

# Conoce la Norma de Calidad

NTC GP 1000:2009

En este boletín detallamos los capítulos 1, 2 y 3 de la norma NTC GP 1000:2009 los cuales hacen referencia a aspectos generales para la implementación del SGC en las entidades del Estado.

## CAPITULOS 1-3 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

## PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

1. **ENFOQUE HACIA EL CLIENTE:** la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras

de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

2. **LIDERAZGO:** desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
3. **PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y/O PARTICULARES QUE EJERCEN FUNCIONES PÚBLICAS:** es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.
4. **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **ENFOQUE DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN:** el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
6. **MEJORA CONTINUA:** siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.
7. **ENFOQUE BASADO EN HECHOS Y DATOS PARA LA TOMA DE DECISIONES:** en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
8. **RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON LOS PROVEEDORES DE BIENES O SERVICIOS:** las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
9. **COORDINACIÓN, COOPERACIÓN Y ARTICULACIÓN:** el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus

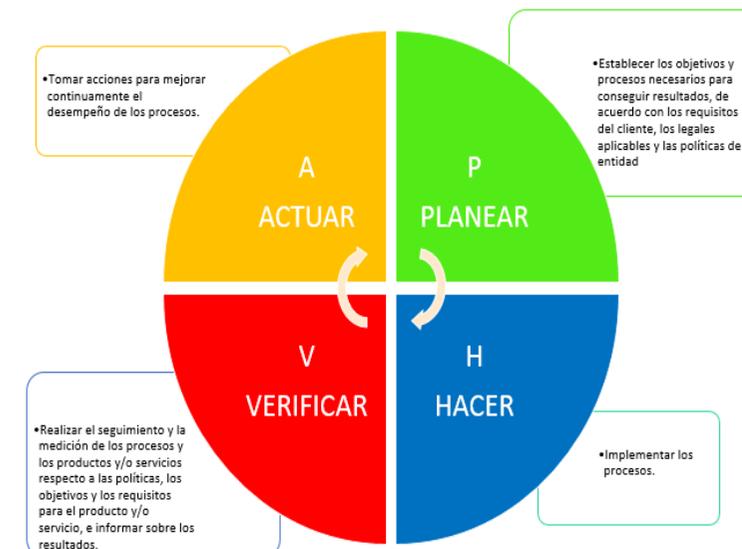
clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles

10. **TRANSPARENCIA:** la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

## CICLO PHVA

También conocido como ciclo Deming, es un método de mejora continua de la Calidad en cuatro pasos muy utilizado por los Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

El resultado de la implementación de este método permite a las entidades una mejora continua de los productos y servicios. Por su dinamismo puede ser utilizado en todos los procesos de la organización y por su simple aplicación, que si se hace de forma adecuada, aporta en la realización de actividades de forma organizada y eficaz.



La NTC GP 1000:2009 dedica el capítulo 3º para definir 57 términos aplicables para que se entienda el propósito de la norma. En la sección DEFINICIONES de cada boletín detallamos los más utilizados.

## ¿Sabías que?

La norma ISO 9001:2008 (para entidades privadas) aplica los principios de Gestión de Calidad que constituyen la base de las normas ISO 9000. Estos 8 principios están incluidos en la norma NTC GP 1000:2009 la cual incluye dos principios más, que hacen referencia a la COORDINACIÓN, COOPERACIÓN Y ARTICULACIÓN y a la TRANSPARENCIA.

## Cultura de Calidad

### LIDERAZGO PARA LA CALIDAD

Ningún grupo humano funciona eficazmente sin liderazgo, el principal protagonista de la gestión, es el líder. Ser responsable, comunicativo, propiciar el trabajo en equipo, facilitar el cambio y la innovación, tener como objetivo el servicio y proporcionar una visión de organización, todo ello con grandes dosis de optimismo, persistencia y dedicación, son cualidades de un buen líder.

La mejora continua de la calidad, es posible incrementando la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes o usuarios y aumentar dicha satisfacción a través de la mejora de su desempeño. Esto se logra cuando la alta dirección, los Juzgados, Centro de Servicios, Sedes descentralizadas, asumen el liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad, como un compromiso personal, lo transmite a las personas con las cuales desarrollan sus actividades, ello es esencial para que la organización le dé cumplimiento a la Misión.

## Definiciones

**CLIENTE Y/O USUARIO:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

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

**EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

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

**PRODUCTO Y/O SERVICIO:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**NOTA** En esta Norma, el término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a: **a)** el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y **b)** cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

Definiciones tomadas de la NTC GP 1000:2009

Estamos en la web

[www.ramajudicial.gov.co/web/noticias-paloquemao/inicio](http://www.ramajudicial.gov.co/web/noticias-paloquemao/inicio)

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

Correo electrónico

[gestioncalpq@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:gestioncalpq@cendoj.ramajudicial.gov.co)

## Boletín Nº 2

### Sistema de Gestión de Calidad



Alguna vez ha escuchado decir: "Hace 20 años que trabajo así, y me va bien... para qué cambiar?"

Los motivos para cambiar tienen que ver con la posibilidad de adaptarnos a nuevas tecnologías, su constante evolución, a nuevas herramientas de comunicación, modelos y herramientas administrativas.

El Sistema de Gestión de Calidad, es una herramienta para la mejora en el desempeño de la entidad, su eficacia, eficiencia y efectividad; solo entendiendo este concepto, y comprendiendo la **necesidad de mejorar** se puede implementar y sostener un Sistema de Gestión de Calidad.

Una vez entendemos la necesidad de cambiar para mejorar y **satisfacer a nuestros usuarios**, estaremos preparados para trabajar con Calidad.



En definitiva, trabajar con un Sistema de Gestión de Calidad es adoptar una nueva forma de pensar, realizar nuestro trabajo diario de una manera más racional, más eficiente, con más y mejores elementos para la toma de decisiones, todo lo cual contribuye a mejorar nuestra calidad de vida.