



**Función Pública**

## Concepto 180481 de 2014 Departamento Administrativo de la Función Pública

\*20145000180481\*

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20145000180481

Fecha: 04/12/2014 10:17:46 a.m.

Bogotá D.C.,

Referencia: Aclaración sobre la obligatoriedad de la certificación en la Norma Técnica NTCGP1000:2009. Radicado No. 20142060202712 del 01 de diciembre de 2014.

En atención a su comunicación en referencia, donde nos pide le aclaremos la obligatoriedad de la certificación para las entidades públicas en la Norma de Gestión de Calidad NTCGP1000:2009, al respecto me permito realizar las siguientes precisiones:

La Ley 872 de 2003 establece en su artículo 2º respecto de las entidades obligadas a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad lo siguiente:

ARTÍCULO 2º. ENTIDADES Y AGENTES OBLIGADOS. El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado. (Subrayado fuera de texto)

(...)

PARÁGRAFO 2º. Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizadas de los departamentos y municipios. (Subrayado fuera de texto)

La misma ley en su artículo 7º determina respecto de la certificación de calidad lo siguiente:

ARTÍCULO 7º. CERTIFICACIÓN DE CALIDAD. Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su

Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad. (Subrayado fuera de texto)

PARÁGRAFO 1º. El Gobierno Nacional diseñará los estímulos y reconocimientos de carácter público a las entidades que hayan implementado su sistema de gestión de calidad y publicará periódicamente el listado de entidades que hayan cumplido con lo establecido en la presente ley.

De acuerdo las anteriores disposiciones, es necesario aclarar que la obligatoriedad para las entidades y organismos determinados en el artículo 2 de la ley en mención, se encuentra en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, para aquellas entidades pertenecientes al nivel territorial su obligatoriedad estaría determinada por una ordenanza que provenga de la Asamblea Departamental o bien por un acuerdo establecido por el Concejo Municipal según corresponda. También es posible que cada entidad tome la determinación de manera voluntaria de iniciar con dicha implementación.

Ahora bien, las entidades obligadas y aquellas que voluntariamente lo implementan organizan su Sistema de Gestión de la Calidad a través de los lineamientos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2009, dicha norma en su numeral 4.1 Requisitos Generales establece lo siguiente:

#### 4.1 REQUISITOS GENERALES

La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este Sistema incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función (Véase Ley 872 de 2003 artículos 3 y 7). (Subrayado fuera de texto)

Como puede observarse la norma establece que su aplicación debe ser completa e integral a todos los procesos que hacen parte de la entidad, los cuales le permiten cumplir con su función administrativa y con la razón de ser o misión asignada por la normatividad aplicable. En consecuencia la certificación obtenida debe ser sobre el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la totalidad de la entidad y no por áreas separadas, ya que esto hace que la integralidad e interdependencia de los procesos se pierda, no permitiendo a la entidad que las sinergias que se producen coadyuven en la mejora de la atención y prestación de servicios a los usuarios o ciudadanos.

En lo que tiene que ver con la certificación de dicho Sistema de Gestión de la Calidad, cada entidad de forma voluntaria puede tomar tal determinación, de acuerdo a la madurez de su sistema y los recursos con los que cuenta. Deben tener en cuenta en todo caso que si toman la decisión de iniciar con el proceso de certificación, éste debe ser para todo el sistema y no por áreas o procesos de forma separada, esto con el fin de mantener la integralidad e interdependencia ya mencionadas.

En este orden de ideas, la obligación se encuentra en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de forma integral y la certificación de calidad es opcional.

Estaremos gustosos de continuar prestando asesoría y apoyo a esa entidad en materia de Control Interno, cualquier duda que tenga al respecto estaremos atentos para orientarlos, en los teléfonos 3344080-87 ext. 146-126-165.

*El presente concepto se emite con el alcance 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

MYRIAN CUBILLOS/MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ

DCI/500.4.6

---

*Fecha y hora de creación: 2026-05-08 03:20:45*