



**RESOLUCIÓN No. 1010**

**Por la cual se adoptan procedimientos obligatorios de la Defensoría del Pueblo de acuerdo con la norma NTCGP: 1000:2009.**

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO,**

en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en el artículo 5° del Decreto Ley 025 de 2014 y,

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 269 de la Constitución Política de Colombia establece que *“en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que dispone la Ley.”*

Que el artículo 1° de la Ley 872 de 2003 crea *“el Sistema de Gestión de la calidad de 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 a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente”*.

Que el Decreto 4110 de en su artículo 1° señala que *“la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004, 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.”*

Que mediante Resolución 603 de 2013, la Defensoría del Pueblo adoptó la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP: 1000:2009 la cual establece los procedimientos obligatorios del Sistema de Gestión de Calidad.

Que la Resolución 1822 de 2013 adoptó el Mapa de Procesos de la Defensoría del Pueblo.

Que teniendo en cuenta que la norma técnica adoptada por la Defensoría del Pueblo para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad exige la adopción de procedimientos obligatorios transversales al mapa de procesos, es preciso dar cumplimiento a los estándares exigidos por la norma.

Que el Comité de Coordinación de Control Interno MECI-CALIDAD, mediante Acta No. 03 de 23 de abril de 2014, aprobó los seis procedimientos obligatorios transversales a los procesos de la Entidad con sus anexos.

En mérito de lo expuesto,



Defensoría  
del Pueblo  
COLOMBIA

## RESOLUCIÓN No. 1010

Por la cual se adoptan los procedimientos obligatorios de la Defensoría del Pueblo de acuerdo con la norma NTCGP: 1000:2009.

Pág. 2

### RESUELVE:

**Artículo 1.** Adoptar para la Defensoría del Pueblo los siguientes Procedimientos obligatorios del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se anexan y hacen parte integral de la presente Resolución:

1. Procedimiento elaboración y control de documentos.
2. Procedimiento control de registros.
3. Procedimiento control de producto y/o servicio no conforme.
4. Procedimiento de acciones preventivas.
5. Procedimiento de acciones correctivas.
6. Procedimiento auditoría de calidad.

**Parágrafo 1.** Los siguientes documentos se encuentran integrados al procedimiento de elaboración y control de documentos:

1. Norma fundamental-Guía para la elaboración de documentos.
2. Instructivo para la elaboración de cartas y comunicaciones oficiales (memorandos, oficios, actas e informes).
3. Manual de imagen institucional.

**Artículo 2.** La actualización de los procedimientos obligatorios y sus documentos complementarios se realizará a partir de la presentación de propuesta de mejoramiento por parte del Jefe de la Oficina de Planeación como representante de la dirección para la implementación del Sistema de Control Interno – MECI y del Sistema de Gestión de Calidad, y con el análisis y la aprobación del Comité de Coordinación de Control Interno MECI-CALIDAD, en cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias dispuestas para el efecto.

**Artículo 3.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los **11 JUL 2014**

  
**JORGE ARMANDO OTÁLORA GÓMEZ**  
Defensor del Pueblo

Realizó: MFG   
Revisó: Jefe Oficina de Planeación  
Jefe Oficina de Control Interno  
Aprobó: Secretario General 



