

# SOCIALIZACION NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC6256 DE 2020

## OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma especifica los requisitos para un sistema integrado de gestión cuando una entidad del Poder Judicial necesite demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de los usuarios y los legales y reglamentarios aplicables, y aspire a aumentar la satisfacción del usuario a través de la aplicación eficaz del sistema, incluido los procesos para la mejora del sistema integrado y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del usuario y, los legales y reglamentarios aplicables a la función pública de administrar justicia.

Todos los requisitos de esta norma son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las entidades del Poder Judicial.

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

## REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos se referencian en el texto de tal manera que parte o la totalidad de su contenido la NTC 6256, Rama judicial. Sistema integral de gestión de calidad y medio ambiente - SIGCMA - para la Corporación. Requisitos.

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

NTC-ISO 9001, Sistemas de Gestión. Requisitos.

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

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

## CONTEXTO DE LA ENTIDAD Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### COMPRESIÓN DE LA ENTIDAD Y SU CONTEXTO

Esta orientado a la Entidad a que identifique las cuestiones internas o externas y analice el impacto negativo o positivo que estos pueden tener sobre su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema integrado de gestión. Las cuestiones externas e internas cambian continuamente, por lo tanto, la Entidad debería establecer actividades para su 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.

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),

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

a) capacidad para influenciar moral, financiera o legalmente sobre el desempeño de Entidad;

b) las partes interesadas, tienen la capacidad de convocar otros grupos que pueden influenciar el desempeño de la Entidad y crear riesgos y oportunidades;

c) 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;

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

La Entidad determina los procesos necesarios en su sistema integrado de gestión. para asegurar el cumplimiento de la misión institucional señalada por la ley y los requisitos establecidos en la NTC 6256. Esta determinación incluye no solamente los procesos para la producción y prestación de servicios, sino también los procesos necesarios para la implementación eficaz del sistema integrado.

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

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

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

a) Identificar las entradas o insumos provenientes de procesos internos o, de fuentes o proveedores externos y que se requieren para el desarrollo del proceso y las salidas previstas desde el punto de vista de lo que esperan los usuarios o los procesos receptores. Las salidas pueden ser tangibles (ej. documentos, informes, equipos) o intangibles (ej. datos, información, conocimiento, asesoría, decisiones);

b) Establecer la secuencia de estos procesos de manera que se articulen como sistema, tomando como referencia las entradas y salidas previstas. Las características y condiciones de calidad y de aceptación se deberían identificar y gestionar entre los procesos proveedores y los procesos receptores;

c) Considerar los criterios para el seguimiento y medición que pueden ser parámetros del proceso, o las especificaciones establecidas para productos y servicios. Los indicadores de desempeño deberían basarse en los resultados del seguimiento o la medición, o pueden relacionarse con los objetivos (criterios) del sistema integrado, los objetivos y metas de los procesos; otros métodos para evidenciar el desempeño incluyen, pero no se limitan, a informes, diagramas, el resultado de auditorías, la revisión por la dirección, las encuestas;

d) determinar los recursos necesarios para los procesos, tales como personas, infraestructura, entorno para la operación, conocimientos, recursos de seguimiento, incluyendo aquellos que se requiere obtener de proveedores externos, con base en las necesidades identificadas por los procesos, las capacidades y disponibilidad de recursos de la Entidad;

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

#### 4.4.2 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

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

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

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

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

### 5. LIDERAZGO

#### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

##### 5.1.1 GENERALIDADES

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

- a) asegurando que el direccionamiento estratégico se realiza tomando en consideración la normativa vigente aplicable;
- b) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia, del sistema integrado de gestión;
- c) asegurando que se establezcan la política y los objetivos de gestión, y que éstos sean compatibles con el contexto y el direccionamiento estratégico;
- d) promoviendo el enfoque a procesos de acuerdo con el sistema integrado de gestión y el despliegue en las diferentes dependencias judiciales y administrativas, según sea el caso;

e) asegurándose que se traten los riesgos identificados que puedan impactar el logro de los resultados previstos del sistema integrado de gestión;

f) estableciendo la realización de autoevaluaciones periódicas que permitan determinar la capacidad de la gestión institucional e identificar oportunidades de mejora;

g) comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del sistema integrado de gestión;

h) asegurando que los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema integrado de gestión estén disponibles;

i) comprometiendo, dirigiendo, generando confianza, motivando y apoyando a los Servidores Judiciales, para contribuir a la eficacia del sistema integrado de gestión;

j) asegurando que el sistema integrado de gestión logre los resultados previstos, y

m) Promoviendo la mejora continua.

##### 5.1.2 ENFOQUE AL USUARIO

La alta dirección de la entidad debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al usuario, asegurando que se determinan, comprenden, actualizan y cumplen regularmente los requisitos del usuario y los legales y reglamentarios aplicables; se determinan y consideran los riesgos y las oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios, y su capacidad de aumentar la satisfacción del usuario, y se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del usuario.

# Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima  
“*Siempre en búsqueda de la paz con justicia social de calidad*”

Alta Dirección

**RAFAEL VARGAS TRUJILLO**  
MAGISTRADO

**ANGELA STELLA DUARTE GUTIERREZ**  
MAGISTRADA

**EDWIN RIAÑO**  
Director Seccional de Administración Judicial

*“Recuerda que lo más importante respecto a cualquier empresa, es que los resultados no estén en el interior de sus paredes. El resultado de un buen negocio es un cliente satisfecho”*

SEGUNDO TRIMESTRE  
2022