



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20165000029001
Fecha: 12/02/2016 05:13:53 p.m.

Bogotá D.C.

Doctor
JOSÉ MARTIN BETANCOURT
jbetancourtj@metal.gov.co
calle 2B 33-12
Villavicencio, Meta

Referencia: Aclaración sobre la certificación de experiencia en Sistemas de Gestión de la Calidad.

Respetado Doctor:

En atención a su comunicación en referencia, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

CONSULTA:

- (...) 1. ¿Qué se entiende por experiencia de un año en sistemas de gestión de calidad?,
2. ¿cómo se certificaría esta experiencia?
3. ¿Qué se entiende por sistema de gestión de la calidad?
4. Puedo certificar el año de experiencia de sistemas de calidad desde mi área de trabajo con el secretario de despacho de agricultura donde pertenezco?

ANALISIS:

Para dar respuesta a sus inquietudes nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

En primera instancia es importante señalar que de acuerdo con lo establecido en el Decreto 188 de 2004, modificado por los Decretos 264 de 2007 y 3715 de 2010 a este Departamento Administrativo le compete formular las políticas generales de Administración Pública, en especial en materias relacionadas con Empleo Público, Organización Administrativa, Control Interno y Racionalización de Trámites de la Rama Ejecutiva del Poder Público; por consiguiente, carece de competencia para pronunciarse sobre el cumplimiento de requisitos y experiencia del cargo al cual usted hace mención su comunicación.

En este sentido, es responsabilidad de los jefes de personal o quienes hagan sus veces en las entidades conceptualizar sobre la acreditación de requisitos para acceder al ejercicio de un empleo público.

No obstante lo anterior, a continuación nos permitimos conceptualizar de forma general lo que implica la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica NTCGP1000:2009, con el fin de que pueda realizar un análisis frente a su experiencia sobre este tema.

En primer lugar es relevante definir qué se entiende por Sistema de Gestión de la Calidad:

"Conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una organización requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización).¹

De lo anterior, se infiere que los sistemas de gestión de la calidad permiten a las organizaciones tanto públicas como privadas, lograr mayor satisfacción de los clientes y el mejoramiento del desempeño.

Ahora bien, específicamente en el sector público la 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*" establece la obligatoriedad de algunas entidades de implementar el sistema de gestión de la calidad, con miras a mejorar el desempeño de las entidades y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

En este sentido esta ley establece en su artículo 6°:

Artículo 6°. Normalización de calidad en la gestión. En la reglamentación del sistema de gestión de la calidad el Gobierno Nacional expedirá, dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, una norma técnica de calidad en la gestión pública en la que podrá tener en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

(...)

Cada entidad definirá internamente las dependencias y funcionarios que de acuerdo con sus competencias deban desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad, sin que ello implique alteración de su estructura o tamaño.

En cumplimiento de este artículo, se expide la Norma Técnica de Gestión de la Calidad NTCGP1000:2004, la cual es actualizada por la NTCGP 1000:2009. Esta norma especifica los

¹ <http://www.sistemasycalidadtotal.com>

requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y a otras entidades prestadoras de servicios.

En este sentido, es importante aclarar que la NTCGP 1000:2009 está basada en las normas internacionales ISO 9000:2005 e ISO 9001:2008 sobre gestión de la calidad; así mismo, integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

En este orden de ideas, se infiere que una entidad que implemente un sistema de gestión de la calidad debe gestionar sus procesos de acuerdo con los requisitos de la presente Norma, cuyo proceso de implementación requiere del liderazgo de la Alta Dirección en cada una de las entidades, quienes deben disponer los recursos necesarios para que dicho proceso pueda llevarse a cabo de forma técnica y efectiva.

Ahora bien, dado el objeto de su consulta, es importante señalar que la implementación de normas técnicas como lo es la NTCGP1000:2009, requiere de una formación específica en este tema, con el fin de lograr que la entidad adelante su proceso de implementación bajo las fases y orientaciones técnicas necesarias para contar con un Sistema de Gestión de la Calidad que realmente aporte al logro de los objetivos institucionales y a la mejora en la prestación de servicios a los usuarios.

Así mismo, cabe resaltar que una vez el sistema se implementa, son los servidores en todos sus niveles quienes dan vida al mismo, ya que son quienes ejecutan los procesos, procedimientos, políticas de operación y todos aquellos aspectos que se determinen para el sistema.

CONCLUSIONES:

De acuerdo con lo anteriormente expuesto le confirmo que la experiencia en Sistemas de Gestión de la Calidad, puede entenderse como los conocimientos, las habilidades y las destrezas en la implementación y manejo de normas y estándares internacionales necesarios para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, específicamente para el Sector Público tendría que ver con la implementación de la Norma Técnica NTCGP1000:2009.

Así mismo le informo que un Sistema de Gestión de la Calidad, es el Conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una organización requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus usuarios a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Finalmente sobre su inquietud relacionada con la experiencia que a la fecha tiene en desarrollo de sus funciones en el cargo que ejerce dentro de la Secretaría de Despacho de su entidad, le



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

confirmando que este Departamento Administrativo no tiene facultades para determinar si dicha experiencia aplicaría para el cargo al que aspira, por lo que será necesario que el jefe de personal o quienes hagan sus veces en su entidad realice el análisis correspondiente, con base en las certificaciones de estudio y experiencia por usted suministrados.

La invitamos a ingresar al Espacio Virtual de Asesoría –EVA-, al cual puede acceder a través de: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva> donde podrá encontrar normatividad, guías, conceptos chat, entre otros.

El anterior concepto se imparte en los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,

MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ

Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites

M Andrea Jaramillo /MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ
DCI/500.4.6