



**ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN, MANTENIMIENTO
E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
NTCGP 1000:2009 EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER**

INTEGRANTES:

CARLOS MARIO GÓMEZ MOLINA

ID: 74141

JUAN FELIPE MENDOZA SÁNCHEZ

ID: 83804

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA, 11 DE MARZO 2010**

**ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN, MANTENIMIENTO
E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
NTCGP 1000:2009 EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER**

INTEGRANTES:

CARLOS MARIO GÓMEZ MOLINA

ID: 74141

JUAN FELIPE MENDOZA SÁNCHEZ

ID: 83804

**Trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de:
INGENIERO INDUSTRIAL**

**Director de Proyecto:
ING. BERTHA GARCÍA SIERRA**

**Supervisor de la Entidad:
EFRAÍN ALBERTO SANMIGUEL ACEVEDO**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA, 11 DE MARZO 2010**

Nota de Aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bucaramanga Marzo de 2010

DEDICATORIA

A todos aquellos que se vieron involucrados en mi proceso de formación como profesional, a Dios, a mis padres que gracias a sus esfuerzos lograron guiar mi camino, pero muy especialmente a mi hija que me ha llenado el corazón de sueños, de ilusiones y de ganas de superarme día tras día.

Carlos Mario Gómez Molina

Dedico este trabajo principalmente a mi madre, por todo el esfuerzo y confianza que me brindo al darme esta oportunidad de formación profesional, a Dios por acompañarme y guiarme en mi historia de vida, a mis amigos y a todas las personas que de alguna u otra manera se vieron involucradas en esta etapa de mi vida.

Juan Felipe Mendoza Sánchez

AGRADECIMIENTOS

A Dios principalmente, por darme la fortaleza para superar todos los altibajos que se me presentaron durante mis estudios y por darme la oportunidad de realizar mis sueños; a mi madre por acompañarme en todo momento, ser mi apoyo y mi ejemplo, a mi padre por todos los esfuerzos que realizó para lograr verme como profesional.

A mi hija quien con su llegada a este mundo llenó de amor e ilusión a mi corazón, es ella realmente a quien le debo todo, porque gracias a ella me llené de fortaleza para salir adelante con mis estudios.

A Silvia Alejandra que de no ser por su ayuda no habiéramos culminado con éxito nuestro proyecto; a Juan Felipe, que con su esfuerzo y dedicación logramos sacar adelante este proyecto.

Carlos Mario Gómez Molina

Principalmente doy gracias a mi madre quien es la persona más importante en mi vida, le doy gracias por todo el apoyo y la confianza que ella brindó en el recorrido de esta gran etapa de mi existencia, a Dios y a mi padre que me protegen con su espíritu, a todos mis familiares quienes aprecio tanto y a todas las personas cercanas que me apoyaron y creyeron en mi proyecto de vida.

A todas las personas de la Contraloría General de Santander. Al Doctor Efraín San Miguel, el Doctor Héctor Fabián Mantilla y la Ingeniera Bertha García por todo el acompañamiento, apoyo y colaboración incondicional en el desarrollo de este proyecto.

A Carlos Mario, por toda su perseverancia, ánimo y esfuerzo, con el cual logramos sacar adelante este trabajo.

Juan Felipe Mendoza Sánchez

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	14
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	15
2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
3. ANTECEDENTES.....	21
3.1 Marco Legal.....	21
3.2 Versión 2009 de la NTCGP 1000.....	25
3.3 Entidades certificadas en la norma NTC GP 1000.....	26
3.4 Antecedentes del Sistema de Gestión de la Calidad.....	28
3.5 Antecedentes del Sistema de Gestión de la Calidad en la Contraloría General de Santander.....	30
4. JUSTIFICACIÓN.....	33
5. OBJETIVOS.....	34
5.1 Objetivo General.....	34
5.2 Objetivos Específicos.....	34
6. MARCO TEÓRICO.....	35
6.1 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC- GP 1000:2009.....	35
6.2 Proceso de creación de la NTCGP 1000:2005.....	38
6.3 Fases del Sistema de Gestión de Calidad.....	40
7. ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC GP 100:2009.....	42
7.1 Actividades a Desarrollar.....	43
7.2 Cronograma de Actividades.....	44
7.3 Inventario de la Documentación existente.....	45
7.4 Reestructuración y Actualización del Equipo MECI-CALIDAD.....	45
7.5 Actualización de la Documentación.....	46
7.5.1 Manual de Calidad.....	46
7.5.2 Política de Calidad.....	46
7.5.3 Objetivos de Calidad.....	46
7.5.4 Caracterización de Procesos y Manual de Procedimientos.....	47
7.5.5 Listado Maestro de Documentos.....	47
7.5.6 Formatos.....	50
7.6 Implementación y Sensibilización del Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009.....	51
8. CONCLUSIONES.....	56
9. RECOMENDACIONES.....	57
WEBGRAFÍA.....	58

BIBLIOGRAFÍA.....	60
ANEXOS.....	61

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura Organizacional.....	16
Figura 2. Mapa de procesos Contraloría General de Santander.	31
Figura 3. Modelo de un SGC basado en procesos.....	36
Figura 4. Fases del Sistema de Gestión de Calidad.....	41

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Contralores de Santander.....	19
Tabla 2. Actividades a desarrollar.....	43
Tabla 3. Cronograma de actividades.....	44
Tabla 4. Integrantes equipo MECI-CALIDAD.....	45
Tabla 5. Abreviatura según tipo de documentos.....	48
Tabla 6. Abreviaturas según dependencias.....	48
Tabla 7. Identificación de documentos.....	49
Tabla 8. Identificación de documentos.....	49
Tabla 9. Identificación de documentos.....	49
Tabla 10. Identificación de documentos.....	50
Tabla 11. Reestructuración del equipo MECI-CALIDAD.....	51
Tabla 12. Presentación del plan de trabajo al representante de la alta dirección.....	52
Tabla 13. Presentación de documentación actualizada.....	52
Tabla 14. Presentación de Informe de avances.....	53
Tabla 15. Presentación de la documentación actualizada para su aprobación.	53
Tabla 16. Socializaciones y capacitaciones a todos los funcionarios de la entidad.....	54
Tabla 17. Entrega final de documentación a cada una de las dependencias de la entidad.....	55

RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO

TITULO: ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN, MANTENIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCGP 1000:2009 EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER.

AUTORES: CARLOS MARIO GÓMEZ MOLINA
JUAN FELIPE MENDOZA SÁNCHEZ

FACULTAD: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR: BERTHA GARCÍA SIERRA

RESUMEN

En el proceso para la puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican varias etapas básicas que se deben desarrollar de manera secuencial y sistemática siendo estas:

- ✓ Diagnóstico
- ✓ Planeación
- ✓ Diseño
- ✓ Implementación
- ✓ Evaluación

Basándonos en estas 5 etapas la Contraloría General de Santander, en el primer ciclo de este proceso logra dejar culminado hasta la etapa de diseño, ciclo que hasta ese momento se venía trabajando con la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP-1000 versión 2004, la cual hasta ese momento se encontraba en vigencia, pero, por motivos de actualización esta norma es modificada y publicada bajo la versión 2009.

Una vez culminada la actualización de la documentación, se procede con la etapa de implementación, etapa que se realizó mediante capacitaciones, socializaciones, publicaciones, entre otras. Para esto se contó con el apoyo del equipo MECI-CALIDAD conformado por funcionarios de la entidad, con quienes se socializaban los avances obtenidos y los logros alcanzados en el proceso, los cuales eran analizados conjuntamente en las reuniones realizadas; en estas reuniones se trataban temas como los las actividades a realizar, se estudiaba el resultado de las actividades ya realizadas y se dictaban charlas de temas referentes al proceso.

Para lograr la comunicación directa con todos los funcionarios de la entidad se utilizaron herramientas y actividades como: folletos informativos, entrevistas directas, medios digitales como correos electrónicos, CD'S, socializaciones, capacitaciones, entre otros.

PALABRAS Sistema de Gestión de Calidad - NTC GP 1000:2009 - Actualización -
CLAVES: documentación - Implementación - Contraloría General de Santander.

ABSTRACT OF WORK

TITLE: DOCUMENTACION UPDATE, IMPLENTATION AND MAINTENANCE OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM NTC GP 1000:2009 IN THE COMPTROLLER GENERAL OF SANTANDER.

AUTHORS: CARLOS MARIO GÓMEZ MOLINA
JUAN FELIPE MENDOZA SÁNCHEZ

FACULTY: INDUSTRIAL ENGINEERING

DIRECTOR: BERTHA GARCÍA SIERRA

ABSTRACT

In the process of implementing the Quality Management System, several core stages were identified stages that should be developed sequentially and systematically.

Core Stages

- ✓ Diagnosis
- ✓ Planning
- ✓ Design
- ✓ Implementation
- ✓ Assessment

The Comptroller General of Santander, based on these 5 stages, managed to finish the design stage of the first cycle in the process. This cycle, which until recently worked under the Technical Standard of Quality for Public Management - NTCGP-1000 - 2004 version, was modified due to the release of the 2009 version of the standard.

In order to continue with the following stages of the process, the second cycle must begin by updating the established documentation with the purpose of modifying it and adjusting it to the requirements of the 2009 version of the standard.

Once the documentation is updated, the implementation stage takes place. This stage was made through trainings, meetings, and publications among others. To achieve this, the MECI-QUALITY team (composed by entity officials) provided its support by sharing progress and achievements obtained during the process which were analyzed during the team meetings. In these meetings, in addition to lectures about subjects related to the process, were also discussed issues such as programmed activities and previous activities results.

The use of different tools and activities such as: brochures, direct interviews, digital media such as email, CD'S, socializations and training, among others were necessary to reach all the staff members of the entity.

KEY Quality Management System - NTCGP 1000:2009 - Update -
WORDS: Documentation - Implementation - Comptroller General of Santander.

INTRODUCCIÓN

“La Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP-1000, adoptada como norma oficial por el Decreto No. 4110 del 9 de diciembre del 2004. Es una muestra del compromiso del estado colombiano por generar una administración más eficaz y eficiente, pendiente de las necesidades y satisfacción de los ciudadanos. Utilizando este sistema como una herramienta gerencial que nos facilite garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de las organizaciones, brindando de ésta manera transparencia en las acciones y las políticas públicas, que a su vez consoliden altos niveles de competitividad que irradian la necesidad de unificar un sistema que promueva transparencia, suministre información confiable y verídica, que ejerza el control público y que promueva la participación ciudadana. Pero que de la misma manera garantice el fácil acceso a la información relativa a resultados del sistema, emprender acciones correctivas y preventivas, tener iniciativa por la mejora continua, buscar relaciones óptimas entre calidad y costo, satisfacer a los ciudadanos, simplificar procesos y crear un sistema laboral orientado hacia la productividad, entre otros beneficios.”¹

Con el fin de ajustarse a los lineamientos del Estado Colombiano, la Contraloría General de Santander emprende el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad bajo los requerimientos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP-1000:2009 con el objetivo principal de lograr la certificación. La entidad busca con esto generar confianza en la comunidad y garantizar transparencia en su gestión con el fin de tener una imagen positiva en la comunidad y lograr una interacción eficaz con la misma, que le permita optimizar su función y lograr que la ciudadanía en general participe del proceso de control fiscal, brindando información y colaboración que facilite el proceso de fiscalización.

¹ la calidad en la administración pública Colombiana. (En Línea) (Citado 1 de Marzo de 2011). Disponible en Web: http://biblioteca.icap.ac.cr/rcap/54_55/maria_pilar_arango.pdf

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA



Contraloría General
* DE SANTANDER *

ACTIVIDAD²

La Contraloría General de Santander, es un órgano de control del departamento de carácter técnico, con autonomía administrativa y presupuestal para administrar sus asuntos, en los términos y en las condiciones establecidas en la Constitución y en las leyes.

NÚMERO DE EMPLEADOS

96 Empleados directos.

DESCRIPCIÓN DEL ÁREA ESPECÍFICA DE TRABAJO

Este trabajo se realizará en la Contraloría Departamental de Santander ubicada en la Calle 37 No. 10-30, tercer y cuarto piso del edificio de la Gobernación de Santander, en el centro de la ciudad de Bucaramanga; y abarcará todas sus áreas y departamentos con el fin de realizar un trabajo completo que pueda generar excelentes resultados tanto para la entidad como para todos los que presiden de sus servicios, con el fin de realizar un árduo control a los registros y documentos de cada uno de los procesos y actividades que allí se realizan.

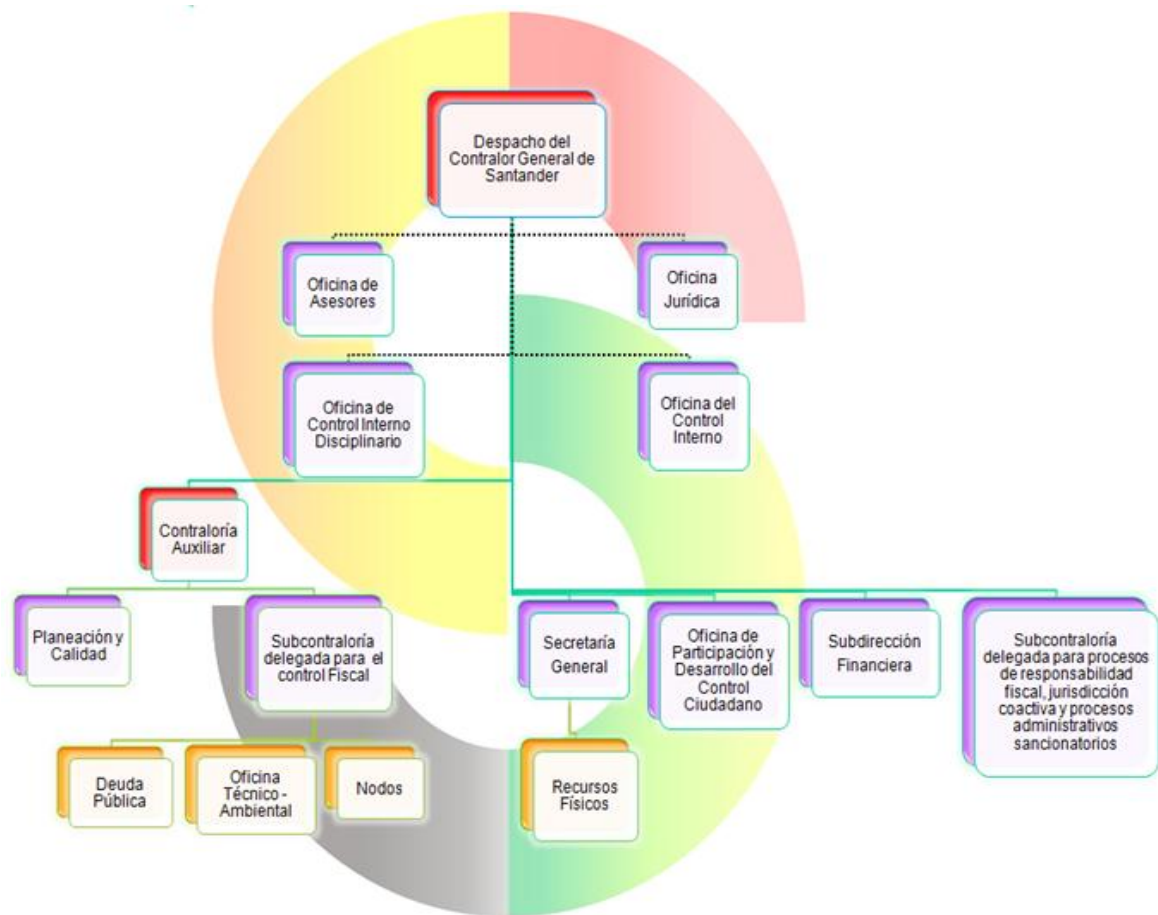
² CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. (En línea). (Citado 23 junio de 2010). Disponible en web: http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont_qs-contraloria.html

NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR

Efraín San Miguel
(Asesor del Contralor)

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL³

Figura 1. Estructura Organizacional.



Fuente: Contraloría General de Santander.

³ FLÓREZ, Lina María, GÓMEZ, Danny. Diagnóstico, planeación, diseño e implementación del sistema de gestión de calidad NTCGP 1000:2004 en la contraloría general de Santander. Trabajo de grado. Bucaramanga.: Universidad pontificia bolivariana. Facultad de Ingeniería Industrial. 2009. 41p

RESEÑA HISTÓRICA⁴

La Contraloría General de Santander fue creada el 25 de julio de 1935 mediante ordenanza No. 27 de la Asamblea Departamental, corporación de la cual era su presidente el abogado Arturo Regueros Peralta. Actuaba como secretario de la Duma el profesional del derecho Manuel Serrano M. quien años más tarde desempeñara el cargo de Contralor.

La sanción respectiva a la ordenanza la impartió el Gobernador Rogerio Silva Pradilla, llevando además la firma del secretario de Hacienda, Valentín González.

En la disposición ordenanza se hablaba de una oficina de Contabilidad y Control Fiscal encargada de la fiscalización del uso dado a los presupuestos departamental y de los municipios y de la contabilización de fondos y bienes del Departamento.

Según el artículo 2do. de la Ordenanza, la Contraloría "estará a cargo de un funcionario que nombrará la Asamblea para períodos de dos (2) años, con una asignación mensual de Doscientos sesenta pesos (\$ 260.00) y a quien se denominará Contralor del Departamento.

Creación de la Interventora

La Contraloría, sujeta a las disposiciones de la Ordenanza que la creó, funcionó así hasta 1967, año en el que por Ordenanza No. 124 se creó la sección de Interventora, con el objeto de evaluar técnicamente la inversión de los auxilios, subvenciones y destinaciones hechas por el Departamento o los Municipios para obras de fomento o para cualquier otro fin, de acuerdo con los estudios, proyectos, especificaciones y normas previamente acordados, ya sea que se ejecuten por contratos o por administración directa.

Dicha sección estaba, de acuerdo a la Ordenanza, bajo la dirección de un Ingeniero Civil.

Financiamiento de la Contraloría

En 1983, mediante la Ordenanza No. 14 de fecha 16 de noviembre, la Asamblea de Santander presidida por Tiberio Villarreal Ramos, dictó normas sobre financiamiento de la Contraloría, estableciendo que las instituciones descentralizadas del orden departamental y las entidades oficiales que reciban aportes o transferencias del Departamento para su sostenimiento, incluirán dentro de su presupuesto y en el Acuerdo Mensual de Gastos, el equivalente al 2% del monto total de sus recursos departamentales con destino al

⁴ CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. (En línea). (Citado 23 junio de 2010). Disponible en web: http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont_qs-contraloria.html

sostenimiento de la Contraloría General de Santander, porcentaje que se girará los primeros diez (10) días de cada mes a la Pagaduría de la Contraloría, siendo su pago de forzoso cumplimiento y la negación de éste se considerará causal de mala conducta para los funcionarios ordenadores del gasto.

Autonomía administrativa y presupuestal

En 1991, también mediante Ordenanza, esta vez la No. 014 del 5 de diciembre, se organiza la Contraloría como entidad técnica autónoma administrativa y presupuestalmente, cuya misión principal será la de vigilar la gestión fiscal de la Administración Departamental, sectores central y descentralizado y de los municipios en donde no exista organismo fiscal propio.

Dicha función será cumplida por la Contraloría en los términos de la Constitución y la Ley, actuando el Contralor como representante legal del organismo en todos sus actos y contratos. Esta ordenanza recibió la sanción de la Gobernadora Clara Elsa Villalba de Sandoval.

Dos años más tarde, en 1993, la Asamblea aprobó una Ordenanza mediante la cual se dictaron medidas de control fiscal, estipulando que éste será ejercido en forma posterior y selectiva (venía haciéndose control previo), incluyendo el ejercicio de un control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, la eficacia y la valoración de los costos ambientales.

Igualmente se estableció que la Contraloría no podrá en ningún caso realizar funciones administrativas distintas a las inherentes a su propia organización.

En el mismo año de 1993 la Máxima Corporación Legislativa del Departamento impartió aprobación a la Ordenanza 040 del 29 de diciembre en la que se expidieron normas en materia presupuestal, estableciéndose que corresponde al Contralor la elaboración del proyecto de Presupuesto del organismo, el cual debe presentarse a la Dirección de Presupuesto que lo incorporará al proyecto de Presupuesto General del Departamento. Dicho presupuesto comprenderá ingresos, gastos y disposiciones de Capital.

Contralores de Santander

Tabla 1. Contralores de Santander

Alberto Bonilla	Julio 1935	Junio 1940
José Manuel Serrano	Julio 1940	Junio 1941
Julio Montero Castro	Junio 1941	Mayo 1943
Mario Galán Gómez	Junio 1943	Junio 1945
Jorge Sánchez Camacho	Junio 1945	Junio 1947
Luis Eduardo Rosales	Julio 1947	Octubre 1949
Luis Vanegas Ramírez	Noviembre 1949	Diciembre 1951
Jorge Isaí Gómez Afanador	Enero 1952	Junio 1953
Alfonso Ortiz Lozano	Julio 1953	Diciembre 1954
Jorge Arenas Buenahora	Enero 1955	Septiembre 1957
Pedro Ardila Beltrán	Octubre 1957	Noviembre 1958
Roberto Harker Valdivieso	Diciembre 1958	Septiembre 1960
José Agustín Guevara	Octubre 1960	Enero 1964
Gustavo Duarte Alemán	Enero 1964	Octubre 1967
Jaime Torres Pieruccini	Octubre 1967	Julio 1970
Víctor J. Camacho	Agosto 1970	Junio 1978
Manuel Horacio Nieves Mateus	Julio 1978	Junio 1981
Roberto Cadena Arias	Julio 1981	Julio 1983
Orlando Santos Corzo	Julio 1983	Junio 1985
Miguel Jesús Arenas Prada	Julio 1985	Junio 1987
César Alberto Moreno Ramírez	Julio 1987	Diciembre 1988
Santiago Gilberto Mendoza Amorocho	Enero 1989	Diciembre 1990
Germán Ordóñez Plata	Enero 1991	Diciembre 1991
Gerardo Martínez Martínez	Enero 1992	Diciembre 1994
Jaime Enrique Durán Barrera	Enero 1995	Febrero 1997
Gerardo Camacho Miranda (E)	Marzo 1997	Mayo 1997
Julio Enrique Avellaneda Lamus	Junio 1997	Diciembre 1997
Gregorio Bautista Quijano	Enero 1998	Diciembre 2000
Alberto Rivera Balaguera	Enero 2001	Mayo 2001
Miguel Ángel Pinto Hernández (E)	Mayo 2001	Junio 2002
Amilkar Coronado	Junio 2002	Diciembre 2003
Camilo Torres Munar	Enero 2004	Diciembre 2007
Jaime López Reyes	Enero 2008	Diciembre

Fuente: Contraloría general de Santander.

2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La Contraloría General de Santander como “órgano de control del departamento de carácter técnico, con autonomía administrativa y presupuestal para administrar sus asuntos, en los términos y en las condiciones establecidas en la Constitución y en las leyes”⁵ a través de la aplicación combinada de los diferentes sistemas de control, a efectos de establecer si la gestión fiscal de los entes sujetos de control, servidores públicos y particulares, se han ejecutado conforme a las normas legales y los principios de economía, eficiencia, equidad y valoración de costos ambientales.

Como la contraloría busca generar confianza en la comunidad, brindando calidad y transparencia en el proceso de control fiscal frente a los municipios y la administración central del departamento y a su vez cumplir con lo estipulado en “el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, donde se establecen los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadora de servicios en Colombia”⁶; desea implementar, operar y mejorar continuamente y de manera adecuada la presente norma (NTCGP-1000;2009); para cumplir con este objetivo la Contraloría General de Santander inicia un proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTCGP-1000, la cual en ese momento se encontraba en su versión 2004; pero dicho proceso se detiene en la etapa de documentación, y en este lapso de tiempo la norma NTCGP-1000 es actualizada a la versión 2009 edición que aun se encuentra vigente a la fecha.

Para darle continuidad a este proceso y lograr culminar su objetivo la Contraloría General de Santander inicia nuevamente la implementación del sistema de gestión de la calidad, pero para lograrlo se hace necesario la actualización de la documentación ya establecida en la entidad con el fin de darle vigencia la última versión e iniciar la etapa de implementación.

El presente proyecto propondrá la actualización de la documentación, mantenimiento e implementación del Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009 en la Contraloría General de Santander, con el fin de que la entidad continúe avanzando con su proceso de certificación en dicho sistema de gestión de la calidad.

⁵ CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. Quienes Somos (en línea) <http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont_qs-contraloria.html> (citado el 2 de abril de 2010)

⁶ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Artículo 6º de la Ley 872. (2003). Por la cual se crean los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. (en línea). <http://www.accionsocial.gov.co/documentos/3193_NTCGP1000.pdf> (citado el 2 de Abril).p.1.

3. ANTECEDENTES

3.1 Marco Legal

A continuación se presentan dos de las principales normativas legales que rigen el sistema de calidad para la gestión pública, que son la ley 872 de 2003 y Decreto 4485 de 2009.

LEY 872 DE 2003⁷

EL CONGRESO DE COLOMBIA DECRETA:

ARTÍCULO 1o. CREACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Créase 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.

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.

ARTÍCULO 3o. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA. El Sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la

⁷ PROGRAMA PRESIDENCIAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. Ley 872 de 2003 (en línea). (Citado 1 de septiembre 2010) Disponible en web: http://www.anticorruptcion.gov.co/marco/normas_ci_publico/LEY872de2003_GESTIoN_DE_CALIDAD.pdf

respectiva entidad y así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

ARTÍCULO 4o. REQUISITOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN. Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente ley, las entidades deben como mínimo:

- a. Identificar cuáles son sus usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus empleados y principales funciones.
- b. Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad de los mismos.
- c. Identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el Sistema explícitamente en cada entidad.
- d. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control.
- e. Identificar y diseñar, con la participación de los servidores públicos que intervienen en cada uno de los procesos y actividades, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, en las materias y funciones que le competen a cada entidad.
- f. Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en los literales anteriores, incluyendo todos los puntos de control. Solo se debe documentar aquello que contribuya a garantizar la calidad del servicio.
- g. Ejecutar los procesos propios de cada entidad de acuerdo con los procedimientos documentados.
- h. Realizar seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos.
- i. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

DECRETO 4485 DE 2009⁸

(Noviembre 18)

Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política, y en la Ley 872 de 2003

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto 4110 de 2004 se adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual se elaboró teniendo en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

Que estas normas técnicas internacionales en los últimos años han sido actualizadas, lo cual exigió la revisión y actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Que igualmente se consideró necesario, en aplicación de lo señalado en el párrafo del artículo 3° de la Ley 872 de 2003, la integración de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública con el Sistema de Control Interno, en cada uno de sus elementos con el fin de armonizarlos.

Que de conformidad con lo expuesto se requiere adoptar la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

DECRETA:

Artículo 1°. Adóptase la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009, la cual establece 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 2° de la Ley 872 de 2003.

⁸ **DECRETO 4485 DE 2009** (en línea). (Citado 10 de Marzo de 2010) Disponible en web: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37853>

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000 versión 2009 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas y los recuadros de orientación los cuales expresamente se identifican como de carácter informativo.

Artículo 2°. Los organismos y entidades a las cuales se les aplica la Ley 872 de 2003 dentro del año siguiente a la publicación del presente decreto, deberán realizar los ajustes necesarios para adaptar sus procesos a la nueva versión de la norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009.

Vencido el término del año señalado en el presente artículo, la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, las certificaciones y las renovaciones de las mismas deberán efectuarse de conformidad con la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009.

Parágrafo. Las entidades que a la fecha de expedición del presente decreto se encuentran certificadas y deseen renovar su certificación y las que tengan implementado el sistema de gestión de la calidad y deseen certificarse durante el año siguiente a la publicación del presente decreto, podrán hacerlo con base en la norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

Artículo 3°. El Departamento Administrativo de la Función Pública, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 8° de la Ley 872 de 2003 brindará el acompañamiento requerido por las entidades u organismos de la administración pública para adecuar sus procesos a la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009.

Artículo 4°. Las certificaciones que se expidan de conformidad con la norma NTCGP 1000 versión 2009 sólo pueden ser otorgadas por las entidades de certificación que se encuentren debidamente acreditadas por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.

Artículo 5°. El presente decreto rige a partir de su publicación y modifica en lo pertinente el Decreto 4110 de 2004.

3.2 Versión 2009 de la NTCGP 1000⁹

Por medio del Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009 fue adoptada la primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000, documento trabajado y desarrollado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en conjunto con ICONTEC.

Dicha actualización se realizó con el objeto de facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno y de Desarrollo Administrativo. Por tanto, esta nueva actualización, no incluye nuevos requisitos ni reduce los de la versión 2004.

Bajo este enfoque, esta actualización incluye recuadros con orientaciones y recomendaciones sobre los aspectos comunes entre el Sistema de Gestión de la calidad y el de Control Interno, los cuales se ilustran con el fin de promover su implementación de forma que se evite duplicar esfuerzos. Su inclusión no ha sido concebida para su uso en certificación y no se debe considerar que estos recuadros sean requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

La NTCGP 1000 es un documento que pretende que todas las entidades puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

⁹ ICONTEC internacional. Comunicado de prensa 23 de noviembre 2009.(En Línea).(Citado 24 agosto 2010) Disponible en web:
<http://www.icontec.org/BancoMedios/Documentos%20PDF/lista%20la%20versión%202009%20de%20la%20ntcgp%201000.pdf>

3.3 Entidades certificadas en la norma NTC GP 1000

A continuación se presentan algunas de las entidades públicas que se encuentran certificadas bajo la norma NTC GP 1000, dando estricto cumplimiento a las leyes impuestas por el gobierno nacional.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN MANTIENE LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN¹⁰



El Ministerio fue recertificado en ISO 9001 y NTC GP 1000. Con este logro afianza su visión integral, incrementa el nivel de satisfacción de sus clientes, racionaliza sus recursos y esfuerzos y aumenta su índice de transparencia y de cumplimiento de las normas.

El Ministerio de Educación Nacional mantuvo la certificación en las normas ISO 9001 y NTC GP 1000 de todos los servicios y procesos de la entidad, otorgada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

Los servicios del Ministerio que están certificados son: definición de políticas y normatividad, desarrollo de proyectos, asistencia técnica, distribución y seguimiento de recursos financieros, atención de trámites de aseguramiento de calidad en Educación Superior y suministro y divulgación de información para el fortalecimiento de la Educación Preescolar, Básica y Media y la Educación Superior.

La recertificación fue otorgada tras una auditoría de seguimiento de dos días en la que los auditores del Icontec resaltaron la consolidación y el avance del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y propusieron algunos aspectos por mejorar.

Con la recertificación queda demostrado que los servidores del Ministerio están listos para servir mejor y que con los resultados de la auditoría de seguimiento el Sistema Integrado de Gestión (SIG) continua consolidándose y mejorando su desempeño, logrando una

¹⁰ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ministerio de Educación mantiene la certificación de calidad del Sistema Integrado de Gestión. (en línea). (citado 24 ago. 2010). Disponible en web: <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-135934.html>

visión integradora de la organización, incremento en la satisfacción de clientes, aumento del compromiso de los servidores, racionalización de recursos y esfuerzos, mejoramiento del desempeño interno de los procesos, cumplimiento de normas y aumento del índice de transparencia.

Este buen resultado es el reconocimiento a todo el esfuerzo del equipo directivo, de los gestores de calidad y de todos y cada uno de los servidores del Ministerio.

CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA¹¹



La contraloría departamental del valle del cauca, se encuentra certificada desde el año 2005 bajo la norma ISO9001:2001, en el año 2006 implemento el Modelo Estándar de Control Interno, y en el año 2009 inicio el proceso de implementación de la norma NTGP1000:2009 y su articulación con la norma ISO 9001:2008 y Modelo Estándar de Control Interno, con el propósito de armonizar la aplicación de estas normas en la Entidad.

El Sistema Integrado de Gestión -SIG, se adecuó a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008, la NTC GP 1000:2009 y los aspectos requeridos por el Modelo Estándar de Control Interno establecidos por el Decreto 1599 de 2005, en el proceso de articulación se unificaron criterios y parámetros básicos de control e identificaron elementos comunes de las normas, con el propósito de contar con un instrumento de gestión y control, que contribuye al mejoramiento del quehacer institucional y de la prestación de los servicios.

Política Sistema Integrado de Gestión

La Contraloría debe orientar su gestión a la construcción de eficiencia y moralidad en la gestión pública para generar legitimidad, equidad, confianza de la población en sus instituciones y eficiencia de estas en la producción de bienestar social. Una gestión que se compromete a un mejoramiento continuo de la entidad bajo las normas internacionales

¹¹ CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA. Sistema integrado de gestión. (En línea) (Citado 24 agosto de 2010) Disponible en web: <http://contraloriavalledelcauca.gov.co/publicaciones.php?id=31707>

de calidad ISO 9001:2008, nacionales de calidad NTCGP 1000:2009 y el sostenimiento de las certificaciones obtenidas. Una gestión que entiende el control fiscal no sólo como una herramienta fundamental de la política, sino como un ejercicio de representación y servicio a una sociedad, que debe producir resultados concretos en función de un proceso debidamente planificado en beneficio del bienestar colectivo.

Objetivos Sistema Integrado de Gestión

- ✓ Mayor Impacto del Control Fiscal en las Entidades Sujetas de Control y en la Sociedad
- ✓ Mejoramiento de la Gerencia Pública de las Entidades Sujetas de Control
- ✓ Transparencia en la Rendición Pública de Cuentas de las Entidades Sujetas de Control
- ✓ Contribuir al Mejoramiento de las Políticas Públicas de las Entidades Sujetas de Control

3.4 Antecedentes del Sistema de Gestión de la Calidad

“El Estado colombiano, comprometido con las nuevas exigencias que impone la sociedad actual, y buscando la creación de una nueva cultura de la calidad y de compromiso en el servicio público en las entidades estatales, ordenó la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para las entidades de la rama ejecutiva del nivel nacional, mediante la aprobación de la Ley 872 de 2003.

Dentro de los debates surtidos en el seno del Congreso de la República, esta iniciativa tuvo origen en dos proyectos, un primer proyecto el 03 del 2002, del Senado, el cual buscaba adoptar el sistema internacional de calidad ISO 9000 y el 27 de 2002, cuya finalidad era la implementación de un sistema de gestión de la calidad y la efectividad en las entidades del orden nacional.

En el mismo debate en el Congreso de la República, la senadora ponente llama la atención sobre la necesidad de implementar un sistema de gestión de la calidad en el Estado Colombiano, atendiendo a las fallas detectadas en muchas de las entidades estatales, en donde: “(...) hay una cultura de indiferencia de los funcionarios frente a la satisfacción de los usuarios, ya que se asume que la gente siempre va a demandar los servicios estatales, entonces no importa para nada la calidad. Todos conocemos las

quejas de la lentitud de la administración pública, la pésima atención y otras fallas de calidad en el sector público.”¹²

Con base en lo anterior la Contraloría General de Santander, emprende la tarea de certificarse como una entidad del estado con los más altos estándares de calidad adoptando así los lineamientos presentados en la NTCGP-1000 para lograr de esta manera cumplir con lo estipulado en la ley 872 de 2003 y a su vez, cumplir con la ciudadanía prestando un servicio integro, eficiente y eficaz con el fin de lograr la satisfacción de todos y cada uno de los ciudadanos que demanden sus servicio. Y es en ese punto desde donde se inicia una ardua labor de investigación y documentación de la mano de la Universidad pontificia Bolivariana, entidad con la cual la Contraloría General de Santander hace un acuerdo, con el fin de lograr el apoyo logístico y académico necesario para poder cumplir con el objetivo principal.

A medida en que avanzaba la investigación esta se divide en dos fases fundamentalmente, la primera que es el Diseño y la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en atención a los requisitos de la NTCGP 1000:2004 fase ya culminada al día de hoy con la aprobación de la Contraloría General de Santander y la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Santander. Y una segunda fase se realizara la Adecuación (del Diseño y la Documentación realizados en la primera fase de la investigación con el fin de adaptarlos a los requisitos presentados en la NTCGP 1000:2009) e Implantación del Sistema de Gestión de calidad en la Contraloría General de Santander.

¹² VALENCIA, Diana Carolina. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 - 21 Oct. 2005 El sistema de control interno y su complementariedad con el sistema de gestión de la calidad Disponible en la web:
<http://www.ijj.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/inv%20otras%20entidades/CLAD/CLAD%20X/documentos/valencia.pdf>

3.5 Antecedentes del Sistema de Gestión de la Calidad en la Contraloría General de Santander¹³



MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad describe e implanta los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad SGC- ante lo exigido por la Norma NTC ISO 9001:2008 y la Norma NTC GP 1000:2004, implementado a las entidades y servidores públicos, con el fin de evaluar, registrar y verificar los disímiles procedimientos, planes y procesos, de seguimiento y control establecidos por la entidad a certificar.

Con el fin de registrar dichos procedimientos, la Contraloría General de Santander, en busca de la implementación del sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000:2004, proyecta documentar los diferentes lineamientos, políticas, objetivos y procesos discernientes a su estructura y funcionamiento.

El propósito de la implementación del presente Manual es aumentar el nivel de calidad de la entidad, revalidando a la Contraloría General de Santander, como autoridad y órgano de control de carácter técnico y autónomo para el seguimiento de procesos de Control Interno.

El efectuar el Manual de Calidad demuestra que la Contraloría General de Santander busca ser reconocida como un ente de Control eficaz, con capacidad para establecer parámetros de control y servicio al aplicar el paralelismo de los procesos o tareas de gestión.

¹³ FLÓREZ, Lina maría, GÓMEZ, Danny. Diagnostico, planeación, diseño e implementación del sistema de gestión de calidad NTCGP 1000:2004 en la contraloría general de Santander (Manual de Calidad). Trabajo de grado. Bucaramanga.: Universidad pontificia bolivariana. Facultad de Ingeniería Industrial.2009. 84p

MAPA DE PROCESOS

Figura 2. Mapa de procesos Contraloría General de Santander



Fuente: Contraloría General de Santander

POLÍTICA DE CALIDAD

La Contraloría General de Santander en sus facultades como órgano de control fiscal en el Departamento; tiene el compromiso de ejercer con imparcialidad y transparencia, confianza en la comunidad y según los procedimientos de gestión y auditoría de control; adelantar, evaluar, verificar y manejar de la mano de sus servidores públicos, los respectivos procesos que guíen la administración de los recurso públicos.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Brindar transparencia, eficiencia e integridad, en la gestión realizada por los servidores públicos de la Contraloría General de Santander, enmarcado dentro de los linderos de la responsabilidad y del buen desempeño.
2. Vigilar el óptimo desarrollo de la gestión fiscal y ambiental, cumpliendo con las responsabilidades vinculadas a los procesos, implementando nuevos parámetros y acciones en pro del fortalecimiento de los procedimientos adjuntos a la comunidad.
3. Asegurar y fortalecer el direccionamiento en la planeación, implementación y verificación de los procesos y requisitos considerados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Establecer procesos de Comunicación a nivel interno y que se hallen apropiados en la ejecución del SGC.
5. Hacer efectiva la participación ciudadana y de las organizaciones en la gestión fiscal participativa, con elementos que permitan la formación de políticas en pro de la comunidad y la satisfacción del cliente.

4. JUSTIFICACIÓN

“Durante los últimos años la necesidad de contar con Sistemas de Gestión de la Calidad para aumentar la satisfacción de los clientes, mejorar la imagen de las empresas y buscar una mayor sostenibilidad en el tiempo, se convirtió en un tema de primer orden para organizaciones en todo el mundo. De la misma manera el sector público nacional buscó, desde hace algunos años, darle un vuelco total a su forma de hacer las cosas.”¹⁴

Por lo cual la Contraloría General de Santander decide implementar un sistema de gestión de calidad bajo la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000 para lo cual hace un convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana sección Bucaramanga, para iniciar esta tarea con estudiantes de décimo semestre que deseen hacer su tesis de grado en la entidad. La primera etapa de este convenio inicia con un grupo de estudiantes que realizaron la documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad NTCGP-1000 versión 2004, dicho proyecto se realizó satisfactoriamente quedando como resultado la documentación del sistema.

Y con el fin de dar continuidad a este proceso de certificación la contraloría decide reanudar el convenio con la Universidad Pontificia Bolivariana sección Bucaramanga pero esta vez para actualizar mantener e implementar el sistema para no abandonar los esfuerzos ya hechos para dar cumplimiento al objetivo de la entidad que es la certificación.

¹⁴ ICONTEC internacional. Comunicado de prensa 23 de noviembre 2009.(En Línea).(Citado 24 agosto 2010) Disponible en web:
<http://www.icontec.org/BancoMedios/Documentos%20PDF/lista%20la%20versión%202009%20de%20la%20ntcgp%201000.pdf>

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Actualización de la documentación, mantenimiento e implementación del Sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000:2009 en la Contraloría General de Santander.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un diagnóstico para determinar los documentos que requieren actualización.
- ✓ Actualizar la documentación según la Norma Técnica de Calidad NTCGP-1000:2009
- ✓ Divulgar los documentos actualizados al personal responsable de su implementación.
- ✓ Dar acompañamiento en la implementación de los documentos actualizados.
- ✓ Elaborar un plan de acción para que la Contraloría continúe con la etapa de actualización del sistema de calidad.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC- GP 1000:2009¹⁵

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Para la elaboración de esta norma se han empleado como base las normas internacionales ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2008 sobre gestión de la calidad. En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

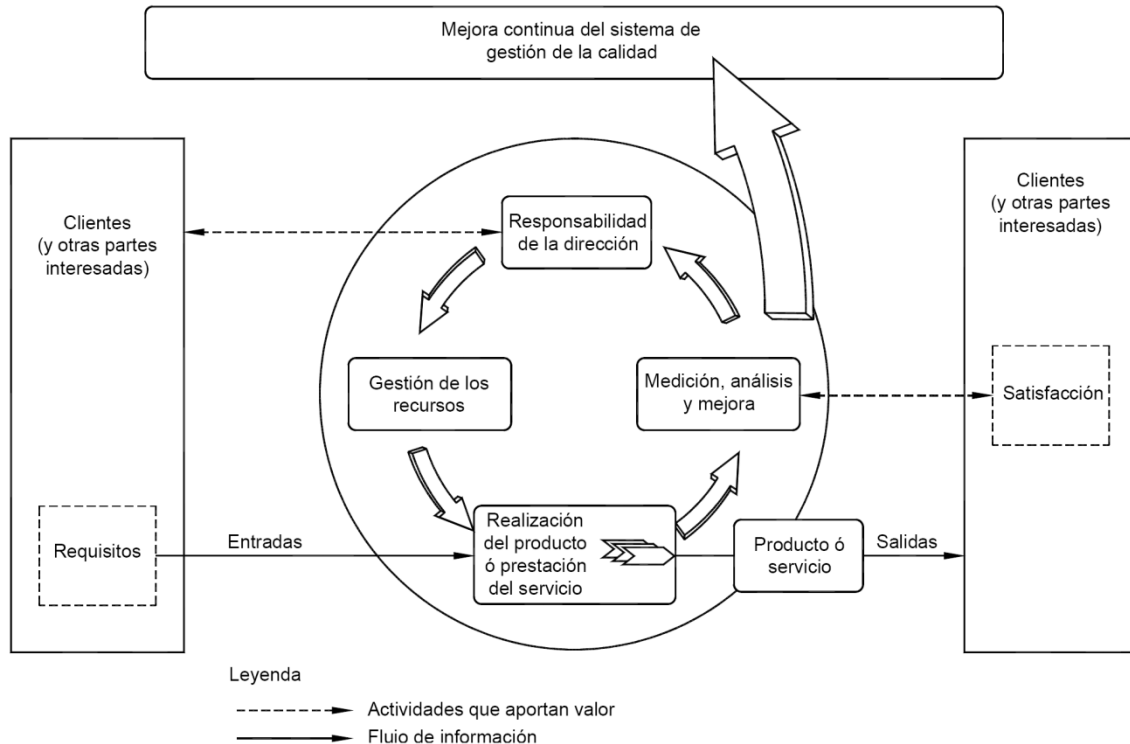
Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

El modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos nos muestra los vínculos entre los procesos de SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD y MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA. (Ver Figura 1) Nos muestra también como las partes interesadas

¹⁵ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009. (En línea) (Citado 1 de septiembre 2010)
Disponible en la web: <http://www.dafp.gov.co/dmdocuments/NTCGP1000-2009.pdf>

juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

Figura 3. Modelo de un SGC basado en procesos



Fuente: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza sobre la importancia de:

- a. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b. La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c. La obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, y
- d. La mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS

Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

- a. **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 cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- b. **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.
- c. **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, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.
- d. **Enfoque basado en 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.
- e. **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.
- f. **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.
- g. **Enfoque basado en hechos y datos 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.

- h. 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.
- i. 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.
- j. Transparencia: la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

6.2 Proceso de creación de la NTCGP 1000:2005.¹⁶

Para comenzar a exponer el proceso de creación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, se hace necesario definir que es una norma técnica y cuáles son las implicaciones jurídicas de esta.

La definición de una Norma Técnica se encuentra contenida en el Decreto 2269 de 1993, el cual establece: “ es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado”.

Teniendo en cuenta que para la expedición de una norma técnica es necesario que el documento sea establecido en consenso y aprobado por un organismo reconocido, el Gobierno Nacional, en cabeza del Departamento Administrativo de la Función Pública, contrató la Secretaría Técnica para la elaboración de la norma con el ICONTEC.

Por su parte, el ICONTEC, es el Organismo Nacional de Normalización en Colombia, con base en lo indicado en el decreto 2746 de 1984, ratificado por el decreto 2269 de 1993.

¹⁶ Valencia, Diana Carolina, El sistema de control interno y su complementariedad con el sistema de gestión de la calidad (En línea) (Citado 24 agosto de 2010) Disponible en la web:
<http://www.ijj.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/inv%20otras%20entidades/CLAD/CLAD%20X/documentos/valencia.pdf>

Asimismo, es representante por Colombia ante la ISO (International Organization for Standardization) y miembro de la IEC (International Electrotechnical Commission).

Enmarcado en este contexto el Doctor Fernando Grillo Rubiano, Director del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), destaca la importancia de esta norma como guía de acción organizacional cuando expone: "...la existencia de una norma técnica de calidad para el sector público, implica adoptar los instrumentos gerenciales para que, de una manera planificada y organizada, cada entidad obtenga resultados previstos y demuestre capacidad de reacción frente a los imprevistos o riesgos de sus procesos. Por tal razón, la gestión de la calidad necesita de instrumentos orientadores llamados "normas técnicas" y sobre las cuales se establece el sistema de gestión de la calidad de la organización." (Gestión de la Calidad en el Sector Público: 2005) Fue así como se constituyó un grupo inicial de trabajo conformado por funcionarios del Departamento Administrativo de la Función Pública y del ICONTEC, que se encargó de elaborar un documento anteproyecto, de la norma técnica de calidad en la gestión pública, el cual fue enviado a las diferentes entidades del orden nacional, quienes posteriormente retroalimentaron el contenido de la norma técnica, mediante observaciones y comentarios que fueron recogidos en cada una de las actas de reuniones que se realizaron a lo largo de los 8 meses que duró la elaboración de la norma, cumpliéndose así el requisito de consulta pública.

DETALLES DEL PROCESO

En Ayuda de memoria 01, del 18 de marzo de 2004, del Grupo de Trabajo para la elaboración del Proyecto de Norma Técnica sobre Gestión de la Calidad en la Gestión Pública, se acordó la elaboración de una norma, la cual fue enviada directamente a consulta pública.

El ICONTEC, al ser un organismo reconocido nacional e internacionalmente por su experiencia en el tema de calidad, presentó un borrador de norma, el cual sirvió como marco inicial para la elaboración de la misma.

La consulta pública se realizó en aproximadamente 213 entidades estatales, quienes tuvieron los meses de marzo a julio para el análisis de la norma, y el envío de los comentarios respectivos.

Uno de los comentarios más repetidos fue el de: "Adoptar la norma ISO 9000:2000 como norma oficial para la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad, en las entidades del estado y prescindir del proyecto de Norma Técnica que se encuentra en estudio."

La justificación presentada por las entidades para solicitar este cambio, se debió a que los requisitos definidos en la norma ISO 9000:2000, son genéricos y aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo tamaño, o producto suministrado. Adicionalmente, consideran que el reconocimiento mundial que tiene ISO 9000:2000, ayuda a que las entidades que implementen esta norma sean igualmente reconocidas por su transparencia y eficiencia en la prestación de los servicios.

Frente a la anterior solicitud, el Comité consideró que no era procedente referenciar directamente la norma ISO 9000:2000, dado que esa no había sido la voluntad del legislador, lo cual se evidencia en la lectura del artículo 6º de la Ley 872 de 2003, al establecer que la norma técnica de calidad en la gestión pública, “...podrá tener en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia”, más en ningún momento señala la Ley que el decreto reglamentario pueda adoptar directamente la norma ISO 9000:2000.

Adicionalmente, el Comité consideró que la norma debía ajustarse a las necesidades específicas del sector, con el fin de que el sistema de gestión de la calidad se articulará con el sistema de control interno, el cual también es obligatorio para las entidades estatales; y finalmente, se argumentó que no era conveniente que una reglamentación nacional hiciera referencia a una norma cuyas modificaciones están sujetas a cambios por parte de una entidad externa como lo es la ISO. (Acta 02 del 27 de Julio de 2004: Comité Técnico para la elaboración del proyecto de norma técnica sobre gestión de la calidad en la gestión pública.) De esta forma, luego de 11 reuniones del Comité Técnico para la elaboración del proyecto de norma técnica sobre gestión de la calidad en la gestión pública, el 4 de Octubre de 2004 se aprobó la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y posteriormente el 9 de diciembre de 2004, el Presidente de la República expidió el Decreto 4110, el cual adopta la NTCGP 1000:2004.

6.3 Fases del Sistema de Gestión de Calidad¹⁷

En el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican varias fases básicas que se deben desarrollar de manera secuencial y sistemática para lograr el propósito.

En el siguiente diagrama se representan las fases que conforman el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad:

¹⁷ COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía del Diagnóstico para implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (En línea) (Citado 8 marzo de 2011) Disponible en la web: http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/ntgc1000_marcolegal/guiadiagnostico.pdf

Figura 4. Fases del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Departamento administrativo de la función pública. Guía del Diagnóstico para implementar el SGC.

Diagnóstico:

Corresponde a una evaluación inicial del estado de la Entidad respecto a los requisitos de la norma NTCGP1000.

Planeación:

En esta fase se determinan las actividades a efectuar para subsanar las diferencias entre lo que tiene la entidad y lo que debe tener según la norma NTCGP1000. El producto resultante de la misma es un plan detallado de actividades con sus responsables, tiempos de ejecución y plazos.

Diseño:

Corresponde a la definición de soluciones para cumplir con los requisitos establecidos en la norma NTCGP1000. En esta fase se realiza la identificación y definición del mapa de procesos, la interacción entre estos, elaboración del soporte documental (manual del sistema de gestión de la calidad, planes de calidad, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros) requeridos para dar cumplimiento a dichos requisitos.

Implementación:

Se realiza la divulgación y aplicación del soporte documental elaborado en la fase de diseño.

Evaluación:

El objetivo de ésta fase es evaluar si el SGC ha sido implementado de manera eficaz y cumple los propósitos para el cual fue diseñado. Esto se realiza a través de la auditoría interna de calidad y las demás auditorías externas que cada entidad establezca de manera voluntaria, por ejemplo una preauditoría a través de una firma externa especializada

7. ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC GP 100:2009

El diseño del proyecto se realizó por medio de un plan de trabajo, donde inicialmente se revisó y evaluó la documentación de la norma NTCGP-1000 versión 2004 con el fin de actualizarla y alinearla con la nueva versión 2009 de la misma, para lograr ajustar los procedimientos, procesos y gestión del actual sistema de control fiscal en cada uno de los departamentos que posee la Contraloría General de Santander; Esto se logró utilizando métodos y herramientas de comunicación directa, socialización y capacitación con el personal que actualmente labora en la entidad; de esta manera se pretendió generar una cultura de calidad y conciencia en el mejoramiento continuo en dicho personal.

Además, se organizaron reuniones periódicas para socializar el avance de los planes y la evaluación de los mismos en el Sistema de Gestión Calidad.

Este trabajo se realizó bajo la supervisión de los directores del proyecto en conjunto con el equipo de MECI-CALIDAD actualmente establecido en la entidad; logrando de esta manera un trabajo eficaz, que cumpla con los parámetros establecidos (por la entidad y la ley) hacia a los procesos de implementación en un Sistema de Gestión de Calidad.

Para este proyecto se utilizó un diseño de investigación descriptivo y concluyente.

7.1 Actividades a Desarrollar

Tabla 2. Actividades a desarrollar

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
1. Realizar un inventario de la documentación existente.	Revisar la documentación y el trabajo realizado en el Sistema de Gestión de Calidad realizado en la Contraloría General de Santander.
2. Identificación de los cambios entre las versiones de la norma.	Identificar los capítulos, párrafos, figuras o tablas que han sido modificados entre las normas.
3. Plan de trabajo.	Realizar un cronograma planeando y especificando cada una de las actividades a desarrollar.
4. Actualización.	Aplicar los cambios correspondientes según la norma.
5. Divulgación.	Se realizará a través de reuniones periódicas, circulares y correos electrónicos.
6. Implementación.	<p>Realizar capacitaciones para dar a conocer a los funcionarios de la entidad los documentos que se van a implementar, las actividades a desarrollar y los nuevos esquemas de trabajo con el fin de cumplir con los requisitos establecidos por la NTC GP-1000:2009.</p> <p>Aplicar y dar a conocer los diferentes términos y definiciones descritos por la NTCGP1000:2009 en la entidad.</p> <p>Realizar folletos, carteles y comunicados especificando los nuevos objetivos y la política de calidad adoptados por la entidad, con el fin de que los funcionarios se familiaricen con ellos y encaminen sus actividades de tal manera que estos se puedan cumplir a cabalidad.</p>

Fuente: Elaboración propia.

7.2 Cronograma de Actividades

Tabla 3. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	Semana				semana				semana				semana				semana				semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Realizar un inventario de la documentación existente.																								
2. Identificación de los cambios entre las versiones de la norma.																								
3. Plan de trabajo.																								
4. Actualización.																								
5. Divulgación.																								
6. Implementación.																								

Fuente: Elaboración propia.

7.3 Inventario de la Documentación existente.

Inicialmente se realizó una revisión general de la documentación existente en la contraloría general de Santander, en lo referente al sistema de gestión de calidad, con el fin de determinar el estado actual de los mismos y establecer los cambios a realizar en la etapa de actualización, a su vez esta revisión nos sirvió como base para identificar los documentos faltantes.

7.4 Reestructuración y Actualización del Equipo MECI-CALIDAD

Se toma la decisión de reestructurar el equipo MECI-CALIDAD ya que entre la lista de funcionarios que lo integraban permanecían personas que ya no laboraban en la entidad, siendo esto un inconveniente para el proceso, también encontramos que una de las dependencias de la contraloría departamental de Santander no contaba con representación alguna en el equipo lo cual representaría un problema, debido a que dicha dependencia no recibiría la información de los temas tratados en las reuniones periódicas entre el equipo y el personal encargado de la implementación, ya que esta es una de las funciones de los integrantes del equipo MECI-CALIDAD, representar la dependencia a la cual pertenece y mantener informados a todos los funcionarios de la misma del estado del proceso de implementación.

Tabla 4. Integrantes equipo MECI-CALIDAD

Equipo MECI-CALIDAD	
HÉCTOR FABIÁN MANTILLA REMOLINA	CHRISTIAN PATARROYO
EFRAÍN ALBERTO SANMIGUEL	MYRIAM MORALES
ÁLVARO ENRIQUE GUTIÉRREZ	LUZ MARINA QUINTERO
MYRIAM BELTRÁN	LEONARDO SILVA
ÁLVARO CELIS	JUAN MANUEL ORTIZ
JANNETH JAIMES	NUBIA NIVES
GRACIELA SEPÚLVEDA	LUIS CARLOS CHAPARRO
LUIS DAVID RUEDA	JIMENA PINILLA
MARÍA MARGARITA CÁRDENAS	MARIA CRISTINA CASTILLO
RUBÉN DIARÍO PINTO	OLINTO CHÁVEZ CHACÓN
RODRIGO OSORIO	OLGA LUCIA ARDILA
EDWIN GONZALEZ	RUTH MAPY CABRERA

GLADYS SANMIGUEL EDILBERTO FRANCO DORIAN ROCÍO BARRERA ANA BETTY BAUTISTA ISAÍAS MANTILLA	QUINTANA JORGE ELIECER GOMEZ NANCY MATEUS CONSUELO AMOROCHO SANDRA ZÁRATE
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

7.5 Actualización de la Documentación

7.5.1 Manual de Calidad

Para la actualización del manual de calidad se tuvieron en cuenta las recomendaciones hechas por el al Doctor Efraín Alberto Sanmiguel, Jefe de la Oficina de Planeación y Calidad, en cuanto a la reestructuración de sus numerales con el fin de obtener un manual más práctico y resumido.

Se realizaron cambios de actualización teniendo en cuenta la Norma la NTCGP 1000:2009, se modificó la estructura del formato para formalizarlo con los demás documentos de la entidad, y a su vez se modificaron los nombres de las dependencias que lo requerían.

(Ver Anexo 4. Manual de Calidad; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).

7.5.2 Política de Calidad

La Contraloría General de Santander garantiza el compromiso de ejercer sus funciones como órgano de control fiscal en el Departamento, con imparcialidad y transparencia, verificando la correcta administración de los recursos públicos; Generando así confianza en la comunidad y mejorando continuamente la gestión de los procesos, logrando la eficiencia, eficacia y efectividad de la entidad.

7.5.3 Objetivos de Calidad

- ✓ Brindar transparencia en la gestión realizada por los servidores públicos de la Contraloría General de Santander, dentro del marco de la de la responsabilidad y del buen desempeño.
- ✓ Vigilar el óptimo desarrollo de la gestión fiscal y ambiental, cumpliendo con las responsabilidades vinculadas a los procesos, implementando nuevos parámetros y acciones en pro del fortalecimiento de los procedimientos adjuntos a la comunidad.
- ✓ Fortalecer el direccionamiento y la mejora continua en la planeación, implementación y verificación de los procesos y requisitos considerados en el SGC con el fin de garantizar la eficiencia, la eficacia y la efectividad de los procesos de la Contraloría General de Santander.
- ✓ Hacer efectiva la participación ciudadana y de las organizaciones en la gestión fiscal participativa, con elementos que permitan la formación de políticas en pro de la comunidad y la satisfacción del cliente.

7.5.4 Caracterización de Procesos y Manual de Procedimientos

Se realizó la actualización pertinente basándonos en la Norma NTCGP-1000:2009, se efectuaron los cambios necesarios de forma, se codificaron y se dió como recomendación la revisión de los mismos con el fin de identificar si existen inconsistencias en los procedimientos a seguir ya que estos pueden haber cambiado por el tiempo que ya ha transcurrido desde su elaboración.

(Ver Anexo 1. Caracterizaciones; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).

(Ver Anexo 2. Manual de Procedimientos; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).

7.5.5 Listado Maestro de Documentos

El Listado Maestro de Documentos, es un instrumento de apoyo en el proceso de Control de Documentos, y archivos exigidos por la Contraloría General de Santander y según el Sistema de Gestión de la Calidad, en donde se especifican la codificación y numeración de los diferentes documentos, que hacen parte del trabajo de cada una de las dependencias y están ubicadas en los respectivos nodos ; con esta se facilitará el registro de los documentos, y el acceso de manera eficiente y con el debido control.

(Ver Anexo 5. Listado Maestro de Documentos; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).

ABREVIATURAS DE TIPO DE DOCUMENTOS

Tabla 5. Abreviatura según tipo de documentos.

ABREVIATURA	DOCUMENTO	ABREVIATURA	DOCUMENTO
AC	Acta	PO	Políticas
AI	Auditoría Interna	DO	Documento
CE	Certificación	OF	Oficios
CO	Constancia	PL	Plan
CP	Concepto	PA	Plan de Acción
CT	Caracterizaciones	PE	Plan Estratégico
GI	Guía	PM	Plan de Mejoramiento
IF	Informe	PRO	Proceso
IN	Instructivo	FO	Formato
LT	Listado	FA	Fallo
MA	Manual	RE	Requerimiento
SO	Solicitudes	RT	Respuesta
PG	Programa	AU	Auditoría
PR	Procedimiento	SG	Seguimiento
PS	Presupuesto	BO	Boletín
RG	Registro	ME	Memorando
RS	Resolución	EV	Evaluación

Fuente: Elaboración propia.

ABREVIATURAS POR DEPENDENCIAS

Tabla 6. Abreviaturas según dependencias

ABREVIATURA	OFICINAS
PC	Planeación y Calidad
CI	Control Interno
DCA	Contraloría Auxiliar
SDP	Subcontraloría delegada para el Control Fiscal
PICS	Políticas Institucionales Y Control Social
OJ	Oficina Jurídica
SG	Secretaría General
SF	Subdirección Financiera / Tesorería
RF	Recursos Físicos
AS	Administrativo Sancionatorio
JC	Jurisdicción Coactiva
RF	Responsabilidad Fiscal

NM	Nodo Metropolitano
NG	Nodo García Rovira
NV	Nodo Vélez
NCO	Nodo Comunero
NS	Nodo Soto y Mares
NG	Nodo Guanentino
NC	Nodo Central
CN	Coordinación de Nodos y Auditorías Especiales

Fuente: Elaboración propia.

Identificación de los Documentos: Los documentos del SGC están codificados así:
Ejemplo: Listado Maestro de Documentos.

Tabla 7. Identificación de documentos

PC	LT	01
Oficina Responsable	Tipo de Documentos	Consecutivo

Fuente: Elaboración propia.

El primer grupo de caracteres hace referencia a la oficina, dependencia o Nodo de la cual es responsable o pertenece el documento.

Tabla 8. Identificación de documentos

PC
Planeación y Calidad

Fuente: Elaboración propia.

El segundo grupo de caracteres representan el tipo de documento.

Tabla 9. Identificación de documentos

LT
Listado

Fuente: Elaboración propia.

El tercer grupo de caracteres hace referencia a la secuencia del documento, este irá cambiando a medida que se generen nuevos documentos.

Tabla10. Identificación de documentos

01
1 ^{er} Documento Elaborado

Fuente: Elaboración propia.

7.5.6 Formatos

Para la actualización de los formatos, como primera medida se inició el proceso de recolección de la información, el cual se realizó directamente con los jefes de dependencia los cuales se encargaron de solicitar esta información a los funcionarios, esta información se recolectó de manera lenta ya que no se contó con la suficiente colaboración de los funcionarios de entidad, por lo cual hubo la necesidad de solicitarlos de manera formal mediante una solicitud del despacho de la contraloría auxiliar.


Una vez con la información se procedió a su respectiva actualización, estandarización y codificación con el fin de lograr la unificación de la documentación utilizada en las diferentes dependencias, los formatos se dividen en dos, los recomendados por la norma y serán manejados por la oficina de planeación y calidad y los propios de la entidad que son los manejados por las diferentes dependencias.

(Ver Anexo 3. Formatos Oficinas; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).

7.6 Implementación y Sensibilización del Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009.


En las tablas que se presentan a continuación se describe cada una de las actividades en la fase de implementación del sistema de gestión de calidad, en las cuales se describe explícitamente los temas tratados, las fechas en las cuales se desarrollaron dichas actividades, el tiempo de duración y el material utilizado para el buen desarrollo de las mismas. Por otro lado, se expone una breve síntesis de los temas tratados en las socializaciones y capacitaciones, como también los detalles más destacados en dichas actividades.

Tabla 11. Reestructuración del equipo MECI-CALIDAD

 <p>Contraloría General • DE SANTANDER •</p>	CONTROL DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS		
Fecha: 8 /11 /2010	Hora Inicio: 3:00 pm	Hora Finalización: 5:00 pm	
Tema: Reestructuración del equipo MECI-CALIDAD.			
Material Utilizado: Video Beam y diapositivas.			
Asistentes			
Juan Felipe Mendoza Sánchez, Carlos Mario Gómez Molina, Juan José Téllez, Cristina Isabel Benítez, equipo MECI-CALIDAD			
Resumen			
<p>Los estudiantes a cargo de la NTCGP1000:2009 y MECI realizaron la exposición sobre la importancia de la implementación de estas normativas en la entidad, sus beneficios, actividades realizadas y por realizar de las mismas, a partir de esto se realizó un debate debido a la falta de representación de funcionarios de algunos procesos de la entidad como integrantes del equipo MECI – CALIDAD, esto como consecuencia de modificaciones y traslados de personal en algunos cargos de la entidad o salida de funcionarios de la misma.</p>			
<p>Por esta razón se determinó incluir algunos funcionarios más a este equipo para obtener solidez en el mismo y una mayor cobertura en la entidad para estos procesos.</p>			
<p>Se estableció realizar capacitaciones generales por proceso en la entidad de los dos modelos nuevamente y se estipuló el envío de información días antes de las capacitaciones a los integrantes del equipo para agilizar el proceso de las mismas.</p>			
<p>Se determinó que los días lunes y viernes no era conveniente realizar reuniones de capacitación por carga laboral y falta de representantes del equipo y se acordó con todos los asistentes a la reunión, un cronograma de actividades a cumplir, con el fin de dar cumplimiento a todas las etapas requeridas para el proceso de implementación.</p>			


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. Presentación del plan de trabajo al representante de la alta dirección.

 <p>Contraloría General DE SANTANDER</p>	CONTROL DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
Tema: Presentación del plan de trabajo al representante de la alta dirección.		
Fecha: 11 /11 /2010	Hora Inicio: 10:00 am	Hora Finalización: 11:00 am
Material Utilizado: Computador portátil.		
Asistentes		
Héctor Fabián Mantilla (Contralor Auxiliar), Efraín Sanmiguel (Jefe oficina planeación y calidad), Juan Felipe Mendoza Sánchez, Carlos Mario Gómez Molina, Juan José Téllez, Cristina Isabel Benítez.		
Resumen		
En esta reunión inicialmente se dió una conocer al representante de la alta gerencia de la necesidad de su compromiso ante el proceso de implementación, y el apoyo requerido en el mismo, se dió a conocer al representante las actividades que se tenían establecidas en el proceso para que de manera conjunta acordáramos fechas y rendimientos de cuentas en cuanto a los avances.		

Fuente: Elaboración propia.


Tabla 13. Presentación de documentación actualizada.

 <p>Contraloría General DE SANTANDER</p>	CONTROL DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
Fecha: 24/11/2010	Hora Inicio: 3:30 pm	Hora Finalización: 5:00 pm
Tema: Presentación de documentación actualizada para su debate y posterior aprobación.		
Material Utilizado: Video Beam y diapositivas.		
Asistentes		
Juan Felipe Mendoza Sánchez, Carlos Mario Gómez Molina, Juan José Téllez, Cristina Isabel Benítez, equipo MECI-CALIDAD		
Resumen		
En esta reunión inicialmente se dió una capacitación a los integrantes del equipo MECI-CALIDAD en temas referentes al SGC y sus etapas de implementación, con el fin de lograr que los integrantes del grupo entendieran los pasos a seguir en el proceso de implementación; a su vez se hizo un repaso de los avances conseguidos por el equipo de trabajo anterior y las actividades que faltaban por realizar, se explicó el motivo de la actualización y posteriormente se presentó la documentación actualizada del SGC.		
Una vez revisada la documentación por parte del equipo MECI-CALIDAD, se realiza un debate con el objetivo de recibir recomendaciones y propuestas de mejora en el trabajo que se estaba desarrollando, por otro lado se le recordó a los funcionarios la importancia de hacer llegar a la mayor brevedad posible los formatos de las diferentes dependencias con el fin de lograr su actualización y modificación.		

(Ver Anexo 7 - Material Socializaciones y Capacitaciones; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. Presentación de Informe de avances

 <p>Contraloría General DE SANTANDER</p>	CONTROL DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
	Fecha: 12/12/2010	Hora Inicio: 3:00 pm
Tema: Presentación de Informe de avances y listado maestro de documentos.		
Material Utilizado: Video Beam y diapositivas.		
Asistentes		
Juan Felipe Mendoza Sánchez, Carlos Mario Gómez Molina, Juan José Téllez, Cristina Isabel Benítez, equipo MECI-CALIDAD		
Resumen		
<p>En esta reunión se realizó una breve explicación del funcionamiento del listado maestro de documentos, en la cual se dio a conocer su codificación, estructura y forma; además se explicó la estructura y estandarización de todos los formatos con su respectiva codificación, tanto el código de identificación de documentos como el código de ley de archivo.</p> <p>(Ver Anexo 7 - Material Socializaciones y Capacitaciones; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).</p>		

Fuente: Elaboración propia.


Tabla 15. Presentación de la documentación actualizada para su aprobación.

 <p>Contraloría General DE SANTANDER</p>	CONTROL DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
	Fecha: 20/12/2010	Hora Inicio: 3:00 pm
Tema: Presentación de la documentación actualizada para su aprobación.		
Material Utilizado: Video Beam y diapositivas.		
Asistentes		
Juan Felipe Mendoza Sánchez, Carlos Mario Gómez Molina, Juan José Téllez, Cristina Isabel Benítez, equipo MECI-CALIDAD		
Resumen		
<p>Se realizó la presentación y aprobación de la política y objetivos de calidad según los debates y las recomendaciones dadas en reuniones anteriores por el equipo MECI-CALIDAD, posteriormente se estableció que las publicaciones de la política y objetivos de calidad ya planteados se realizarían través de carteles, folletos, correos y protectores de pantalla de los equipos de la entidad.</p> <p>También se presentaron los formatos estandarizados que se habían recibido hasta la fecha, y se establecieron cambios menores en cuanto a forma y contenido de algunos de</p>		

ellos.
(Ver Anexo 7 - Material Socializaciones y Capacitaciones; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. Socializaciones y capacitaciones a todos los funcionarios de la entidad.

 CONTROL DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
Tema: Socializaciones y capacitaciones a todos los funcionarios de la entidad.	
Material Utilizado: Computador portátil, Video Beam, diapositivas, folletos.	
Dependencias capacitadas	Hora y Fecha de capacitación
Nodo central	3:30 pm el 22 de diciembre de 2010
Nodo Vélez	4:00 pm el 22 de diciembre de 2010
Nodo Guanentino y Nodo Soto y mares	10:00 am el 23 de diciembre de 2010
Nodo García Rovira	10:30 am el 23 de diciembre de 2010
Notificaciones, Archivo y Comunero	11:00 am el 23 de diciembre de 2010
Responsabilidad Fiscal	10:00 am el 29 de diciembre de 2010
Contraloría Auxiliar	11:00 am el 29 de diciembre de 2010
Asesores	
Técnico ambiental	
Oficina jurídica	
Políticas Institucionales y Control Social	
Subdirección Financiera	2:00 pm el 29 de diciembre de 2010
Asistentes	
Funcionarios Contraloría General de Santander	
Resumen	
<p>Durante el transcurso de las actividades de capacitación y socialización se dió a conocer el estado actual del proceso de implementación del SGC a todos los funcionarios de la entidad, se hizo un repaso de la NTC GP 1000:2009 con el fin de darle a conocer a todo el personal de la entidad los numerales que la componen su estructura y la importancia y el beneficio que tiene dicho SGC para la entidad.</p> <p>A su vez se dieron a conocer todos los formatos completamente actualizados y estandarizados y se dió una inducción de cómo diligenciarlos; también se recalcó la importancia de conocer e interpretar la política y los objetivos de calidad con el fin de encaminar sus actividades a dar cumplimiento a los mismos.</p> <p>También se enfatizó la importancia de generar cultura y conciencia en torno a la calidad y mejora continua.</p> <p>(Ver Anexo 7 - Material Socializaciones y Capacitaciones; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).</p>	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17. Entrega final de documentación a cada una de las dependencias de la entidad.

 <p>Contraloría General • DE SANTANDER •</p>	CONTROL DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS		
Tema: Entrega final de documentación a cada una de las dependencias de la entidad.			
Fecha: 18 /01 /2011		Hora Inicio: 05:00 pm	Hora Finalización: 06:00 pm
Material Utilizado: CD'S			
Asistentes			
Jefes De Dependencias			
Resumen			
<p>En ésta actividad se hizo la entrega oficial en medio digital de la documentación requerida en cada una de las dependencias a los respectivos jefes, con el fin de iniciar la implementación de la misma y dar cumplimiento a nuestro trabajo.</p>			

Fuente: Elaboración propia.

8. CONCLUSIONES

- La implementación del Sistema de Gestión de Calidad mejora la ejecución y el control de las actividades en cada una de las dependencias de la entidad de una manera considerable, ya que genera un ambiente de organización y mejora continua en la prestación del servicio en los funcionarios de la entidad.
- Los programas de sensibilización y capacitación fueron de vital importancia en el proceso de implementación del SGC ya que incentivan al personal a vincularse activamente en este proceso, logrando de esta manera mayor comprensión, aceptación y asimilación de los requerimientos exigidos por el SGC.
- La socialización de los cambios a realizar en la documentación, las actividades a seguir y los logros obtenidos, con el equipo MECI-CALIDAD antes de su aprobación con el fin de debatirlos y generar cambios de ser necesario, genera un ambiente de confianza y pertenencia en los funcionarios de la entidad, ya que son tenidos en cuenta en la toma de decisiones por parte de los directivos de la entidad.
- El compromiso de la alta dirección en el proceso de implementación, jugó un papel importante ya que compromete aún más a los funcionarios, el hecho de saber que los logros que se están obteniendo en el proceso son reconocidos por la alta dirección.
- La existencia de este tipo de convenios con diferentes entidades tanto públicas como privadas, le permiten a la Universidad Pontificia Bolivariana demostrar en el mercado laboral, la preparación y la calidad académica que reciben sus estudiantes, a su vez le permite a estos mismos demostrar sus habilidades y capacidades en la práctica y el ambiente laboral.
- La elaboración de este proyecto aplicado nos brindó la oportunidad de trabajar directamente con el personal de la entidad, y a su vez nos permitió transmitirle parte de los conocimientos de calidad adquiridos en la academia, también nos dió la oportunidad de enriquecernos como personas, adquiriendo una gran experiencia laboral por el trabajo realizado.

9. RECOMENDACIONES

- Reestructurar la oficina de planeación y calidad adjudicándole un funcionario de tiempo completo, que se encargue del control, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de gestión de calidad.
- Iniciar un programa de auditorías internas, con el fin de realizar un seguimiento a los procesos, con el objetivo de monitorear, fortalecer y mejorar el SGC.
- Realizar actividades que incentiven y motiven a los funcionarios de la entidad a hacer parte activa del proceso de implementación del SGC. Con el fin de que ellos no lo vean como un obstáculo en la consecución de sus logros laborales.
- Disminuir la rotación de personal en la entidad, ya que está no permite el afianzamiento de los mismos en sus cargos, generándose así una falta de compromiso con la entidad.
- Continuar con el proceso de implementación ininterrumpidamente, para no generar una actitud negativa ante el mismo, por parte de los funcionarios de la entidad, que pueda generar retrasos en el proceso.
- Sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia del trabajo que se está realizando, ya que la falta de compromiso de los mismos podría generar retrasos en el proceso de implementación del SGC.
- Fortalecer, controlar y mantener los procedimientos para el control documental, con el fin de lograr una adecuada organización de los formatos generados diariamente en la entidad y lograr un óptimo programa de actualización de los mismos.
- Reestructurar y mantener el manual de procedimientos y las caracterizaciones, ya que en ellos se evidencia la manera en la cual se deben ejecutar los procesos con excelencia y transparencia.

WEBGRAFÍA

- ✓ CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. (En línea). (Citado 23 junio de 2010). Disponible en web: http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont_qs-contraloria.html
- ✓ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ministerio de Educación mantiene la certificación de calidad del Sistema Integrado de Gestión. (en línea). (citado 24 ago. 2010). Disponible en web: <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-135934.html>
- ✓ ICONTEC internacional. Comunicado de prensa 23 de noviembre 2009.(En Línea).(Citado 24 agosto 2010) Disponible en web: <http://www.icontec.org/BancoMedios/Documentos%20PDF/lista%20la%20versión%202009%20de%20la%20ntcgp%201000.pdf>
- ✓ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009. (En línea) (Citado 1 de septiembre 2010) Disponible en la web: <http://www.dafp.gov.co/dmdocuments/NTCGP1000-2009.pdf>
- ✓ PROGRAMA PRESIDENCIAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. Ley 872 de 2003 (en línea). (Citado 1 de septiembre 2010) Disponible en web: http://www.anticorrupcion.gov.co/marco/normas_ci_publico/LEY872de2003_GESTION_DE_CALIDAD.pdf
- ✓ DECRETO 4485 DE 2009 (en línea). (Citado 10 de Marzo de 2010) Disponible en web: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37853>
- ✓ VALENCIA, Diana Carolina. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 - 21 Oct. 2005 El sistema de control interno y su complementariedad con el sistema de gestión de la calidad Disponible en la web: <http://www.iiij.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/inv%20otras%20entidades/CLAD/CLAD%20X/documentos/valencia.pdf>
- ✓ Valencia, Diana Carolina, El sistema de control interno y su complementariedad con el sistema de gestión de la calidad (En línea) (Citado 24 agosto de 2010) Disponible en la web: <http://www.iiij.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/inv%20otras%20entidades/CLAD/CLAD%20X/documentos/valencia.pdf>
- ✓ Norma técnica colombiana NTC 1486. Documentación, presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. (En Línea) (Citado 7

septiembre 2010) disponible en web:
<http://www.uceva.edu.co/ingenieria/images/norma/ntc1486.pdf>

- ✓ la calidad en la administración pública Colombiana. (En Línea) (Citado 1 de Marzo de 2011). Disponible en Web:
http://biblioteca.icap.ac.cr/rcap/54_55/maria_pilar_arango.pdf

- ✓ CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA. Sistema integrado de gestión. (En línea) (Citado 24 agosto de 2010) Disponible en web:
<http://contraloriavalledelcauca.gov.co/publicaciones.php?id=31707>

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ FLÓREZ, Lina maría, GÓMEZ, Danny. Diagnóstico, planeación, diseño e implementación del sistema de gestión de calidad NTCGP 1000:2004 en la contraloría general de Santander (Manual de Calidad). Trabajo de grado. Bucaramanga.: Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingeniería Industrial.2009. 84p

- ✓ SANTAMARÍA, Sonia Johana. VARGAS, Clara María. Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad NTC GP 1000:2004 para el Hospital Universitario de Santander. Trabajo de grado. Bucaramanga.: Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingeniería Industrial. 2009. 212p.

ANEXOS
(Ver CD Anexo)