

## **CONTENIDO**

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.  | INTRODUCCIÓN.....   | 21 |
| 1.1 | GENERALIDADES .....   | 21 |
| 1.2 | PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DESERVICIOS..... | 23 |
| 1.3 | COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN, DE CONTROL, NORMAS Y POLÍTICAS.....   | 25 |
| 1.4 | ACLARACIONES RELATIVAS A LA PRIMERA ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA .....                | 27 |
| 2.  | OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....  | 29 |
| 2.1 | OBJETO .....  | 29 |
| 2.2 | APLICACIÓN .....  | 29 |
| 3.  | TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....  | 29 |
| 4.  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....   | 37 |
| 4.1 | REQUISITOS GENERALES .....  | 37 |
| 4.2 | GESTIÓN DOCUMENTAL .....  | 38 |
| 5.  | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....   | 42 |
| 5.1 | COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....   | 42 |
| 5.2 | ENFOQUE AL CLIENTE .....  | 44 |
| 5.3 | POLÍTICA DE LA CALIDAD .....  | 45 |
| 5.4 | PLANIFICACIÓN .....   | 47 |
| 5.5 | RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....  | 48 |
| 5.6 | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....   | 50 |
| 6.  | GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....   | 53 |
| 6.1 | PROVISIÓN DE RECURSOS .....   | 53 |

|   |   |    |
|---|---|----|
| 6.2   | TALENTO HUMANO.....   | 53 |
| 6.3   | INFRAESTRUCTURA .....   | 55 |
| 6.4   | AMBIENTE DE TRABAJO .....   | 56 |
| 7.  | REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....                        | 57 |
| 7.1   | PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN<br>DEL SERVICIO ..... | 57 |
| 7.2   | PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE .....                                      | 57 |
| 7.3   | DISEÑO Y DESARROLLO .....   | 62 |
| 7.4   | ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS .....   | 65 |
| 7.5   | PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....                                      | 67 |
| 7.6   | CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN .....                       | 70 |
| 8.  | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....   | 71 |
| 8.1   | GENERALIDADES .....   | 71 |
| 8.2   | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....  | 71 |
| 8.3   | CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME .....                             | 78 |
| 8.4   | ANÁLISIS DE DATOS.....  | 79 |
| 8.5   | MEJORA.....   | 80 |
| <br><b>ANEXOS</b>   |   |    |
| ANEXO A (INFORMATIVO)   |   |    |
| NORMATIVIDAD ASOCIADA CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA<br>DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN ESTA NORMA .....                              |   |    |
|   |   | 84 |
| <br>ANEXO B (INFORMATIVO)   |   |    |
| CORRESPONDENCIA ENTRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,<br>EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EL SISTEMA DE<br>DESARROLLO ADMINISTRATIVO..... |   |    |
|   |   | 88 |
| <br>ANEXO C   |   |    |
| CORRESPONDENCIA ENTRE LA NTC-OHSAS 18001:2007,<br>NTC-ISO 14001:2004 Y LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN<br>LA GESTIÓN PÚBLICA.....              |   |    |
|   |   | 94 |

|   |    |
|---|----|
| ANEXO D (INFORMATIVO)   |    |
| CAMBIOS ENTRE LA NORMA NTCGP1000:2004 Y LA NTCGP1000:2009 ..... | 98 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| ANEXO E (INFORMATIVO) |     |
| BIBLIOGRAFÍA.....     | 132 |

**FIGURAS**

|   |    |
|---|----|
| FIGURA 1. MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD<br>BASADO EN PROCESOS ..... | 22 |
|---|----|

|  |    |
|--|----|
| FIGURA 2. COMPATIBILIDAD ENTRE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO, GESTIÓN<br>DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO ..... | 26 |
|--|----|

**TABLAS**

|   |    |
|---|----|
| TABLA 1. ESTRUCTURA DE LAS TABLAS CON ORIENTACIONES SOBRE LOS<br>ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN<br>PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO..... | 28 |
|---|----|

|  |    |
|--|----|
| TABLA 2. REQUISITOS GENERALES. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS<br>COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL<br>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO..... | 39 |
|--|----|

|  |    |
|--|----|
| TABLA 3. GESTIÓN DOCUMENTAL. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS<br>COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL<br>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO..... | 41 |
|--|----|

|   |    |
|---|----|
| TABLA 4. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....                 | 44 |
| TABLA 5. ENFOQUE AL CLIENTE. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO.....                          | 45 |
| TABLA 6. POLÍTICA DE CALIDAD. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....                        | 46 |
| TABLA 7. PLANIFICACIÓN. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO.....                               | 48 |
| TABLA 8. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....  | 49 |
| TABLA 9. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....                | 50 |
| TABLA 10. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....                 | 51 |
| TABLA 11. INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES ENTRE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO..... | 51 |
| TABLA 12. RESULTADOS DE LA REVISIÓN. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO.....                  | 53 |
| TABLA 13. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS. ORIENTACIONES SOBRE LOS  |    |

|  |    |
|--|----|
| ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....   | 54 |
| TABLA 14. TALENTO HUMANO. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....   | 55 |
| TABLA 15. INFRAESTRUCTURA. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....  | 56 |
| TABLA 16. AMBIENTE DE TRABAJO. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....  | 56 |
| TABLA 17. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO ..... | 58 |
| TABLA 18. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO....                                 | 59 |
| TABLA 19. REVISIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....   | 60 |
| TABLA 20. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO.....   | 61 |
| TABLA 21. DISEÑO Y DESARROLLO. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....  | 64 |

|  |    |
|--|----|
| TABLA 22. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....                | 66 |
| TABLA 23. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO...                | 69 |
| TABLA 24. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO ..... | 71 |
| TABLA 25. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....                      | 72 |
| TABLA 26. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....                         | 72 |
| TABLA 27. AUDITORÍA INTERNA. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....                                | 74 |
| TABLA 28. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA. Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....              | 75 |
| TABLA 29. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO ..... | 77 |
| TABLA 30. CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....     | 78 |

|   |    |
|---|----|
| TABLA 31. ANÁLISIS DE DATOS. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....                 | 79 |
| TABLA 32. MEJORA. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO .....                            | 80 |
| TABLA 33. ACCIÓN CORRECTIVA-ACCIÓN PREVENTIVA. ORIENTACIONES SOBRE LOS ELEMENTOS COMUNES DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO.... | 83 |
| TABLA A.1. NORMATIVIDAD ASOCIADA CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN ESTA NORMA .....  | 84 |
| TABLA B.1 CORRESPONDENCIA ENTRE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA, EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO Y EL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO .....                  | 89 |
| TABLA C.1. CORRESPONDENCIA ENTRE LAS NORMAS NTC-OHSAS 18001:2007, NTC-ISO 14001:2004 Y LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA .....  | 94 |
| TABLA D.1. CAMBIOS ENTRE LAS NORMAS NTCGP1000:2004 Y NTCGP1000:2009 .....   | 98 |