

## RESOLUCIÓN No. 0235

(Febrero 29 de 2008)

“Por la cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 - 2004, establecida mediante el Decreto 4110 de 2004, reglamentario de la Ley 872 de 2003”

La Rectora del Conservatorio del Tolima  
en uso de sus atribuciones legales, Estatutarias y

### CONSIDERANDO

Que la ley 872 de 2003 creó el Sistema de Gestión de la Calidad para las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

Que el Decreto 4110 de 2004 reglamentó la Ley 872 de 2003 y adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 - 2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2º de la Ley 872 de 2003.

Que mediante la Circular No. 06 de Junio 27 de 2005, el Director del Departamento Administrativo de la Función Pública fijó las directrices para la implementación del Sistema de Gestión para la Calidad en las entidades del Estado obligadas por la Ley 872 de 2003 y su Decreto 4110 de 2004,

Que es necesario incorporar y establecer, en el Conservatorio del Tolima el Sistema de Gestión de Calidad a través del cual se adopte un enfoque basado en procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios y beneficiarios de sus funciones, asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

### RESUELVE:

#### TÍTULO I SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**ARTÍCULO 1º. ADOPCIÓN.** La presente Resolución adopta, para el Conservatorio del Tolima, el Sistema de Gestión de la Calidad contenido en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 - 2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad.

**ARTÍCULO 2º. OBJETO DE LA NTCGP 1000:2004:** Tiene como propósito mejorar el desempeño y la capacidad de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las expectativas de sus clientes. Promover la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar de manera eficaz numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

## TÍTULO II PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

**ARTÍCULO 3º. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.** Los principios del sistema de gestión de la calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública. Se identifican los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección hacia una mejora en su desempeño:

**3.1 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 cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

**3.2 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.

**3.3 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, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

**3.4 Enfoque basado en los 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.

**3.4 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.

**3.5 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.

**3.6 Enfoque basado en hechos 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.

**3.7 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.

**3.8 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.

**3.9 Transparencia:** La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.

### **TÍTULO III DE LOS REQUISITOS Y LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

**ARTÍCULO 4º. 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. La entidad debe:

- a) Identificar los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado. Estos incluyen, según sea aplicable, los procesos estratégicos, de apoyo, misionales y/o de evaluación.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes,
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos,
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos,
- g) Identificar y diseñar, con la participación de todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de los clientes, en las materias y funciones que le competen a cada entidad.

**ARTICULO 5º. ESTRUCTURA DE LA NORMA:**

1. INTRODUCCION
- 1.1 GENERALIDADES
- 1.2 PRINCIPIOS DE GESTION DE LA CALIDAD
- 1.3 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
3. TERMINOS Y DEFINICIONES
4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
- 4.2 GESTION DOCUMENTAL
- 4.2.1 Generalidades
- 4.2.2 Manual de Calidad
- 4.2.3 Control de Documentos
- 4.2.4 Control de los Registros
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION
- 5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN
- 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
- 5.3 POLITICA DE CALIDAD

- 5.4 PLANIFICACION
- 5.4.1 Objetivos de la Calidad
- 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la calidad
- 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
- 5.6 REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN
- 6. GESTION DE LOS RECURSOS
- 6.1 PROVISION DE LOS RECURSOS
- 6.2 TALENTO HUMANO
- 6.3 INFRAESTRUCTURA
- 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO
- 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON ELCLIENTE
- 7.2 DISEÑO Y DESARROLLO
- 7.3 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS
- 7.4 PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 7.5 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION
- 8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA
- 8.1 GENERALIDADES
- 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION
- 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME
- 8.4 ANALISIS DE DATOS
- 8.5 MEJORA

#### **TÍTULO IV ROLES Y RESPONSABILIDADES**

##### **CAPÍTULO I DEL NIVEL DIRECTIVO Y SERVIDORES PÚBLICOS**

**ARTÍCULO 6°. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN.** La alta dirección del Conservatorio del Tolima, debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas dentro de la entidad.

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad;
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

**ARTÍCULO 7°. RESPONSABILIDAD DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE CALIDAD.** Todos los miembros del comité del Conservatorio del Tolima son responsables de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la institución.

**ARTÍCULO 8°. RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CONSERVATORIO DEL TOLIMA.** Todos los servidores públicos del Conservatorio del Tolima son responsables de la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo; de la supervisión continua a la eficacia de los controles integrados a estos y de la Autoevaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia o área funcional.

## **CAPÍTULO II COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**ARTÍCULO 9°. CONSTITUCIÓN.** El Conservatorio del Tolima deberá conformar un Comité de Calidad de acuerdo con lo establecido en la guía para el Diseño y la Implementación del Sistema de Gestión para la Calidad. Dicho comité deberá tener las siguientes funciones a saber:

- 1.- Aprobar el plan de trabajo para la implementación del sistema.
- 2.- Aprobar las políticas y objetivos de la calidad.
- 3.- Evaluar la consistencia y validez del diagnóstico del sistema.
- 4.- Aprobar el plan de auditorías.
- 5.- Aprobar la adopción del plan de mejoramiento.
- 6.- Evaluar el avance del sistema con base en los términos o encuestas de satisfacción de los usuarios
- 7.- Efectuar el seguimiento al plan de implementación del SGC con base en los informes del representante de la alta dirección.
- 8.- Otras funciones que el comité decida por aprobación unánime.

## **CAPÍTULO III OFICINA DE CONTROL INTERNO O QUIEN HAGA SUS VECES**

**ARTÍCULO 10°. FUNCIONES.** La oficina de Control Interno o quien haga sus veces es responsable de llevar a cabo la evaluación independiente al Sistema de Gestión de Calidad en la entidad así como por el seguimiento, al Plan de Mejoramiento Institucional de la Entidad. Además, asesorar al Rector (a) de la institución y demás directivos en la adopción de controles y procedimientos adecuados, así como de los correctivos necesarios en procura de su cumplimiento. Deberá cumplir estas funciones en los términos previstos en los Artículos 3° literal d), 9° y 12° de la Ley 87 de 1993 y sus normas reglamentarias.

**ARTÍCULO 11º. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO.** La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del producto y/o servicio,
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas y estadísticas y el alcance de su utilización.

Para el cumplimiento de las funciones de evaluación independiente propias de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, que se establecen en el Artículo anterior, se deberán tener en cuenta los siguientes instrumentos:

**Auditoria interna:** La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, Auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

**NOTA** Es importante que en el desarrollo del procedimiento de auditorias internas, se integren las disposiciones legales, complementarias o adicionales existentes, relativas a la realización de las auditorias internas.

Se debe planificar un programa de auditorias internas tomando en consideración el estado la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorias previas. Se deben definir los criterios de la auditoria interna, su alcance, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorias internas deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorias internas, para informar acerca de los resultados y para mantener los registros.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas.

**Presentación de Informes.** La Oficina de Control Interno o la dependencia que haga sus veces, presentará al Rector (a) del Conservatorio del Tolima y al Comité de Calidad, los Informes relacionados con la Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad, con las correspondientes recomendaciones para el fortalecimiento del Sistema.

**ARTÍCULO 12º. APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES Y CORRECTIVOS.** La Rectoría de la Entidad y los directivos y el Comité de Calidad de la Institución serán responsables de la aplicación de las recomendaciones y correctivos resultantes de la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos de Auditoria Interna realizados por la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, así como por las originadas en los procesos de Auditoria Externa practicadas por los Órganos de Control Fiscal.

**ARTÍCULO 13º. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** La presente Resolución será aplicable a todas las áreas organizacionales o dependencias de la Conservatorio del Tolima y su reglamentación de orden operativo se realizará a través de resoluciones administrativas por las cuales se adopten los conceptos, metodologías, guías e instrumentos de aplicación así como los manuales e instrumentos que le sean inherentes.

**ARTÍCULO 14º. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.**

Dado en Ibagué, a los veintinueve (29) días del mes febrero de 2008.

**LA Rectora,**

**LUZ ALBA BELTRÁN AGUDELO**

**EL SECRETARIO GENERAL,**

**JAIRO BERNAL GUARNIZO**