

Conoce la Norma de Calidad

NTC GP 1000:2009

Las directrices para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad están dadas por la siguiente normatividad:

- Ley 872 de 2003, "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- Decreto 4110 de diciembre 9 de 2004, "Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública".
- Norma técnica de Calidad en la Gestión pública (NTC GP 1000:2009)

CAPITULOS DE LA NORMA

NTC GP 1000:2009

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 GENERALIDADES
- 1.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS
- 1.3 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN, DE CONTROL, NORMAS Y POLÍTICAS
- 1.4 ACLARACIONES RELATIVAS A LA PRIMERA ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 2.1 OBJETO
- 2.2 APLICACIÓN

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 4.1 REQUISITOS GENERALES
- 4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Manual de la calidad
 - 4.2.3 Control de documentos
 - 4.2.4 Control de los registros

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
- 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD
- 5.4 PLANIFICACIÓN
 - 5.4.1 Objetivos de la calidad
 - 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
- 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
 - 5.5.1 Responsabilidad y autoridad
 - 5.5.2 Representante de la dirección
 - 5.5.3 Comunicación interna
- 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
 - 5.6.1 Generalidades
 - 5.6.2 Información de entrada para la revisión
 - 5.6.3 Resultados de la revisión

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS
- 6.2 TALENTO HUMANO
 - 6.2.1 Generalidades
 - 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia
- 6.3 INFRAESTRUCTURA
- 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
 - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o Servicio
 - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o Servicio
 - 7.2.3 Comunicación con el cliente
- 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO
 - 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo
 - 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

- 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo
- 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo
- 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo
- 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo
- 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo
- 7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
 - 7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios
 - 7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios
 - 7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos
- 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
 - 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
 - 7.5.3 Identificación y trazabilidad
 - 7.5.4 Propiedad del cliente
 - 7.5.5 Preservación del producto y/o servicio
- 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- 8.1 GENERALIDADES
- 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
 - 8.2.1 Satisfacción del cliente
 - 8.2.2 Auditoría interna
 - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
 - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio
- 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME
- 8.4 ANÁLISIS DE DATOS
- 8.5 MEJORA
 - 8.5.1 Mejora continua
 - 8.5.2 Acción correctiva
 - 8.5.3 Acción preventiva



¿Sabías que?

Los Juzgados y el Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, han establecido, documentado e implementado el Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta los lineamientos de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, lo que demuestra la capacidad para fortalecer y mejorar continuamente la satisfacción del usuario, la eficacia organizacional, proporciona las bases fundamentales para controlar la prestación del servicio y metodologías para la solución de problemas.



Cultura de Calidad

Apertura al cambio

La apertura al cambio es la capacidad de enfrentar con mente abierta las diversas circunstancias, para evaluar si se requieren nuevas acciones o renovaciones que permitan el avance en la dirección deseada.

La apertura al cambio es una de las competencias personales que más ayuda a los individuos y a las organizaciones a desarrollar su potencial.

La ya muy conocida frase “lo único constante es el cambio”, nos recuerda que todo está en continua transformación. Observemos además que “cambiar” es un verbo, es decir, implica movimiento, pero también supone un procedimiento porque en lo posible, cada cambio debe planearse, ejecutarse y evaluarse, para extraer la riqueza de la experiencia.

Definiciones

NTC GP 1000:2009: Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

Gestión: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

Alta dirección: Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

Mejora continua: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Definiciones tomadas de la NTC GP 1000:2009

Estamos en la web

www.ramajudicial.gov.co/web/noticias-paloquemao/inicio

Link - [Sistema Penal Acusatorio de Bogotá](#)

Correo electrónico

gestioncalpg@cendoj.ramajudicial.gov.co

Boletín Nº 1

Sistema de Gestión de Calidad



¿Qué es?

Es una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. (NTC GP 100:2009)

Beneficios

- Mejora la imagen de la entidad al demostrar que la satisfacción del usuario es la principal preocupación.
- Refuerza la confianza de los usuarios y las partes interesadas, al observar que la entidad mejora continuamente la prestación de los servicios.
- Mejora la organización interna, al establecer una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos de calidad establecidos.
- Empodera al personal en todos sus niveles.
- Identifica oportunidades de mejora.
- Promueve la adopción de un enfoque basado en procesos.

