerse mediante una identificación en el producto o manteniendo la propiedad del usuario en un área separada, o limitando el acceso a la propiedad intelectual.

Es importante verificar la propiedad cuando la entidad toma control sobre ella (por ejemplo, el estado o la condición física, la precisión de los datos personales). Esta verificación variará según los requisitos del usuario o de los proveedores externos.

El motivo por el que se requiere información documentada en este requisito es para asegurar que la información relevante puede usarse para garantizar que se informa de manera precisa al usuario o proveedor externo si la propiedad se pierde, se daña, o se descubre de alguna manera que no es apta para el uso o no puede usarse.

###### 8.5.4 Preservación

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

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

Por ejemplo:

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

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

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

Los ejemplos de actividades posteriores a la entrega incluyen:

1. confirmación con los usuarios para determinar si los productos o servicios fueron

satisfactorios;

1. instalación *in situ* de equipos y retirada del equipo antiguo del usuario;
2. acceso del usuario a información en línea relacionada con los productos y servicios de la entidad, ejemplo estado de los procesos, estado de una petición queja o reclamo.

###### 8.5.6 Control de los cambios

La intención de este requisito es asegurar que la Entidad revisa y controla los cambios que suceden durante la producción y la prestación del servicio, en línea con las provisiones determinadas durante la planificación del sistema de gestión (véase el requisito 6.3 de la NTC 6256:2018). Las acciones determinadas para tratar dichos cambios deberían centrarse en asegurar que las salidas, productos y servicios continuarán cumpliendo los requisitos aplicables.

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

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

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

En algunos casos, los resultados de la implementación del cambio pueden convertirse en una entrada para las actividades de diseño y desarrollo (véanse los requisitos 8.3.1 y 8.3.6 de la NTC 6256:2018).

La Entidad debería determinar la información documentada a conservar y el formato en que debería guardarse; los ejemplos incluyen:

1. actas de las actividades de revisión;
2. resultados y verificación de la validación;
3. descripción del cambio;
4. detalles de las personas que autorizan el cambio (considerando al usuario según sea necesario).

## 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La intención de este requisito es asegurar que los productos y servicios son conformes con todos los requisitos aplicables antes de entregarse al usuario (véase el requisito 8.1 de la NTC 6256:2018).

La entidad debería obtener la aprobación de una autoridad pertinente cuando las disposiciones planificadas no se han cumplido; en algunos casos, esta autoridad podría ser el usuario. La entidad debería considerar establecer criterios para situaciones en las que es necesario obtener una aprobación del usuario. En estos casos, podrían aplicarse los requisitos para salidas no conformes (véase el requisito 8.7 de la NTC 6256:2018).

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

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

## 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

**8.7.1** La intención de este requisito es prevenir la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (en todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

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

Hay varias maneras de tratar las salidas no conformes. Para los puntos a) a d) del requisito 8.7.1 de la NTC 6256:2018, la Entidad podría usar un enfoque que aplique más de uno de los siguientes métodos:

1. corregir la no conformidad reprocesando o reparando, o en el caso, por ejemplo, de una comunicación que se determina contiene información equivocada, elaborando en forma correcta antes de su entrega.
2. separar, confinar, devolver o suspender el suministro de productos y servicios; cuando no es posible subsanar, la entidad debería toar las acciones para impedir que el producto o servicio se prese, ejem; no hay disponibilidad de salas debidamente adecuadas para la realización de eventos de formación o de audiencias; los formadores calificados no se presentan el evento; los equipos a instalar presentan fallas de funcionamiento.
3. informar al usuario según la severidad de la no conformidad de la salida o de los requisitos del usuario; esto podría hacerse de manera que el usuario pueda tomar acciones si la salida no conforme ya se ha entregado, o para dirigir a la entidad sobre las acciones que se requieren; los ejemplos de las
4. corrección
5. separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
6. información al cliente;
7. volver a procesarlo;
8. eliminar o reducir la no conformidad a un nivel aceptable acordado;
9. eliminar la no conformidad del proceso en su totalidad;
10. en algunas ocasiones y con el fin de no afectar al cliente o al proceso se requiere obtener una autorización bajo concesión (dicha concesión podría otorgarla una persona autorizada) ejemplo cuando los productos se van a entregar fuera de tiempo incumpliendo las condiciones de oportunidad. En otros casos se requiere la autorización del cliente por ejemplo cuando se puede llevar a cabo un evento y es necesaria su reprogramación

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

Cuando se necesiten acciones adicionales (por ejemplo, para responder a quejas y prevenir que vuelva a suceder), deberían aplicarse adicionalmente los requisitos de acciones correctivas (véase el requisito 10.2 de la NTC 6256:2018)*.*

**8.7.2** La intención de este requisito es asegurar que la entidad conserva la información documentada relativa a:

1. las salidas no conformes, en todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio;
2. las acciones tomadas para corregir las no conformidades;
3. las personas que tienen la responsabilidad de aprobar la liberación de productos o servicios no conformes.

Conservar la información documentada puede ayudar a asegurar que: los procesos se mejoran y optimizan; las instrucciones de trabajo, procesos y procedimientos corregidos se detallan para su uso futuro; la información se comunica a las personas pertinentes tanto dentro de la Entidad como externamente (véase el requisito 8.2.1 de la NTC 6256:2018). Esta información documentada también puede usarse como base para el análisis de tendencias en no conformidades.

La Entidad debería asegurarse de que la información documentada conservada incluye detalles de la no conformidad, de las acciones tomadas para corregir, mitigar o comunicarla, de cualquier concesión obtenida (por ejemplo, acuerdos con el usuario de que el producto o servicio puede usarse a pesar de la no conformidad) y de la persona que autoriza las acciones tomadas, para lo cual se pueden establecer formatos o información a través de medios tecnológicos.

# 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

## 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

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

La Norma NTC 6258.2018 requiere que la entidad determine aquello de lo que necesita hacer el seguimiento y medición, y los métodos usados para analizar y evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión. Cuando se considera el desempeño y la eficacia de un sistema de gestión, “desempeño” son los resultados medibles de la Entidad, y “eficacia” es el grado en el que se realizan las actividades planificadas y en el que se logran los resultados planificados.

Al determinar aquello que se necesita hacer el seguimiento y/o medición, la Entidad debería tener en cuenta las acciones requeridas en otros requisitos, como las acciones para establecer el sistema de gestión y sus procesos (véase el requisito 4.4 de la NTC 6256:2018), los objetivos de la sistema (véase el requisito 6.2.1 de la NTC 6256:2018), la planificación y el control operacional (véase el requisito 8.1 de la NTC 6256:2018), la satisfacción del usuario (véase el requisito 9.1.2 de la NTC 6256:2018), el análisis y evaluación (véase el requisito 9.1.3 de la NTC 6256:2018), las auditorías internas (véase el requisito 9.2 de la NTC 6256:2018) y la revisión por la dirección (véase el requisito 9.3 de la NTC 6256:2018). La Entidad debería determinar entonces la manera en que se llevarán a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación, y los recursos (véase el requisito 7.1.5 de la NTC 6256:2018) que se necesitarán.

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

a) Seguimiento: permite determinar el estado del objeto al cual se le está realizando el seguimiento, específicamente se debería realizar seguimiento al desempeño y eficacia de: ssistema de ggestión, los procesos que lo componen, productos y servicios o una actividad en específico. El seguimiento puede desarrollarse mediante actividades como la revisión, verificación, validación , supervisión, interventoría.

b) Medición: busca en términos generales comparar una unidad con respecto a otra para obtener un valor o magnitud; se debería establecer específicamente, que se debería medir y cuál debería ser resultado;

c) Análisis: el análisis debería realizarse con apoyo de técnicas estadísticas o instrumentos que permitan proporcionar información para mejorar el desempeño del sistema de gestión raves de comparaciones, proyecciones, tendencias;

d) Evaluación: realiza una comparación que permita valorar resultados del seguimiento y la medición, con el fin de conocer en un momento dado los avances o progresos frente a un objetivo o meta establecida. En este sentido para la evaluación deberían establecerse puntos o momentos adecuados de la realización de los procesos del sistema de gestión .

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

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

* Se determina la frecuencia con la que se evalúa el cumplimiento.
* Hay una evaluación del cumplimiento y se emprender acciones, de ser el caso.
* Se mantiene el conocimiento y la compresión de la conformidad de sus obligaciones de cumplimiento.

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

9.1.2 Satisfacción del usuario

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

1. entender las percepciones de los usuarios sobre los productos y servicios de la entidad;
2. brindar apoyo a la alta dirección para la toma de decisiones.
3. identificar las áreas o procesos donde se debería dirigir los esfuerzos para la mejora del sistema de gestión.

c) mejorar los productos y servicios

d) anticiparse a las necesidades futuras de los usuarios.

e) identificar riesgos y oportunidades.

f) evaluar la demanda y la calidad de los servicios de la entidad.

La entidad debería establecer su propio nivel de satisfacción considerando cual sería el óptimo y cual sería aceptable con lo cual se requirieran tomar acciones correctivas.

La entidad debería considerar diferentes métodos para obtener información basada en el tipo de usuario y la naturaleza y condiciones del producto o servicio que entregan dentro de estos métodos se pueden considerar:

1. encuestas de opinión;
2. comunicación con el usuario (véase el requisito 8.2.1 de la NTC 6256:2018);
3. datos de usuario sobre productos entregados o sistema de servicio;
4. felicitaciones;
5. quejas;
6. reclamaciones
7. medios sociales, como páginas web y foros;
8. consultas sobre información publicada, como en periódicos o revistas.

La entidad debería determinar los usuarios de los que quiere solicitar retroalimentación y la manera en que hará el seguimiento de la información. La entidad puede elegir solicitar la retroalimentación de cada usuario al terminar una transacción o usar una muestra representativa basándose en una muestra representativa. Esto puede hacerse de manera continua o a una frecuencia establecida por la entidad.

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

9.1.3 Análisis y evaluación

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

La entidad debería determinar los datos apropiados para revisar. La selección de los datos debería asegurar que los resultados del análisis y evaluación pueden establecerse para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión y determinar la necesidad de cualquier mejora.

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

1. conformidad con requisitos específicos (por ejemplo, del usuario, legales, reglamentarios);
2. participación de las no conformidades [por ejemplo, partes por millón (ppm)]; desechos y reproceso; entregas a tiempo; cumplimiento de pedidos;
3. desempeño del servicio: tiempos de espera; indicación de resoluciones de las

cuestiones de usuario; facilidad de acceso;

1. resultados del seguimiento de la percepción del usuario;
2. entrega de proyectos según lo planificado );
3. revisión de los puntos de acción sobre riesgos y oportunidades (por ejemplo, actas de reuniones);
4. entrega a tiempo y sistema (por ejemplo, rechazos) de los proveedores externos;
5. estado de los objetivos del sistema.

La entidad debería establecer la frecuencia con la que analizará y evaluará los datos que ayudarán a determinar las áreas de mejora y las técnicas y métodos para su recolección. Las técnicas estadísticas pueden ser herramientas útiles para los procesos de análisis y evaluación.

La frecuencia y el tipo de información analizada deberían permitir la toma de decisiones oportuna. Por este motivo debería estar organizada y presentada de forma que permita analizar tenencias y determinar si es necesario la toma de acciones.

## 9.2 AUDITORÍA INTERNA

**9.2.1** La intención de este requisito es que se obtenga información mediante auditorías internas desde un punto de vista imparcial e independiente, para asegurarse que se han cumplido las disposiciones planificadas y que el sistema es conforme con los requisitos de la Norma NTC 6258.2019, los requisitos legales, de la entidad, de sus productos y servicios y que el sistema se mantiene y mejora.

Los métodos de auditoría deberían incluir observación directa del proceso, entrevistas con las personas pertinentes, y la preparación y revisión información documentada (como procedimientos internos, especificaciones, normas; requisitos del usuario; requisitos legales y reglamentarios).

Las actividades para llevar a cabo las auditorías al sistema de gestión de Sistema y Ambiental pueden desarrollarse bajo los lineamientos dados en la NTC ISO 19011.

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

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

Al asignar personas para realizar las auditorías, la entidad debería asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. La entidad también podría considerar obtener recursos de un proveedor o auditor externo.

Como parte de la actividad de planificación, la entidad debería determinar los criterios y el alcance de las auditorías internas.

Al determinar la frecuencia, de las auditorias se debería aplicar el pensamiento basado en riesgos y tener en cuenta, su madurez y complejidad, cambios y el objetivo del programa de auditorías. Una lista de criterios a considerar al planificar las auditorías internas incluye, pero no se limita a:

a) importancia de los procesos;

b) prioridades de la dirección;

c) desempeño de los procesos;

d) cambios que afectan a la entidad;

e) resultados de auditorías previas (por ejemplo, el histórico de problemas);

f) tendencias en las quejas de los usuarios;

g) cuestiones legales y reglamentarias.

Los criterios de auditoría pueden definirse por normas o requisitos específicos, y el alcance de la auditoría puede incluir unidades, sedes, seccionales, procesos o instalaciones específicas.

Esta información se presenta típicamente en un plan de auditorías (es decir, el plan detallado para realizar una auditoría específica).

Tras completar la auditoría interna, los resultados deberían presentarse en un informe a la dirección pertinente. El informe debería incluir los siguientes aspectos:

- Objetivo de la auditoria.

- Alcance de la auditoria.

- Identificación del equipo auditor.

- Fechas y lugares de realización de la auditoria.

- Criterios de auditoría.

- Hallazgos de auditoría: no conformidades, observaciones, fortalezas, entre otros.

- Conclusiones de auditoría (de acuerdo al objetivo).

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

Para añadir valor durante las auditorías internas, puede ser posible observar condiciones que cumplen los requisitos, pero que podrían representar una debilidad potencial en el sistema de gestión; de manera alternativa, las oportunidades de mejora podrían determinarse basándose en las experiencias de otras auditorías y prácticas internas observadas en otros procesos o ubicaciones. En tales casos, si la entidad incluye esta información en el informe de auditoría, puede proporcionar a la dirección la información para decidir si es apropiado iniciar acciones para la mejora.

Se requiere que la entidad conserve información documentada para proporcionar evidencias de que el programa de auditorías se está implementando y de los resultados de la auditoría. Los ejemplos de resultados de la auditoría pueden incluir informes de auditoría, evidencias de correcciones o de las acciones correctivas tomadas (por ejemplo, formación, información documentada actualizada). Los resultados de las auditorias son una entrada para la revisión por la dirección.

## 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 Generalidades

La revisión por la dirección es una actividad que la alta dirección de la entidad Su propósito es revisar información sobre el desempeño del sistema de gestión a fin de determinar si es:

1. idóneo – ¿sigue siendo apto para su propósito?
2. adecuado – ¿sigue siendo suficiente?
3. eficaz – ¿sigue logrando los resultados previstos?
4. conveniente?-
5. alineado con la dirección estratégica

La revisión por la dirección debería hacerse a intervalos planificados trimestral, semestral o anual. La revisión por la dirección puede hacerse por temas o por procesos, tomando las previsiones para que los resultados se informen a la alta dirección. No se requiere que todas las entradas de la revisión por la dirección se traten al mismo tiempo, sino que pueden tratarse durante revisiones por la dirección secuenciales. La entidad puede realizar revisiones por la dirección como una actividad independiente o en combinación con actividades relacionadas (reuniones temáticas como por ejemplo comités de riesgos, comités de personal, reuniones control y seguimiento, planificación estratégica), para añadir valor y evitar múltiples reuniones redundantes.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Para la realización de la revisión por la Dirección, la NTC 6256::2018, señala la información de entrada que la entidad debería considerar al evaluar el desempeño y eficacia de su sistema de gestión.

Las entradas de la revisión por la dirección están directamente relacionadas con otros requisitos de la Norma NTC 6256:2018 y permiten tener un panorama general del sistema de gestión mediante el monitoreo de sus variables críticas:

1. estado de las acciones de revisiones por la dirección anteriores; para lo cual se debería verificar el nivel de avance o cumplimiento de los compromisos establecidos en el ejercicio anterior;
2. cambios en las cuestiones externas e internas (requisito No. 4.1 de la NTC 6256:2018). Para esta información de entrada se debería considerar que se partió de una identificación y análisis inicial de factores, pero durante el lapso transcurrido hasta el ejercicio de revisión por la dirección, muchos de estos factores pudieron cambiar, desaparecer o surgir nuevos, por lo tanto, el contexto requiere analizarse y actualizarse;
3. en la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión , se deberían incluir:
   1. los resultados comparativos de la satisfacción del usuario (requisito 9.1.2 de la NTC 6256:2018) y de la retroalimentación de otras partes interesadas pertinentes (requisito 4.2 de la NTC 6256:2018), obtenidos a través de encuestas internas o externas, así como el volumen y estado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias;
   2. el grado en el que se han cumplido los objetivos del sistema (véase el requisito 6.2 de la NTC 6256:2018); analizando resultados frente a las metas ;
   3. el desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios (véanse los requisitos 4.4 y 8.6 de la NTC 6256:2018); incluyendo resultados de indicadores frente a las metas y las tendencias del desempeño. Para el análisis de la conformidad de los productos se debería considerar la información de las salidas no conformes.
   4. los aspectos ambientales significativos;
   5. las no conformidades y las acciones correctivas (véase el requisito 10.2 de la NTC 6256:2018);presentando la información sobre número y estado ( abierta, cerradas, pendientes) ;
   6. los resultados del seguimiento y la medición (véase el requisito 9.1.1 de la NTC 6256:2018); tomando como base las definiciones que se hicieron, dentro del sistema, sobre qué necesitaba seguimiento, qué necesita medición y los resultados obtenidos con los métodos aplicados.
   7. los resultados de auditorías, incluyendo, según proceda, los resultados de las auditorías internas (véase el requisito 9.2 de la NTC 6256:2018, de entidades gubernamentales, pares académicos, usuarios, organismos de control, o de organismos de certificación;
   8. el desempeño de los proveedores externos (véase el requisito 8.4 de la NTC 6256:2018); con información que permita visualizar el grado de contribución e impacto que estos proveedores tienen en el desempeño del sistema;
4. la adecuación de los recursos (véase el requisito 7.1 de la NTC 6256:2018); presentando información sobre el nivel de suficiencia y adecuación o la identificación de necesidades;
5. la eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y oportunidades (véase el requisito 6.1 de la NTC 6256:2018); centrándose en evidenciar los resultados obtenidos con la gestión y que se reflejan en el cambio del panorama de riesgos : riesgos que han cambiado de valoración, riesgos materializados, nuevos riesgos o factores identificados y
6. las oportunidades de mejora (véase el requisito 9.1.3 de la NTC 6256:2018), identificadas, gestionadas o por gestionar.

Las entidades podrían incluir elementos adicionales en la revisión por la dirección que consideren pertinentes para identificar o mostrar avances y mejoras en el sistema de gestión o determinar necesidades.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

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

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades para la mejora (véase el requisito 10.1 de la NTC 6256:2018), cambios necesarios en el sistema de gestión (véase el requisito 6.3 de la NTC 6256:2018), y recursos necesarios (véase el requisito 7.1 de la NTC 6256:2018). El estado de las acciones identificadas durante la revisión por la dirección debería incluirse como una entrada para la siguiente actividad de revisión por la dirección. Hacer el seguimiento puede ayudar a garantizar que las acciones se toman de manera oportuna.

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

# 10. MEJORA

## 10.1 GENERALIDADES

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

Existen distintos métodos para realizar la mejora, como:

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

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

## 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

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

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

1. quejas y reclamos;
2. resultados de encuestas o de en las que se manifiesta insatisfacción o nivel de insatisfacción los usuarios y partes interesadas.
3. incumplimientos parciales o totales de requisitos
4. salidas no conforme recurrentes o de alto impactos para los objetivos de los procesos.
5. hallazgos de auditorías;
6. indicadores o metas no cumplidas.
7. resultados de seguimientos;
8. resultados de revisión por la dirección y de decisiones y acciones sobre la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del sistema.

La primera acción, una vez identificada la no conformidad, sería aplicar una corrección es decir una acción inmediata, en el caso que sea necesario, con el fin de contener o solucionar el problema detectado.

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

* Acción Correctiva: situación no deseable.
* Acción Preventiva: situación potencialmente no deseable

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

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

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

Para la identificación de las causas se deberían aplicar técnicas de análisis, en este sentido se podrían seleccionar entre otras técnicas las siguientes:) Cinco ¿Por qué?:, Análisis Causa-Efecto o Espina de Pescado; Lluvia de ideas, Pareto, AMEF.

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

a) descripción de las actividades de acuerdo al ciclo planear-hacer-verificar-actuar.

b) responsable de ejecutar las acciones.

c) fecha prevista de inicio y fin.

d) resultado de las acciones, producto resultante de la acción.

e) recursos.

1. criterios o evidencias para determinar la eficacia de la acción.

Para verificar la eficacia de las acciones es conveniente establecer un tiempo prudencial con el fin de constatar que la no conformidad o se repite.

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

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

## 10.3 MEJORA CONTINUA

La mejora continua se puede entender como la toma de acciones para prevenir, corregir, innovar o para superar las metas propuestas, logrando con ello impactar positivamente la eficacia, eficiencia. Adecuación y conveniencia de los sistemas de gestión de la entidad beneficiando con ello a sus usuarios, beneficiarios y partes interesadas.

Como fuente para desarrollar la mejora la entidad debería considerar los resultados obtenidos con la aplicación de los requisitos de los numerales 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación y 9.2, auditorías internas, 9.3 Revisión por la Dirección al igual que los del 6.2 Gestión de riesgos y oportunidades

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

# BIBLIOGRAFÍA

1. ISO 9004, Gestión para el éxito sostenido de una Entidad. Enfoque de gestión.
2. ISO 10001, Gestión. Satisfacción del usuario. Directrices para los códigos de conducta de las Entidad.
3. ISO 10002, Gestión. Satisfacción del usuario. Directrices para el tratamiento de las quejas en las Entidad.
4. ISO 10003, Gestión. Satisfacción del usuario. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las Entidad.
5. ISO 10004, Gestión. Satisfacción del usuario. Directrices para el seguimiento y la medición.
6. ISO 10005, Sistemas de gestión. Directrices para los planes del sistema.
7. ISO 10006, Sistemas de gestión. Directrices para la gestión en los proyectos.
8. ISO 10007, Sistemas de gestión. Directrices para la gestión de la configuración.
9. ISO 10008, *Quality management. Customer Satisfaction. Guidelines for Business-toConsumer Electronic Commerce Transactions.*
10. ISO 10012, Sistemas de gestión de las mediciones - Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición.
11. ISO/TR 10013, Directrices para la documentación de sistemas de gestión.
12. ISO 10014, Gestión. Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos.
13. ISO 10015, Gestión. Directrices para la formación.
14. ISO/TR 10017, Orientación sobre las técnicas estadísticas para la Norma ISO 9001: 2000.
15. ISO 10018, Gestión. Directrices para la participación activa y la competencia de las personas.
16. ISO 10019, Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión y la utilización de sus servicios.
17. ISO 14001, Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
18. ISO 19011, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
19. ISO 31000, *Risk Management. Principles and Guidelines.*
20. ISO 37500, *Guidance on Outsourcing.*
21. ISO/IEC 90003, *Software Engineering. Guidelines for the Application of ISO 9001:2008 to Computer Software.*
22. ISO/IEC/TR 90006, *Information Technology. Guidelines for the Application of ISO 9001:2008 to IT Service Management and its Integration with ISO/IEC 20000-1:2011.*
23. IEC 31010, *Risk Management. Risk Assessment Techniques.*
24. IEC 60300-1, Gestión de la confiabilidad. Parte 1: Directrices para su gestión y aplicación.
25. IEC 61160, Revisión de diseño.
26. *Quality Management Principles*, ISO[[1]](#footnote-1).
27. *Selection and Use of the ISO 9000 Family of Standards, ISO1*.
28. ISO 9001:2015 *for Small Enterprises. What to do? Advice from ISO/TC 176, ISO1*.
29. *Integrated Use of Management System Standards, ISO1*.
30. https://committee.iso.org/tc176sc2
31. https://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

1. Disponible en el sitio web: http://www.iso.org. [↑](#footnote-ref-1)