

Conoce la Norma de Calidad

NTC GP 1000:2009

En éste boletín revisaremos el capítulo 4 de la norma NTCGP 1000:2009, el cual establece los requisitos generales y la documentación que la entidad debe implementar para mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad.

CAPITULO 4 DE LA NORMA

NTC GP 1000:2009

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

Este capítulo de la norma exige a la entidad documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma NTC GP 1000:2009.

Identificar procesos y determinar la secuencia e interacción de estos, así mismo realizar seguimiento o la medición cuando se aplicable.

La entidad debe incluir dentro del Sistema de Gestión de Calidad la siguiente documentación:

- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad

- Manual de Calidad
- Procedimientos Exigidos por la Norma:

- ✓ Procedimiento auditorías internas de Calidad
- ✓ Procedimiento Acciones preventivas y correctivas
- ✓ Procedimiento Producto NO conforme
- ✓ Procedimiento para el control de documentos externos
- ✓ Procedimiento para el control de documentos interno
- ✓ Procedimiento para el control de registros

- Registros requeridos por la entidad, entre otros:

- ✓ Revisión por la dirección
- ✓ Educación, capacitación, habilidades y experiencia
- ✓ Registros de auditorías y acciones de seguimiento
- ✓ Registro de acciones correctivas y preventivas
- ✓ Registro del producto no conforme

MANUAL DE CALIDAD

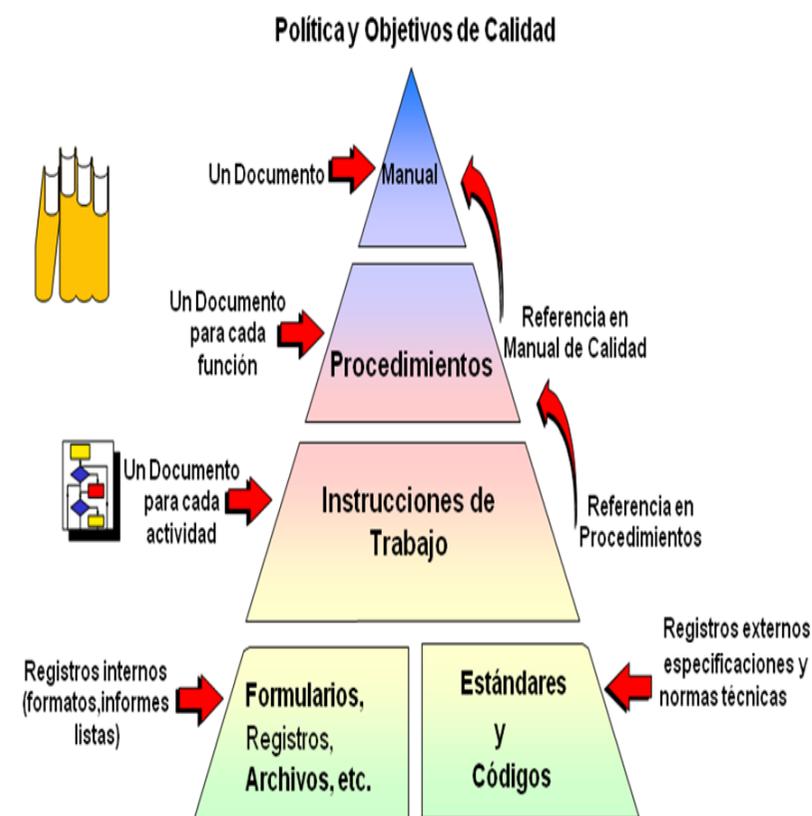
Es el documento más importante en el cual la entidad establece como dar cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009.

Incluye el alcance del sistema de gestión de calidad, los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el sistema de calidad, o referencia a los mismos y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de calidad.

Se especifican la Misión y la Visión de la entidad con respecto al Sistema de Gestión de Calidad así como la política y los objetivos de Calidad que apuntan al cumplimiento de dicha política.

El Manual de Calidad del Sistema Penal Acusatorio de Bogotá, contempla los requisitos exigidos por la norma para el fortalecimiento de la gestión de los Despachos Judiciales y demás dependencias que conforman el sistema de Gestión de Calidad, en pro de cumplir con la misión encomendada por la Constitución y la Ley, y alcanzar mayores niveles de eficacia, eficiencia, efectividad, calidad y transparencia de sus procesos.

PIRÁMIDE DE DOCUMENTACIÓN



¿Sabías que?

El Listado Maestro de Documentos Externos es una herramienta que nos permite consultar la normatividad y jurisprudencia vigente, aplicable a cada proceso, siendo un compromiso de Funcionarios(as) y empleados(as) del Sistema Penal Acusatorio colaborar en su actualización, enviando la normatividad reciente al correo de Gestión de Calidad, para incorporarla al listado.

Cultura de Calidad

PARADIGMAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Me dice cómo debo de hacer las cosas.

- Falso, solo provee requisitos. La organización decide cómo implementarlos.

Es burocrático

- Falso, solo pide 6 procedimientos documentados y 21 registros obligatorios. Los demás procedimientos están a opción de la entidad, si los tiene documentados o no.

Me pide como documentar mis procedimientos.

- Falso, solo pide que los documentos del SGC sean controlados. La forma de redactarlos está a opción de la entidad (diagramas de flujo, formato en prosa, dibujos, Videos, etc.).

Es la solución a mis problemas.

- Falso, la implementación debe ser una decisión estratégica de la organización (tal y como lo especifica la norma misma). Si quieres clavar un clavo, usa el martillo el cual es la herramienta para esto, y no un destornillador.

Definiciones

Manual de la Calidad: Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

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

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Política de la calidad de una entidad: Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

Objetivo de la calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

NOTA a) Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad. **b)** Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Boletín Nº 3

Sistema de Gestión de Calidad



Cuando recibimos muchos reclamos de los usuarios, no se realizan los trámites oportunamente, hay represamiento de trabajo, debemos reflexionar cómo hacemos las cosas y pensar cómo podríamos hacerlas mejor, qué actividades son innecesarias y se pueden eliminar y a cuáles hay que dedicarle, más planeación y seguimiento para que se hagan mejor.

Este trabajo debidamente documentado y registrado permite, medir, analizar y hacer seguimiento a la eficacia y eficiencia de los procesos y es el pilar para la mejora continua.

De ahí la importancia de establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009.

Estos requisitos nos piden determinar los procesos de la entidad, su secuencia e interacción, los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y el control, su eficacia y eficiencia, asegurar la disponibilidad de recursos, realizar el seguimiento, la medición y el análisis, implementar acciones para alcanzar los resultados planificados, establecer controles sobre los riesgos que puedan afectar la satisfacción del usuario y el logro de los objetivos de la entidad.

Estamos en la web

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

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

Correo electrónico

gestioncalpq@cendoj.ramajudicial.gov.co