

Demo Version

Guía de

# Exclusiones

Nº CGP 1000:2004 para entidades del Distrito Capital



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA  
Secretaría General



GOBIERNO DE LA CIUDAD

**Guía de**

# **Exclusiones**

**NTCGP 1000:2004 para entidades del Distrito Capital**

Demo Version



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
GESTIÓN PÚBLICA  
Secretaría General



**Gobierno de la Ciudad**

**Alcalde Mayor**

Samuel Moreno Rojas

**Secretario General**

Yuri Chillán Reyes

**Subsecretario General**

Luis Miguel Domínguez

**Director Distrital de Desarrollo Institucional**

Jaime Ramón Gómez Pascuali

**Diseño y elaboración de textos**

Gerardo Duque Gutiérrez

Alejandro Lobo Sagre

**Coordinación de Calidad**

Gerardo Duque Gutiérrez

**Equipo de trabajo**

Jaime Ramón Gómez Pascuali

Miguel Castelblanco Gordillo

Gerardo Duque Gutiérrez

Alejandro Lobo Sagre

Alexandra Arévalo Cuervo

Alcira Sarmiento Molina

Viviana Marcela Villalba

Luis Alberto S.

Oscar Lobo del

**Colaboraron en la definición de criterios y presentación de casos:**

**Secretaría General      Secretaría de Integración Social**

Lucy Muñoz Rodríguez

Elisana Orrego Mendoza

Luz Amanda Acero Herrera

Juan Vega

Judith Hernández Villalba

**Secretaría Distrital de Planeación**

Alia Días Salek

Gerardo Vargas

**Secretaría Distrital de Salud**

Olga Lucía Vargas

**Hospital El Tunal**

Jorge Alejandro Cárdenas Leuro

**Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte**

Ayda Robinson

**Unidad Administrativa Especial**

**Cuerpo de Bomberos de Bogotá**

Martha Suna

Arturo Solano

**Secretaría Distrital de Movilidad**

Alejandro Olano

Filiberto Poveda

**Unidad Administrativa**

**Especial Catastro Distrital**

Mitzi Tatiana Ferro

Mónica Beltrán Rincón

**Instituto de Desarrollo Urbano**

William Mahecha Hernández

César Miranda Rivas

**Secretaría Distrital de Ambiente**

Paula Martínez

William Valderrama

**Instituto para la Economía Social**

Francia Gutiérrez

Khaterín Llanos O.

**Jardín Botánico de Bogotá**

Martha Oviedo S.

Ana Cecilia Castro

**Empresa de Acueducto y**

**Alcantarillado de Bogotá**

Edna Margarita Medina

**Impresión**

Subdirección Imprenta Distrital - DDDI

**Bogotá, D. C., mayo de 2008**

# Guía de **Exclusiones**

NTCGP 1000:2004 para entidades del Distrito Capital



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA  
Secretaría General



GOBIERNO DE LA CIUDAD

# CONTENIDO

---

## PRESENTACIÓN

## INTRODUCCIÓN

### 1. ¿QUÉ ES UNA EXCLUSIÓN?

11

Generalidades

11

Exclusión y procesos operados por terceros (outsourcing, tercerización o cualquier modalidad vinculante entre la administración de una entidad y un tercero)

12

### 2. ANÁLISIS DE LOS NUMERALES DE LA NTC 1000:2004

13

#### NUMERAL 7.3

Diseño y desarrollo

13

Propósito y alcance

13

Descripción de los aspectos relevantes de la cláusula de Diseño y Desarrollo

16

Revisión, Verificación y Validación

19

- Revisión

19

- Verificación

19

- Validación

20

Método para identificar la aplicabilidad o exclusión de la cláusula 7.3

21

Flujo para identificar la aplicabilidad de Diseño y Desarrollo

23

#### NUMERAL 7.5.2

Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

24

Propósito y alcance

24

Contexto específico para la aplicabilidad del Numeral 7.5.2

26

Flujo para verificar la aplicabilidad de la cláusula 7.5.2

Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

29

---

<b>NUMERAL 7.5.4</b>	
<b>Propiedad del cliente</b>	<b>30</b>
Propósito y alcance del Numeral 7.5.4	30
Flujo para verificar la aplicabilidad de la cláusula 7.5.4 Propiedad del Cliente	32
<b>NUMERAL 7.6</b>	
<b>Control de los dispositivos de seguimiento y de medición</b>	<b>33</b>
Propósito y alcance del Numeral 7.6	33
<i>Software</i> utilizado en actividades de seguimiento y medición	37
Flujo para verificar la aplicabilidad de la cláusula 7.6	
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	37
<b>NUMERAL 7.5.3</b>	
<b>Identificación y trazabilidad</b>	<b>39</b>
<b>NUMERAL 7.5.5</b>	
<b>Preservación del producto y/servicio</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>41</b>
GLOSARIO	
TABLA GRUPO DE APOYO	45

---

# PRESENTACIÓN

---

El propósito de implementar un sistema de gestión de la calidad para las entidades del Estado es contar con una herramienta sistemática y transparente que, en términos de calidad y satisfacción social, permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en la prestación de los servicios a su cargo. Esto hace necesario contemplar en su diseño los riesgos que eventualmente impidan el cumplimiento de los estándares de calidad o el logro efectivo de la satisfacción social.

Realizar exclusiones no justificadas en los procesos, es decir, descartar incorrectamente un requisito, constituye un factor de riesgo que compromete el logro de la finalidad del sistema, al privarlo de los criterios de control para brindar productos y servicios acordes a las necesidades de los clientes.

El diseño de un sistema integral, bajo los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, facilita el análisis de las exigencias como un todo, y se constituye en una prenda de garantía para evitar la omisión de cualquier estándar clave en su desempeño. Un sistema integral implica el desarrollo de una conciencia sistémica para modelar la organización como un organismo interactúa, que es abierto y en el cual el logro de la calidad no es ajeno a la tarea misma, en lugar de asumir dicho desarrollo de manera mecanicista, apenas como una lista de chequeo.

La presente guía ofrece a las entidades del Distrito Capital, los conceptos y criterios para identificar, definir y justificar las exclusiones aplicables, así como los elementos que deben ser controlados. Con este fin, esperamos que sirva como herramienta en la construcción de los Manuales de Calidad.

Al mismo tiempo, proponemos este instrumento con la intención de fortalecer constantemente el logro de los objetivos institucionales en cada entidad y el aseguramiento de la calidad en todos sus procesos, que en últimas redunde en capacidad de ofrecer mejores servicios a las ciudadanas y ciudadanos y calidad de vida a los habitantes de la Bogotá Positiva en cuya construcción estamos comprometidos.

YURI CHILLÁN REYES  
Secretario General

---

# INTRODUCCIÓN

---

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 especifica los requisitos de un sistema de gestión de la calidad aplicables a todas las organizaciones, productos y servicios. En tal sentido, la misma advierte sobre el carácter genérico de los requisitos, teniendo en cuenta la diversidad institucional según su misión o razón de ser, objetivos, estructura, tamaño, procesos y productos - ya sean servicios o bienes -, entregados a los clientes y usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, un estudio más detallado de los objetivos que cumple una entidad, de sus procesos y, sus productos o servicios suministrados, permite considerar la viabilidad de realizar exclusiones en el alcance del sistema, las cuales están restringidas al numeral 7: Realización del producto o prestación del servicio.

Cuando se analizan los requisitos especificados por la norma y se llega a la conclusión de excluir un requisito, bien sea parcial o total, la entidad debe considerar que su ausencia en la gestión del sistema, no afecte la capacidad o responsabilidad de la entidad para prestar los servicios o suministrar los productos requeridos por sus usuarios / clientes; de igual manera, debe quedar debidamente identificado y justificado en el Manual de la Calidad<sup>3</sup>.

Esta guía forma parte de los documentos de apoyo a la implementación del sistema de gestión de la calidad en las entidades distritales, según lo establecido en el Decreto Distrital 387 de 2005 y en la Circular 04 de mismo año, específicamente en la etapa 4 Consolidación del Sistema en la elaboración del Manual de la Calidad. Por ello, la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, recibirá con agrado los comentarios y sugerencias, basados en la aplicación y ejercicio de los referentes dados en esta guía.

---

<sup>1</sup> NTCGP 1000:2004, numerales 1.1 y 2.2

<sup>2</sup> No todos los requisitos del numeral 7 de la NTCGP 1000:2004 se pueden excluir, teniendo en cuenta que, para el caso de 7.1 el sistema no podría dejar de planificar y operar los procesos necesarios para identificar y traducir las necesidades de los clientes.

<sup>3</sup> En caso que la entidad aborde un sistema integrado, el Manual de la Calidad puede denominarse Manual de Operación, pero igualmente el manual de la calidad puede existir como documento autónomo del de Operación.

---



# 1. ¿QUÉ ES UNA EXCLUSIÓN?

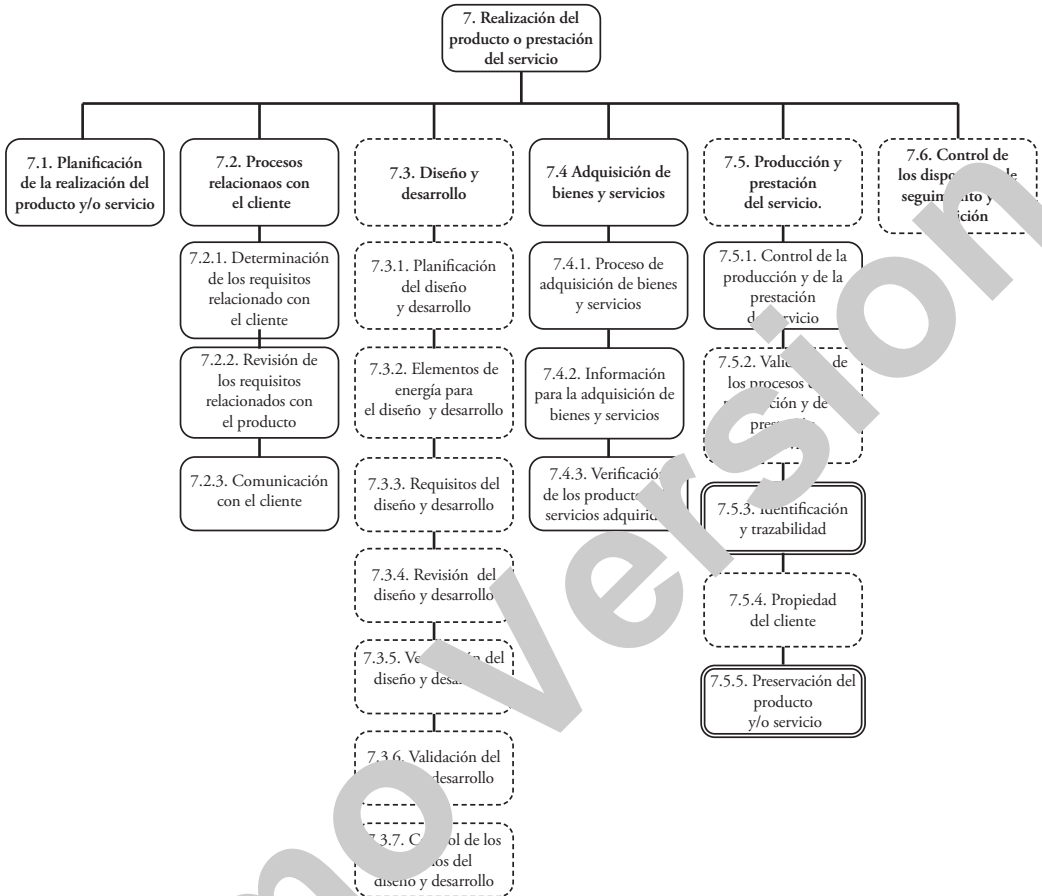
---

## Generalidades

Una exclusión es una o más partes de la norma técnica, ya sea cláusula o requisito (debe), que no es aplicable al sistema de gestión de la calidad de una entidad; las exclusiones pueden darse en toda la cláusula (por ejemplo, todo el numeral 7.3), o de forma parcial; el mismo puede recaer en un proceso para una línea de servicios o, a un producto específico, mientras que para otro servicio o proceso del sistema puede no tener aplicación; en caso de aplicaciones parciales es necesario incorporar los controles requeridos por el sistema, y describir y justificar en el Manual de la Calidad, las excepciones parciales a los requisitos de la norma.

La aplicación de la exclusión está, así mismo, considerada para los procesos de realización o los misionales, sin perjuicio que para su análisis se deben involucrar procesos de otras categorías; por lo tanto, es en función de sus procesos y productos involucrados en consonancia con la naturaleza y la razón de ser de la entidad, de lo posible involucrar el análisis de las demás categorías de procesos del sistema, teniendo en cuenta las actividades que se deben recorrer en los diferentes procesos para que el insumo sea transformado en un bien final.

Las exclusiones en la NTCGP 000 004 están permitidas únicamente para las cláusulas y los requisitos del numeral 7 de la norma. Sin embargo, en el contexto de las entidades estatales, no todas sus cláusulas son viables de exclusión. Por ejemplo, es casi nula la posibilidad de no planificar la realización de un producto y/o prestación de un servicio a menos que la entidad paralice sus actividades u otra causa por completo el proceso, lo cual no está previsto en el ordenamiento jurídico colombiano, o que anule la comunicación con sus clientes/usuarios, cuando precisamente el sistema está basado en la gestión de las necesidades y expectativas de los usuarios. El siguiente gráfico resalta en línea intermitente, las cláusulas más comunes de exclusión en un sistema de gestión de la calidad, y en letra resaltada las menos recurrentes (véase la nota 2).



**Exclusión y procesos operados por terceros (outsourcing, tercerización, y cualquier modalidad vinculante entre la administración de una entidad y un tercero).**

Cuando la entidad contrate el diseño y desarrollo, el sistema debe demostrar la capacidad de controlar el proceso a través de la revisión, la verificación y la validación, lo cual debe estar soportado en registros<sup>4</sup>. En este caso, es necesario describir en el manual de la calidad, los controles, necesarios para garantizar la prestación del servicio o la producción y entrega del producto de acuerdo con los criterios de las cláusulas 4.1 y 7.4 de la NTCGP 1000:2004.

<sup>4</sup> Estos registros no necesariamente deben ser complejos; por ejemplo, en el caso de la revisión de los criterios para la puesta en marcha de un proyecto, es posible que el Director se reúna con el contratista para revisar y verificar las entradas, caso en el cual un acta con las justificaciones del caso puede resultar suficiente para dejar evidencia (registro).