



# MODULO 1: Vocabulario e Interpretación de la **NTC GP 1000:2009**

**CORPORACIÓN  
AUTÓNOMA REGIONAL DEL  
ATLÁNTICO**





# Parte 1: Fundamentos y conceptos

Conceptos de la  
NTCGP 1000:2009

LOCAL 03 de Octubre de 2012 - 04:01 pm

## PRESIDENTE DEL BID FELICITA A LA CRA POR SU CERTIFICACION DE CALIDAD



Germán Vargas Lleras, ministro de Vivienda, y Luis Alberto Moreno, presidente del BID.

📄 📧 📧 2 personas lo recomiendan.

EL PRESIDENTE DEL BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO-BID-, LUIS ALBERTO MORENO, DIJO QUE ES OPTIMISTA SOBRE EL FUTURO DEL DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO EN MATERIA AMBIENTAL Y DESTACÓ EL TRABAJO QUE VIENE HACIENDO EL DIRECTOR DE LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL ATLANTICO EN COMPAÑÍA DE SU GRUPO DE TRABAJO.

EL PRONUNCIAMIENTO LO HIZO EL ALTO EJECUTIVO DURANTE EL FORO INTERNACIONAL CIUDADES SOSTENIBLES Y COMPETITIVAS, REUNIDO EN EL SALÓN JUMBO DEL COUNTRY CLUB, EN EL CUAL EL BID Y FINDETER ENTREGARON LAS BASES DE LOS PLANES DE ACCIÓN AL DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO Y LAS CIUDADES DE BARRANQUILLA, BUCARAMANGA, MANIZALES Y PEREIRA.

“LO PRIMERO QUE VEO ES UNA ENTIDAD CON UNA CULTURA DE COMPROMISO Y TRABAJO. SUS SERVICIOS SON CLAROS ENFOCADOS EN LA ATENCION A CADA UNO DE LOS USUARIOS, SUS FUNCIONARIOS CONOCEN SUS RESPONSABILIDADES Y LAS CUMPLEN CABALMENTE”, DIJO MORENO.

### Últimas Noticias

- 9 mins 50 segs  
A juicio político de Córdoba por 'Pacto de Merizzo'
- 10 mins 42 segs  
El presidente del BID se optimista sobre el futuro de Barranquilla
- 14 mins 11 segs  
En vivo: Twitcam con Jossely de Colombia
- 27 mins 10 segs  
Barcelona sigue firme, Valencia se estrena y el Chelsea goles
- 28 mins 4 segs  
Obama y Romney ultimen sus estrategias para su primer debate de esta noche

### Publicidad

PARA VENDER Y ARRENDAR  
**Inmuebles H**  
www.inmueblesh.co

**PUBLIQUE SU INMUEBLE AHORA DESDE \$30.000 + IVA**

### Videos



LOCAL 15 de Mayo de 2012 • 11:17 pm

## LA CRA RECIBE PREMIO NACIONAL DE ALTA GERENCIA



Juliette Sieman después de poseerarse ante el gobernador José Antonio Segura.










 Si el primer de tus amigos en recomendar esto.

El Departamento Administrativo de la Función Pública otorgo el premio de alta gerencia a la Corporación Autónoma Regional del Atlántico por sus logros en materia de modernización institucional y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para la dafp “es un gran acierto entregar este premio a una entidad que en los últimos años ha recuperado su institucionalidad, prueba de esto es el certificado de calidad bajo la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 recientemente entregado” añade “el mejoramiento es un proceso continuo y la CRA nos ha dado una lección al respecto, por esta razón se hace acreedor a nuestra máxima distinción”.

### Últimas Noticias

-  30 segs  
 ¿Es posible vivir sin objetos de plástico? Una familia en Austria lo intentó
-  5 min, 26 segs  
 Revivir la Twitcam con Joselo de Colombia
-  6 min, 26 segs  
 Con golazo de James Rodríguez, Porto derrotó al PSG de Ibrahimovic
-  7 min, 26 segs  
 El cáncer de mama podría detectarse con un análisis de sangre
-  6 min, 9 segs  
 Reportan 19 mil pacientes con enfermedades crónicas

### Publicidad



PARA VENDER Y ALQUILAR  
**Inmuebles H**  
 www.inmueblesH.co  
**PUBLIQUE SU INMUEBLE AHORA DESDE \$30.000 + IVA**

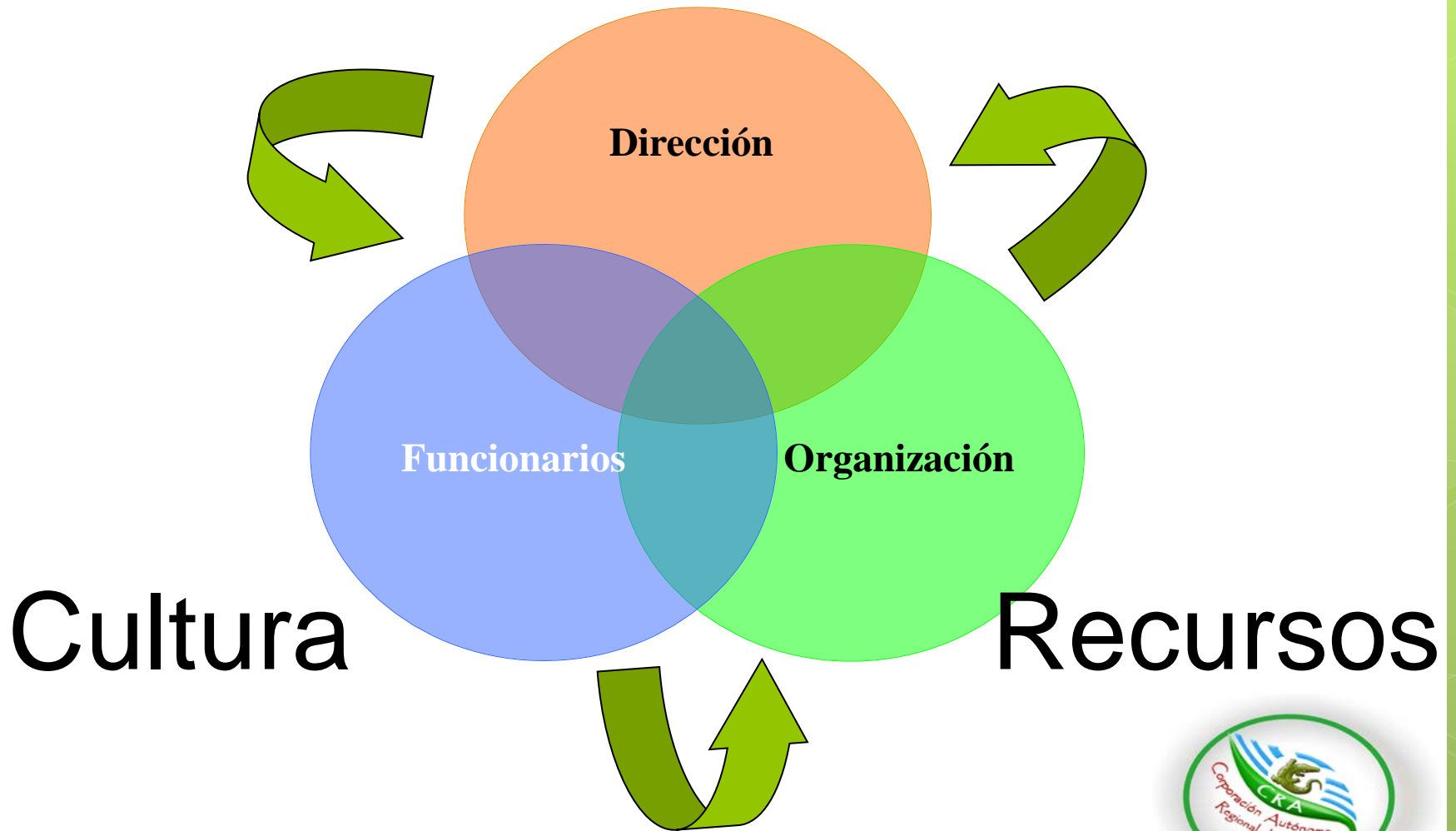
### Videos



Foro EL HERALDO de Competencia -



# Compromiso





Requisito

Clase

Calidad

Capacidad

Característica

Satisfacción del Cliente



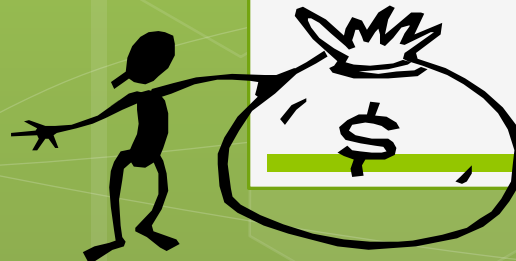
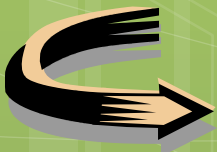


- ***Calidad***: es el grado en el que un conjunto de características (Rasgo diferenciador) cumple con los requisitos (3.1.1).

$$\underline{Q = C - R}$$

donde  $C > R \rightarrow$  Satisfacción del cliente

y  $C < R \rightarrow$  Insatisfacción del cliente



# REQUISITO



Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (3.1.2)

1. Implícito: que es habitual o una practica común para la organización.
2. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisitos. Ejemplo: norma, cliente.
3. Un requisito especificado es aquel que se declara. Ej: en documento.





# CARACTERISTICAS



## Rasgo Diferenciador

- 1. Una característica puede ser inherente o asignada.**
- 2. Una característica puede ser cualitativa o cuantitativa**
- 3. Existen varias clases de características como:**

Físicas: de mecánica, de electricidad, biológicas.

Sensoriales: relacionadas con los sentidos.

Comportamiento: cortesía, honestidad.

Tiempo: puntualidad, oportunidad.

Ergonómicas: Fisiológicas, salud.

Funcionales: funciones





## CLASE

Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.





# SATISFACCION DEL CLIENTE

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

# CAPACIDAD

Aptitud de una organización , sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.





## Sistema de Gestión de la Calidad

Planificación de la Calidad

Control de la Calidad

Aseguramiento de la Calidad

Mejora de la Calidad

Eficacia

Eficiencia

Efectividad





## Sistema de Gestión de la Calidad

Conjunto de elementos mutuamente relacionados para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

### ¿Por que Implementar un SGC?

- Unificación de norma.
- Impacto de la norma en la empresa.
- Calidad de productos y competencia.

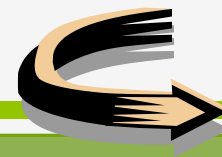
**Objetivo de un SGC:** Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluyendo los procesos, la mejora continua y la prevención de la no conformidades con los requisitos del cliente y reglamentarios aplicables.





## Planificación de la Calidad

Parte de la Gestión de la Calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.







## Control de la Calidad

Parte de la Gestión de la Calidad orientada a la satisfacción de los requisitos de la calidad.

## Aseguramiento de la Calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza de que se cumplen los requisitos de la calidad.

## Mejora de la Calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.





## Eficacia

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

## Eficiencia

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

## Efectividad (NTCG 1000:2009)

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.







## Alta Dirección

Persona o grupo de personas que dirigen o controlan una organización al mas alto nivel

## Política de la Calidad

Intenciones y dirección global de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por al alta dirección.

## Objetivos de la Calidad

Algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad

## Mejora de la Calidad

Acción recurrente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos





## Organización

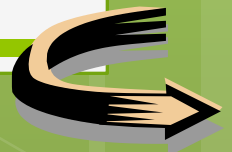
Conjunto de personas e instalaciones con una disposición determinada de responsabilidades, autoridades y relaciones.

## Entidades

Entes de la rama ejecutiva del poder publico y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la ley 872 de 2003.

## Mejora Continua

Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.





## Estructura de la organización

Descripción de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

## Infraestructura

Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización



## Ambiente de trabajo

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realizan el trabajo.







## Parte Interesada

Persona o grupo de que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

## Proveedor

Organización o persona que proporciona un producto.

## Cliente o Usuario

Organización o persona que recibe un producto



Proveedor



**LA  
ORGANIZACION**



Cliente





# Proceso

Procedimiento

Producto

Diseño y  
Desarrollo

Proyecto



Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Producto	Resultado de un proceso.



Diseño y  
Desarrollo

Proyecto



Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características específicas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos



*Información*



**Documento**

**Especificación**

**Registro**

**Manual de  
la Calidad**

**Plan de la  
Calidad**

**Procedimientos  
Documentados**

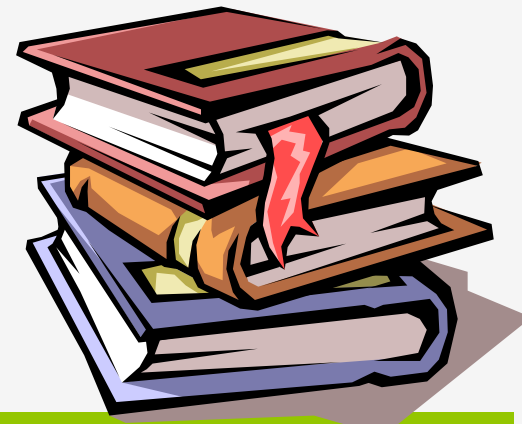


## Información

Datos que poseen significado

## Documento

Información y su medio de soporte







## Especificación

Datos que poseen significado

### Manual de la Calidad

Documento que especifica el Sistema de gestión de la Calidad de una organización

### Plan de la Calidad

Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.





## Procedimiento Documentado

El procedimiento o cualquier tipo de documento debe ser establecido, documentado, implementado y mantenido.

## Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.







# Característica

Seguridad de  
funcionamiento

trazabilidad

Característica  
de la Calidad



## Seguridad de Funcionamiento

Termino colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo.

## Característica de la Calidad

Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

## Trazabilidad

Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esta bajo consideración.





**Requisito**

**Defecto**

**Conformidad**

**No**

**conformidad**

**Liberación**

**Acción Preventiva**

**Acción Correctiva**

**Concesión**

**Desviación Permitida**

**Corrección**

**Desecho**





## Defecto

Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

## No conformidad

Incumplimiento de un requisito.

## Conformidad

Cumplimiento de un requisito.





## Acción Preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

## Acción Correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

## Concesión

Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.





## Desviación Permitida

Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

## Corrección

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

## Desecho

Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su utilización inicial prevista.





## Liberalización

Autorización para proceder con la siguiente fase de un proceso.

## Reproceso

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos

## Reclasificación

Variación de la clase de un producto no conforme de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

## Reparación

Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista





**Determinación**

**Revisión**

**Evidencia**

**Objetiva**

**Inspección**

**Verificación**

**Validación**

**Ensayo/  
prueba**



## Revisión

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia (eficiencia y efectividad NTCGP 1000:2004) del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

## Inspección

Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo prueba o comparación con patrones.

## Ensayo/prueba

Determinación de una o mas características de acuerdo con un procedimiento.





## Evidencia Objetiva

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

## Verificación

Confirmación mediante la aportación de evidencia de que se han cumplido los requisitos especificados.

## Validación

Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.







**Cliente de la Auditoría**

**programa de auditoría**

**Auditado**

**Auditoría**

**Hallazgos de la Auditoría**

**Criterio de la Auditoría**

**Evidencia de la Auditoría**

**Equipo Auditor**

**Experto Técnico**

**Auditor**

**Conclusiones de la Auditoría**



## Auditoria

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoria.

### Cliente de la Auditoria

Organización o personas que solicita una auditoria

### Programa de la Auditoria

Conjunto de una o mas auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.





## Auditado

Organización que es auditada

## Hallazgos de la auditoria

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.

## Criterios de la Auditoria

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

## Evidencia de la Auditoria

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.





## Equipo Auditor

Uno o mas auditores que llevan a cabo una auditoria

## Experto Técnico

Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

## Auditor

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

## Conclusiones de la Auditoria

Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de la auditoria.



# *Otras definiciones*



## Adquisición de bienes y servicios

Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad

## Riesgo

Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos

## Gestión Documental

conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación



## *Otras definiciones*

### Proceso de medición

Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud

### Confirmación metrologica

Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

### Función metrologica

Función con responsabilidad en la organización para definir e implementar el sistema de control de las mediciones.





## Equipo de medición

Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

## Estructura de la entidad

Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.



# TALLER

## Modulo 1

- Leer las palabras en la hoja del taller.
- Leer los conceptos relacionarlo según el numero asignado (10 Minutos).
- Hacer dos o cuatro grupos (de 5 a 10 personas).
- El primer grupo escogerá al integrante al cual le hará la pregunta.
- El integrante seleccionado escogerá la letra inicial de la palabra a preguntar.
- Si el integrante responde correctamente el grupo se le asignara dos puntos si por el contrario responde erradamente se le asignara un punto al grupo que hace la pregunta.