

**DIAGNÓSTICO, PLANEACIÓN, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA
NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP
1000:2004 EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER**

LINA MARÍA FLÓREZ BERTEL

ID: 70278

DANNY GÓMEZ VELÁSQUEZ

ID: 69135

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

Supervisor de la Entidad:

**EFRAÍN ALBERTO SANMIGUEL ACEVEDO
PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 3**

Director de Proyecto:

**MARCO VILLAMIZAR
INGENIERO INDUSTRIAL**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2009**

Nota de Aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bucaramanga 2 de febrero de 2010

Dedicatoria

A todas las personas involucradas en el transcurso de mis estudios profesionales y en especial a mi mamá que ha sido mi guía y apoyo en todo este camino.

Lina María Flórez Bertel

Dedicatoria

Dedico este trabajo **a Dios** por su poder, su grandeza y sus bendiciones, que hicieron posible mi formación y la culminación con éxitos de mis estudios Universitarios.

Danny Gómez Velásquez

Agradecimientos

Los Autores Expresan su Gratitud:

Primero agradezco a **Dios**, que ha sido mi mano y mi guía en todo mi proceso Universitario, por permitirme culminar mis estudios profesionales, y darme la sabiduría y la paciencia para llegar a cumplirlo.

A mi Mamá, mi todo, mi amiga, mi soporte, la que me ha dado toda la ayuda posible, me dio la vida, la orientación para ser lo que soy hoy en día, le agradezco por enseñarme lo que como ser humano y como mujer debo saber y por estar siempre a mi lado.

A toda mi familia, por brindarme el apoyo y consentimiento en el transcurso de todo este proceso, y este logro.

A mi amigo **Danny Gómez** por todo el apoyo, la colaboración, y el esfuerzo que me brindó durante mis estudios Universitarios y en la realización del Presente Proyecto.

A mi Director del Proyecto el Ingeniero **Marco Villamizar**, que me brindó sus conocimientos y toda la dirección para realizar con éxito este proyecto.

Al **Doctor Efraín Sanmiguel** el Jefe de **Planeación y Calidad** de la **Contraloría General de Santander**, que me brindó su ayuda y orientación durante mi trabajo en la entidad, al igual a todos los funcionarios y representantes de cada área, que brindaron su colaboración cuando se les solicitó.

Lina María Flórez Bertel.

Agradecimientos

A mis padres el ser que me dieron y que con esfuerzo y sacrificios hicieron posible hacer realidad una de las grandes metas que me propuse en mi existencia.

A mis hermanos por su constante apoyo, su amor abnegable, por consolidar nuestra unión familiar orgullo nuestro.

A mis amigos en especial **Lina María Flórez** por su lealtad, por su honestidad, su sinceridad, su apoyo moral que tuvieron conmigo. Los quiero mucho

A la Universidad y Profesores, por haberme permitido tomar por lo alto, ese museo de saber, de conocimiento científico, por haberlo compartido conmigo y que hoy soy lo que soy. Mucho se los debo a ellos.

A la **Contraloría General de Santander** en especial al **Doctor Efraín Sanmiguel**, quienes me permitieron desarrollar mi proyecto de grado, creyendo en mis capacidades, conocimientos y aptitudes para realizarlo.

Danny Gómez Velásquez

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	20
1. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD	21
1.1 NOMBRE DE LA ENTIDAD	21
1.1.1 Ubicación de la entidad	21
1.1.2 Teléfono	21
1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA.	21
1.2.1 Misión	21
1.2.2 Visión	21
1.2.3 Objetivos de la entidad	21
1.2.4 Funciones	22
1.2.5 Staff directivo	23
1.3 RESEÑA HISTÓRICA	23
2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	27
3. JUSTIFICACIÓN	29
4. ANTECEDENTES	30
5. OBJETIVO	33
5.1 OBJETIVO GENERAL	33
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	33
6. MARCO TEÓRICO	35
6.1 NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004	36
6.2 FASES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2004	36
6.2.1 Fase de Diagnóstico	37
6.2.2 Fase de Planeación	40
6.2.3 Fase de Diseño	42
6.2.4 Fase de Implementación	42
6.3 ACTUALIZACIÓN DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA ENTIDAD	42
7. RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ACTUALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	44
8. PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2004	71
8.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	72
9. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2004	74
9.1 CREACIÓN GRUPO MECI-CALIDAD	74
9.2 SENSIBILIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2004	74
9.3 MAPA DE PROCESOS	75

9.4 DOCUMENTACIÓN	80
9.4.1 Manual de Calidad	80
9.4.2 Política de Calidad y Objetivos de Calidad	80
9.4.2.1 Política de calidad	81
9.4.2.2 Objetivos de calidad	81
9.5 ORGANIGRAMA	82
9.6 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	84
9.7 ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	85
9.8 CONTROL DE DOCUMENTOS A CONSIDERAR COMO REGISTRO DE CALIDAD	86
9.8.1 Formato de Solicitud de Revisión y Registro de Documento.	86
9.8.2 Formato de Control de Registro	86
9.8.3 Formato de Evaluación de Proveedores	87
9.8.4 Formato de Solicitud de Cambio o Creación de Nuevos Documentos	89
9.8.5 Formato de No Conformidad	89
9.8.6 Formato de Acción Preventiva	89
9.8.7 Formato de Acción Correctiva	90
9.8.8 Listado Maestro de Documentos	90
9.9 RESULTADO DE LA DOCUMENTACIÓN	97
10. IMPLEMENTACIÓN.	98
11. DIAGNÓSTICO FINAL	100
12. CONCLUSIONES	102
13. RECOMENDACIONES	104
14. ANEXOS	105
15. BIBLIOGRAFÍA	119

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Calificativos de la Lista de Chequeo	45
Cuadro 2. Ejemplo de Lista de Chequeo	45
Cuadro 3. Porcentaje de Rendimiento de los Numerales	48
Cuadro 4. Porcentaje de Rendimiento de los Numerales 4	48
Cuadro 5. Responsabilidad de la dirección	53
Cuadro 6. Gestión de los recursos	57
Cuadro 7. Realización del producto	63
Cuadro 8. Medición, análisis y mejora	68
Cuadro 9. Resultado general del diagnóstico inicial	69
Cuadro 10. Porcentaje de cronograma de actividades	72
Cuadro 11. Cronograma de actividades	73
Cuadro 12. Abreviaturas de documentos	91
Cuadro 13. Abreviaturas de Procesos	92
Cuadro 14. Abreviaturas de Oficinas	93
Cuadro 15. Matriz DOFA	95

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura organizacional	26
Figura 2. Fases del sistema de gestión de la calidad NTCGP 1000:2004	37
Figura 3. Fase de diagnóstico	38
Figura 4. Requisitos generales	46
Figura 5. Resultados de la documentación	47
Figura 6. Resultados de compromiso de la dirección	49
Figura 7. Resultados de enfoque hacia el cliente	50
Figura 8. Resultados de política de calidad	50
Figura 9. Resultados de la planificación	51
Figura 10. Resultados de la responsabilidad, auditoria y Comunicación.	52
Figura 11. Resultados de revisión por la dirección	52
Figura 12. Provisión de los recursos, talento humano; competencia, toma de conciencia y formación	55
Figura 13. Resultados de la infraestructura en la entidad	56
Figura 14. Resultados según el diagnóstico del ambiente de trabajo	57
Figura 15. Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	58
Figura 16. Resultados según diagnóstico de los procesos relacionados con el cliente	59
Figura 17. Resultados según diagnóstico del diseño y desarrollo	60
Figura 18. Resultados según diagnóstico de la adquisición de bienes y servicios	61

Figura 19. Resultados del diagnóstico del control de la producción y prestación del servicio	62
Figura 20. Resultados según diagnóstico del control de los equipos de medición y seguimiento	62
Figura 21. Resultados según diagnóstico de medición, análisis y mejora	64
Figura 22. Resultados según diagnóstico del seguimiento y medición	66
Figura 23. Resultados del control de producto y/o servicio no conforme	66
Figura 24. Resultados del análisis de datos, mejora continua	67
Figura 25. Resultados acciones preventivas y acciones correctivas	67
Figura 26. Estado general de la contraloría general de Santander con respecto al diagnóstico inicial	70
Figura 27. Estado específico de la contraloría general de Santander con respecto al diagnóstico inicial	71
Figura 28. Mapa de proceso de la contraloría general de Santander	79
Figura 29. Organigrama	83
Figura 30. Resumen del diagnóstico Inicial	100
Figura 31. Resumen del diagnóstico final	100

LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1. Lista de Chequeo Diagnóstico Inicial (<i>"Carpeta Anexo" CD Adjunto</i>)	
Anexo 2. Diagnóstico inicial. (<i>"Carpeta Anexo" CD Adjunto</i>)	
Anexo 3. Tablas del Cronograma de Actividades Detallados (<i>"Carpeta Anexo" CD Adjunto</i>)	
Anexo 4. Acta No 5 (<i>"Carpeta Anexo" CD Adjunto</i>).	
Anexo 5. Asistencia a Reunión Final (<i>"Carpeta Anexo" CD Adjunto</i>).	
Anexo 6. Manual de Calidad (<i>"Carpeta Anexo" CD Adjunto</i>).	
Anexo 7. Caracterizaciones (<i>"Carpeta Anexo/Anexo 7. Caracterizaciones" CD Adjunto</i>).	
Anexo 8. Manual de Procedimientos (<i>"Carpeta Anexo" CD Adjunto</i>).	
Anexo 9. Formato de Solicitud de Revisión y Registro de Documento	105
Anexo 10. Formato de Control de Registro	106
Anexo 11. Formato Evaluación de Proveedores	107
Anexo 12. Formato de Formato de Solicitud de Cambio o Creación de Nuevos Documentos	111
Anexo 13. Formato de No Conformidad	112
Anexo 14. Formato de Acción Preventiva	114
Anexo 15. Formato de Acción Correctiva	116
Anexo 16. Carta aprobación de proyecto Contraloría	118

LISTA ESPECIAL

Carpeta Documentos. Listado Maestro de Documentos. ("Carpeta Documentos" CD Adjunto).

Carpeta Oficios. Oficio Entrega de Diagnóstico Inicial y Diagnóstico final. ("Carpeta Oficios" CD Adjunto).

Carpeta Oficios. Oficio a Citación Equipo MECI Y CALIDAD. ("Carpeta Oficios" CD Adjunto).

Carpeta Oficios. Oficio Revisión de Control de Documentos. ("Carpeta Oficios" CD Adjunto).

Carpeta Oficios. Entrega de Control de Documentos. ("Carpeta Oficios" CD Adjunto).

Carpeta Oficios. Oficio Entrega de Manual de Procedimientos. ("Carpeta Oficios" CD Adjunto).

Carpeta Fotos. Fotos de Infraestructura de la Entidad ("Carpeta Fotos" CD Adjunto).

Carpeta Fotos. Fotos de Las Socializaciones. ("Carpeta Fotos" CD Adjunto).

GLOSARIO

Acción correctiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Ambiente de trabajo: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Auditoría interna: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente: organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Conformidad: cumplimiento de un requisito de la norma técnica de calidad.

Control de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Documento: información y su medio de soporte.

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

Eficacia: en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque basado en los procesos: identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".

Gestión documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación¹.

¹

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Artículo 6° 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.6-15.

Manual de la calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

Mejora continua: acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la calidad: algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Planificación de la calidad: parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

Política de la calidad de una entidad: intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

Proceso: conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

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

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

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

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados².

² REPÚBLICA DE COLOMBIA. Artículo 6° 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.6-15.

RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO

TITULO: ACTUALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO, PLANEACIÓN, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004 EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER

AUTOR: LINA MARÍA FLÓREZ BERTEL
DANNY GÓMEZ VELÁSQUEZ

FACULTAD: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR: MARCO VILLAMIZAR

RESUMEN

En las entidades de la rama ejecutiva y del poder público, el actuar de las mismas tiene un enfoque mucho mas dirigido al servicio de sus clientes, y a la satisfacción de los mismos como la Norma de Gestión Pública NTCGP 1000:2004 lo menciona; y es de conocimiento que en todas y cada una de la entidades a las que apunta la implementación de la misma, se hace necesario un sistema de control, planeación y evaluación de sus actividades. Las Contralorías de todo el país, por su actividad y funciones, tienen objetivos similares a los planteados en la Norma, ya que siempre están realizando el respectivo control y evaluación en la distribución y administración del patrimonio público a los entes sujetos de control adjuntos a cada administración y por lo tanto; para mantener y dar evidencia de dicho control es necesario que las Contralorías apunten la calidad de sus servicios en pro de la implementación de un Sistema que les permita llevar a cabo y de manera eficiente y eficaz cada una de sus funciones.

A raíz de de la importancia que tiene la implementación de un Sistema de Calidad adecuado, la Contraloría General de Santander apunta su direccionamiento a cumplir con uno de los requisitos exigidos por la ICONTEC, y es el de introducir y aplicar la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, en el segundo semestre del año 2008, iniciando a la par sus actividades en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

Según observaciones por parte de la dirección de la entidad en la introducción a la Norma, La Contraloría toma la decisión de realizar las actualizaciones y correcciones necesarias en el segundo semestre del año 2009.

De manera Conjunta y por convenio la Contraloría General de Santander, solicita a la Universidad Pontificia Bolivariana el apoyo y colaboración necesaria para una nuevo direccionamiento estratégico en la aplicación y ajustes necesarios según lo exigido por la ICONTEC y por tal motivo la Contraloría General de Santander, consigue el apoyo de los estudiantes de Ingeniería Industrial, con el fin de crear un nuevo proyecto que lleve a la entidad al cumplimiento de cada uno de los requisitos.

En el Diagnóstico, Diseño y Planeación de la NTCGP 1000:2004, se hizo un trabajo enfocado en el cumplimiento de aquellos requisitos que no se encontraban evidenciados e implementados y que son demostraciones claves para el cumplimiento y certificación que es necesarias para la Contraloría General de Santander por parte de la ICONTEC.

PALABRAS CLAVES: NTCGP 1000:2004, ICONTEC, MECI.

ABSTRACT OF WORK

TITLE: UPDATE OF THE DIAGNOSIS, PLANNING, DESIGN AND IMPLEMENTATION OF TECHNICAL STANDARD OF QUALITY IN PUBLIC MANAGEMENT NTCGP 1000:2004 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER.

AUTHOR: LINA MARÍA FLÓREZ BERTEL
DANNY GÓMEZ VELÁSQUEZ

FACULTY: INDUSTRIAL ENGINEERING

DIRECTOR: MARCO VILLAMIZAR

ABSTRACT

In the entities of the executive branch of government, the act of the same has a much more targeted approach to customer service and satisfaction as the same standards of governance mentions NTCGP 1000:2004 and is knowledge that each and every one of the entities that aims to implement the same, it is necessary a control system, planning and evaluation of its activities. The Contralorías of the whole country, for their activity and functions, have objectives similar to those raised in the Standard, because they are always done by the respective monitoring and evaluation in the distribution and management of public assets to the entities subject to control attached to each administration and therefore, to maintain and provide evidence of such monitoring is necessary that the Comptroller pointing the quality of their services towards the implementation of a system that allows them to perform efficiently and effectively and each of its functions .

Following the importance of implementing a suitable Quality System, the Contraloría General de Santander aims his address to meet one of the requirements of the ICONTEC, and is to introduce and apply the technical standard of quality in public management NTCGP 1000:2004, in the second half of 2008, beginning at par its activities in implementing the Internal Control Standard Model MECI.

According to observations by the address of the entity in the introduction to the Standard, the Contraloría makes the decision to perform the updates and corrections in the second half of 2009.

Jointly and by agreement the Contraloría General de Santander, asks the Universidad Pontificia Bolivariana the support and cooperation necessary for a new strategic direction in the implementation and necessary adjustments as required by the ICONTEC and for that reason the Contraloría General de

Santander get support from the Industrial Engineering students, in order to create a new project that will lead to the entity to comply with each of the requirements.

In the Diagnosis, Design and Planning NTCGP 1000:2004, became a work focused on compliance with those requirements which were not evidenced and implemented and are key demos for compliance and certification is necessary for the Contraloría General de Santander by the ICONTEC.

KEY WORDS: NTCGP 1000:2004, ICONTEC, MEC

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad es una de las principales Herramientas en la evaluación y verificación de los diferentes procesos que hacen parte del funcionamiento de una organización, y como tales procesos requieren de los respectivos controles, registros, documentos y archivos indispensables para obtener el nivel óptimo de satisfacción, tanto es sus productos como en sus servicios. Por tales motivos las empresas y entidades optan por aplicar e implementar mecanismos que permitan introducir, desarrollar y evaluar los diferentes aspectos y actores responsables en la gestión, misión y objetivos de las organizaciones. El Término Calidad según la NTCGP 1000:2004 (Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública)³, es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, para el eficiente y respectivo funcionamiento de todo proceso; por eso La Norma Técnica NTCGP 1000:2004, busca mejorar el desempeño y capacidad de las entidades para prestar productos y servicios de alta calidad, integrando la gestión de todos los procesos de forma que se puedan direccionar todo tipo de actividades y funciones correspondientes a cada procedimiento.

El inicio del respectivo proceso de implementación de la norma teniendo en cuenta todas sus fases, Diagnóstico, Planeación, Diseño, Implementación y Evaluación, en la Contraloría General de Santander; determina que como “entidad encargada de la Gestión del Control Fiscal del Departamento”⁴, es su deber, estructurar, dirigir, revisar y vigilar todos sus procesos, teniendo en cuenta que la Norma NTCGP 1000: 2004, debe formar parte y como herramienta fundamental de su actividad y su función de ser. Por tal motivo, el presente Proyecto pretende dar inicio, con su respectiva aplicación y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, como requisito fundamental e indispensable en toda entidad, buscando que siempre se cuente con los respectivos instrumentos aplicados y trabajados en todas las ramas del control y direccionamiento de toda organización. Así, el presente proyecto dará a conocer el por qué, el cómo y cuándo se introduce las políticas y requisitos exigidos por la Norma Técnica de la Calidad para entidades del estado, específicamente la Contraloría General de Santander.

³

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Artículo 6° 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.7.

⁴

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

1. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

1.1 NOMBRE DE LA ENTIDAD:

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER

1.1.1 Ubicación de la Entidad

Calle 37 No. 10-30, Of. 303, Gobernación de Santander

1.1.2 Teléfono

(7) 6337578 - Fax (7) 6339188, Bucaramanga, Santander.

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA.

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.

1.2.1 Misión

Ejercer el control fiscal en el Departamento de Santander y sus municipios de conformidad con la Constitución y la ley, 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.

1.2.2 Visión

Lograr excelentes resultados en el ejercicio del control fiscal frente a los municipios y la administración central del Departamento manteniendo constante compromiso de liderazgo y reafirmación de credibilidad ante la ciudadanía con talento humano calificado y capacitado, dispuesto de manera permanente al aprendizaje y consciente de los cambios que se deben llevar a cabo para el cumplimiento de la misión.

1.2.3 Objetivos de la entidad

1. Ejercer en representación de la comunidad, la vigilancia de la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Departamento, Municipios, Entidades descentralizadas y demás del Departamento y de los Municipios.
2. Evaluar los resultados obtenidos por las diferentes organizaciones y entidades del Estado en la correcta, eficiente, económica, eficaz y equitativa administración del patrimonio público, de los recursos naturales y del medio ambiente⁵.

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

3. Generar una cultura del control del patrimonio del Estado y de la gestión pública.
4. Establecer las responsabilidades fiscales e imponer las sanciones pecuniarias que correspondan y las demás acciones derivadas del ejercicio de la vigilancia fiscal.
5. Procurar el resarcimiento del patrimonio público.

1.2.4 Funciones

1. Ejercer la Vigilancia de la gestión fiscal del Departamento de Santander, los municipios y las entidades descentralizadas del orden departamental y municipal a través, entre otros, de un control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, la equidad, la economía y la valoración de los costos ambientales.
2. Ejercer la vigilancia de la gestión fiscal conforme a los sistemas de control, procedimientos y principios que establezcan la Ley y el Contralor General de Santander, mediante resolución.
3. Ejercer el control fiscal, posterior y selectivo, sobre las cuentas que rinden la Gobernación de Santander, los municipios y demás entidades sometidas bajo su control.
4. Ejercer funciones administrativas y financieras propias de la entidad, para el cabal cumplimiento y desarrollo de las actividades de la gestión del control fiscal.
5. Desarrollar actividades educativas formales y no formales en las materias de las cuales conoce la Contraloría General de Santander, que permitan la profesionalización individual y la capacitación integral y específica de su talento humano y de los entes ajenos a la entidad, siempre que ello esté orientado a lograr la mejor comprensión de la misión y objetivos de la Contraloría General de Santander y facilitar su tarea.
6. Advertir sobre operaciones o procesos en ejecución para prever graves riesgos que comprometan el patrimonio público departamental y municipal y ejercer el control posterior, sobre los hechos así identificados.
7. Prestar su concurso y apoyo al ejercicio de las funciones Constitucionales que debe ejercer el Contralor General de Santander, en los términos dispuestos por la normatividad de la Entidad
8. Conceptuar sobre la calidad y eficiencia del control interno en los términos previstos en la Constitución y la Ley⁶.

⁶ CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. Quiénes Somos (en línea).
<http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont_qs-contraloria.html> (citado el 2 de abril de 2010).

1.2.5 Staff Directivo

Contralor: Jaime López Reyes

Contralora Auxiliar: Luz Elena Mojica Gamboa

Secretario General: Víctor Julio Tami Jaimes

Subcontralor Delegado para Procesos de Responsabilidad Fiscal,

Jurisdicción Coactiva y Sancionatorios: Javier Uribe Motta

Subcontralora Delegada para el Control Fiscal: Melba Patricia López Pérez

Jefe Control Interno: Jazmín Traslaviña Fontecha

Jefe Oficina Jurídica: Milban Adriana Fontecha Ariza

Jefe Control Interno Disciplinario: Yolanda Angarita Gómez

Subdirector Financiero: Ezequiel Suárez Villabona⁷

1.3 RESEÑA HISTÓRICA

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 2° de la Ordenanza, la Contraloría "estará a cargo de un funcionario que nombrará la Asamblea para periodos 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 Interventoría

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 Interventoría, con el objeto de evaluar técnicamente la inversión de los auxilios, subvenciones y destinaciones hechas por el Departamento o los municipios para⁸.

⁸

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

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 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 Capital⁹.

⁹ Ibíd., p. 23.

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
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 ¹⁰ .

Estructura Organizacional

“Elaborada por los estudiantes de de la Universidad Industrial de Santander, practicantes en la Contraloría General de Santander en el año 2008, iniciando la implementación del MECI y la NTCGP 1000:2004”¹¹.

¹⁰ Ibíd., p. 24.

¹¹ UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER (Anónimo) (Bucaramanga, Colombia). Estructura Organizacional de la Contraloría General de Santander (CD): Windows 97 ó posteriores. Bucaramanga, Colombia, 2008.



“Figura 1. Estructura organizacional”¹².

¹² UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER (Anónimo) (Bucaramanga, Colombia). Estructura Organizacional de la Contraloría General de Santander (CD): Windows 97 ó posteriores. Bucaramanga, Colombia, 2008.

7. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En Colombia existen entidades encargadas de ejercer el control y fiscalización de los asuntos de los departamentos y sus municipios. “La Contraloría General de Santander es un ejemplo de esto, creada el 24 de julio de 1935 mediante ordenanza No. 27 de la Asamblea Departamental”¹³, como 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”¹⁴ y encargada de ejercer el control fiscal en el Departamento de Santander y sus municipios de conformidad con la Constitución y la ley, 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 excelentes resultados en el ejercicio del control fiscal frente a los municipios y la administración central del departamento, esta desea que su labor gane y alcance el óptimo nivel de credibilidad, confianza y calidad en las funciones que desempeñan; pero ¿Cómo se puede llegar a realizar esta labor?, ¿Qué procesos debe seguir? ¿Con que recursos cuenta La Contraloría para alcanzar el nivel que está buscando? ¿Cuenta esta con un programa o acompañamiento para cumplir con calidad su naturaleza?

Desde su creación, la Contraloría General de Santander ha venido ejerciendo el control fiscal del departamento, pero ¿Que es el control fiscal?; El Control Fiscal es el conjunto de actividades realizadas por Instituciones competentes para lograr, mediante sistemas y procedimientos diversos, la regularidad y corrección de la administración del Patrimonio Público; si bien, lo anterior indica la función de la existencia de esta entidad, de igual forma, se cuestiona si su actividad de control cumple con lo requerido por las actuales normas técnicas internacionales NT (ISO) , así como las normas técnicas Colombianas NTC

Por lo anterior, si esta entidad resguarda el control de las actividades de monitoreo fiscal del departamento, ¿por qué no cuenta con un sistema que acredite, certifique, apruebe y evalúe el óptimo funcionamiento de la misma?; ¿De qué forma se puede buscar esta acreditación y certificación?

¹³ CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. Nuestra Historia (en línea). <http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont_qs-historia.html > (citado el 2 de abril de 2010)

¹⁴ CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. Quiénes Somos (en línea) <http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont_qs-contraloria.html> (citado el 2 de abril de 2010)

Para la actual problemática planteada, la Contraloría General de Santander, basada en lo establecido en “el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, la norma (NTCGP 1000:2004), 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”¹⁵; desea mejorar, implementar y operar de manera adecuada la presente norma.

El presente proyecto aleccionara y propondrá la aplicación, diseño e implementación, de un sistema de gestión de la Calidad, en este caso la NTCGP 1000:2004 aplicable a la Contraloría General de Santander, que en vista de no designar ningún sistema, ni parámetro para su certificación, inicia su proceso, con la aplicación de conocimientos y parámetros de acuerdo con la norma técnica internacional.

¹⁵ 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. JUSTIFICACIÓN

El actual diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 en la Contraloría General de Santander radica en la necesidad de llevarlo a cabo, con el fin de cumplir con los requisitos y exigencias del cliente, buscando la correcta y mejora de los procesos de gestión de control fiscal; en este proceso se desarrollará en forma coherente las 4 fases, que compete al SGC, basado en los requerimientos y los datos de actual conformidad de la entidad, así como de las actividades, aplicando los parámetros y numerales descritos en la norma a trabajar. La necesidad de la certificación conlleva al desarrollo, participación y aplicación de los parámetros por los cuales, la entidad basa su necesidad de aplicación del sistema como son la “Ley 872 del 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades de servicios”¹⁶., la “Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”¹⁷., la “Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades de origen nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”¹⁸., y el “Decreto 4110 del 2004, El Decreto adopta la Norma Técnica de en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004”¹⁹.

¹⁶ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 872 (30, diciembre, 2003). Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2004. no.45.418.p.1-5.

¹⁷ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 87 (29, noviembre, 93). Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. Decreto Nacional. Bogotá, D.C., 1994. no.1826.p.1-6.

¹⁸ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 489 (29, diciembre, 1998). Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades de origen nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1998.no.43.464.

¹⁹ COLOMBIA. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 4110 (9, diciembre, 2004). Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública. Circular del D.A.F.P, Bogotá, D.C., 2005.no.06.p.1-37.

4. ANTECEDENTES

CERTIFICACIÓN NTCGP 1000:2004 Y RATIFICACIÓN DE LA ISO 9001:2008 EN LA CONTRALORÍA DE CUNDINAMARCA.



Se alcanzó: la certificación del Sistema de Gestión de Calidad para las entidades del Estado y la ratificación de la ISO 9001, versión 2008.

Luego de la realización de las auditorías externas de calidad, las cuales se desarrollaron durante los días 24 y 25 de febrero, la consultora Cotecna, encargada de evaluar cada uno de los procesos de la Contraloría, encontró conveniente otorgar las mencionadas certificaciones de calidad.

Este logro, liderado por la Oficina de Planeación y Sistemas e Informática, y apoyado por el grupo de Calidad de la Entidad, es otro paso más para maximizar la excelencia en su modelo de gestión. Todos sus procesos, los misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación fueron certificados SIN PRESENTAR NO CONFORMIDADES, lo que reafirma el empeño y dedicación de cada uno de los funcionarios para con los sujetos de control, y la comunidad cundinamarquesa.

Los auditores externos de Cotecna resaltaron el compromiso de todos los funcionarios y contratistas de todos los niveles, en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad. En acto público, la Contraloría de Cundinamarca recibirá oficialmente, de manos de las directivas de Cotecna, los respectivos certificados que avalan su Sistema de Gestión de Calidad²⁰.

²⁰ COLOMBIA. CONTRALORÍA GENERAL DE CUNDINAMARCA. Contraloría de Cundinamarca alcanza certificación NTCGP 1000:2004 y ratifica la ISO 9001:2008. (en línea). < <http://www.contraloriadecundinamarca.gov.co/prensa/boletin-abril-09/noticia3.htm>> (citado 2 de abril de 2010).

ISO 9001-2000 - NTC GP 1000:2004 EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA



Certificado N° CO-SC1 827-1



Ordenanza Nro 24

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA COMO POLÍTICA INSTITUCIONAL
EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2000
PARA LA CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA

En noviembre de 2006 el ICONTEC entregó los certificados de renovación por tres años de la NORMA ISO 9001:2000 y el de la NTC GP1000:2004 a la Contraloría General de Antioquia.

ALCANCE. Vigilancia de la Gestión Fiscal y la Promoción al Control Social.

La implementación NTC GP 1000:2004, exige requisitos adicionales, los cuales se cumplieron a cabalidad y están identificados en nuestro Mapa de Procesos. Estos requisitos son:

- Implementar en todos los procesos de la Entidad el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Involucrar en el Sistema de Gestión de la Calidad a los particulares que ejercen funciones públicas para la Entidad. El contratista, interventor, consultor y asesor se consideran particulares que cumplen funciones públicas. Art. 56 Ley 80 de 1993²¹.

²¹

COLOMBIA. CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA. Ordenanza No 24. Por medio de la cual se adopta como política institucional el sistema de gestión de la calidad Norma ISO 9001-2000 para la Contraloría General de Antioquia. Página Oficial. Medellín.ISO 9001-2000-NTCGP 1000:2004 en la Contraloría de Antioquia. (en línea)<www.contraloriagdeant.gov.co/iso9000.asp> (citado 2 de abril de 2010).

- El sector público debe gestionar en todos los procesos los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia, los que puedan tener un impacto significativo sobre la calidad del producto, o la prestación del servicio. Esta información debe llevarse a la revisión gerencial
- Exige medir o hacer seguimiento de la eficiencia, eficacia e impacto (efectividad) en la gestión de los proceso de la Entidad.
- Alinear la Política de Calidad con los Planes de Desarrollo o Planes Estratégicos de las Entidades, con el Sistema de Control Interno MECl, el Sistema de Desarrollo Administrativo y con los fines esenciales del Estado.
- Implementar los mecanismos de participación ciudadana donde sea aplicable.
- Dar cumplimiento de la normatividad legal aplicable a cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Por ejemplo, Ley de archivo al Proceso de Administración de la Información, de empleo público al Proceso de Gestión del Talento Humano, Ley sobre contratación estatal al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.

La Contraloría General de Antioquia es la segunda Entidad Oficial, después del Ministerio de Educación Nacional, en certificarse en el país en la NTC GP1000:2004, logro alcanzado por el compromiso y trabajo de todos los servidores públicos de la misma²².

²² COLOMBIA. CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA. Ordenanza No 24. Por medio de la cual se adopta como política institucional el sistema de gestión de la calidad Norma ISO 9001-2000 para la Contraloría General de Antioquia. Página Oficial. Medellín.ISO 9001-2000-NTCGP 1000:2004 en la Contraloría de Antioquia. (en línea)<www.contraloriagdeant.gov.co/iso9000.asp> (citado 2 de abril de 2010).

5. OBJETIVO

5.1 OBJETIVO GENERAL

Llevar a cabo el Diagnóstico, La Planeación, El Diseño, La Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad NTC GP 1000:2004, en la Contraloría General de Santander.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Detallar, estudiar y revisar la información y dimensión del proyecto NTC GP 1000:2004, mediante un diagnóstico aplicado a la Contraloría General de Santander para determinar el alcance del mismo.
- Puntualizar el estado actual de la Contraloría General de Santander, según los requisitos establecidos por la Norma NTC GP 1000:2004 para confrontar criterios y proseguir a la aplicación de la misma.
- Conocer, revisar y estudiar los procesos, documentos y hallazgos que se consideren pertinentes y necesarios emplear, en la gestión del Sistema de la Calidad, provenientes de la entidad.
- Explorar y definir los procedimientos y parámetros establecidos en ellas, con el fin de introducir un plan de seguimiento del Sistema, en donde se determinen las actividades a efectuar por medio de un Cronograma detallado de actividades, con sus respectivos tiempos y fechas de ejecución.
- Crear y Diseñar las correspondientes medidas y acciones que determinen las pautas y pasos en el desarrollo de las fases involucradas según la Norma y según lo establecido en el presente proyecto.
- Emplear los procedimientos definidos en cada una de las fases inscritas en el proyecto, por medio de una prueba piloto, teniendo en cuenta un proceso trabajado y según los parámetros establecidos en la Norma NTC GP: 1000:2004 del Sistema de Gestión de la Calidad, en la entidad.
- Evaluar por medio de un Diagnóstico Final, los procedimientos, documentos y requisitos de la lista de chequeo, que se crearon e implementaron durante el proyecto, provenientes del resultado de la aplicación de la Norma NTC GP 100:2004 como Trabajo de Grado en la

Contraloría General de Santander, como prueba del proceso y aplicación del mismo.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma establece 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 tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

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

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 de la función pública.

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 cuales 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 entidad²³.

²³

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.1-5.

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

d) Enfoque basado en los procesos: En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

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 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 lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social²⁴.

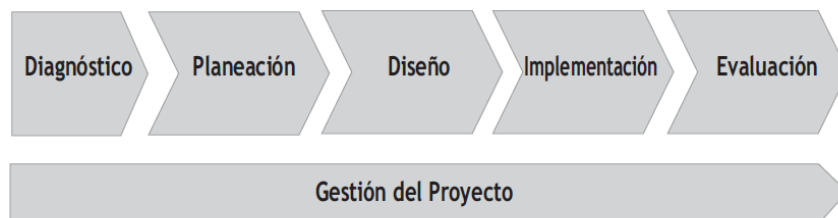
6.2 FASES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2004

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 propósito²⁵.

²⁴ Ibíd., p.35.

²⁵ COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía del Diagnostico para implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (septiembre). por el cual se implementa el sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.Red Universitaria de Extensión de Calidad. (en línea) <http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/ntgc1000_marcolegal/guiadiagnostico.pdf> Bogotá, D.C., 2006.p.15.

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



“Figura 2. Fases del sistema de gestión de la calidad NTCGP 1000:2004”²⁶.

6.2.1 Fase de Diagnóstico

Diagnóstico

Corresponde a una evaluación inicial del estado de la Entidad respecto a los requisitos de la norma NTCGP1000:2004.

Consideraciones previas a la fase de Diagnóstico

Antes de realizar el diagnóstico es conveniente socializar a todo el personal de la entidad sobre el sistema de gestión de la calidad, explicar la metodología y las fases como se va a desarrollar el proyecto. Se sugiere como una estrategia de sensibilización del personal, se busque conocer casos exitosos de entidades que han implementado la norma NTCGP 1000:2004 o referentes similares como el de la norma NTC-ISO 9001:2000, con el propósito de lograr un mayor compromiso.

¿Qué es la Fase de Diagnóstico?

El diagnóstico del sistema de gestión de la calidad es la fase inicial del proyecto la cual se convierte en la radiografía de la entidad respecto al grado de aplicación de la norma²⁷.

²⁶ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Artículo 6° 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.1-5.

²⁷ COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía del Diagnostico para implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (septiembre). por el cual se implementa el sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.Red Universitaria de Extensión de Calidad. (en línea) <http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/ntgc1000_marcolegal/guiadiagnostico.pdf> Bogotá, D.C., 2006.p.19.

NTCGP1000:2004. Corresponde a una serie de actividades de recolección de información sobre la entidad acerca del estado actual de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Esto se realiza a través de entrevistas y reuniones entre las personas asignadas para realizar el diagnóstico y los responsables de las actividades en la entidad.

¿Por qué es conveniente realizar la Fase de Diagnóstico?

Es conveniente aplicar esta fase, porque permite reconocer las diferencias existentes entre lo que tiene la entidad y lo que debería tener frente a los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004. Se convierte a su vez en el insumo clave para realizar la planeación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Identifica y facilita la priorización de las oportunidades para la mejora.

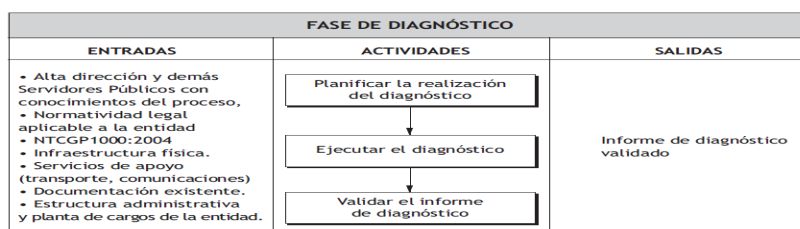
¿Cómo se realiza la Fase de Diagnóstico?

La tabla 1 Fase de diagnóstico, presenta las entradas, actividades y salidas a desarrollar en esta fase del proyecto²⁸.

Descripción de las actividades:

Planificar la realización del diagnóstico

La planificación del diagnóstico incluye la definición del objeto, alcance, programa o agenda (personas a entrevistar, entrevistadores, fechas, horarios, lugares, etc.), listas de verificación (cuestionario de afirmaciones sobre la norma NTCGP1000:2004) y la definición de los recursos necesarios para el diagnóstico que permita identificar de manera cualitativa o cuantitativa, el estado actual de la entidad respecto a los requisitos de la norma.



“Figura 3. Fase de diagnóstico”²⁹.

²⁸ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Artículo 6° 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.1-5.

²⁹ COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía del Diagnostico para implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (septiembre). por el cual se implementa el sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.Red Universitaria de Extensión de Calidad. (en línea) <http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/ntgc1000_marcolegal/guiadiagnostico.pdf> Bogotá, D.C., 2006.p.20-22.

Si la Entidad está interesada en realizar una valoración cuantitativa, se recomienda definir claramente la metodología (criterios, escalas y fórmulas de cálculo)

Otro de los instrumentos de esta fase corresponde a la elaboración de la agenda para realizar el diagnóstico, en ella se incluye las personas a entrevistar, la fecha y el tema a tratar.

Las personas a entrevistar deben ser funcionarios de diferentes áreas, claves, conocedores de la entidad, líderes para gestionar los procesos. Se realizará un modelo de procedimiento para determinar el tamaño de la muestra y un procedimiento para la tabulación de encuestas e interpretación de resultados de las entrevistas realizadas.

Ejecutar el diagnóstico

El diagnóstico mide a través de una escala que describe el cumplimiento o no cumplimiento de cada uno de los requisitos de la lista de chequeo, y qué tan lejos está la organización de alcanzar los requisitos exigidos por la norma, evaluando tanto su nivel de documentación como de implementación y mejoramiento. Esta etapa corresponde a la realización de la agenda programada del diagnóstico y a la recolección de la información a través de la aplicación de la encuesta de diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad.

Como parte de este diagnóstico se deben definir ciertos aspectos claves del proyecto:

- Actividad que desarrolla la Organización.
- Misión, visión, objetivos.
- Líneas de producción o de prestación de servicios.
- Ubicación de las diferentes sedes de la Entidad.
- Marco legal aplicable.
- Estructura administrativa y planta de cargos.

Validar el informe de diagnóstico

Corresponde a la socialización del informe preliminar de diagnóstico ante el grupo de servidores públicos responsables de las actividades descritas en dicho documento, como de la Dirección de la entidad con el fin de precisar detalles o aclarar inquietudes.

Se realizan los cambios y ajustes pertinentes del documento y se hace entrega del informe de diagnóstico validado³⁰.

El informe generalmente debe contener:

³⁰

COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía del Diagnostico para implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (septiembre). por el cual se implementa el sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.Red Universitaria de Extensión de Calidad. (en línea) <http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/ntgc1000_marcolegal/guiadiagnostico.pdf> Bogotá, D.C., 2006.p.20-22.

- Conocimiento de las diferencias existentes entre lo que tiene la entidad y lo que debería tener frente a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.
- Factores Claves de Éxito: Corresponde a los aspectos que pueden facilitar o dificultar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para el diseño, implementación y verificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Recomendaciones generales para el desarrollo de esta fase:

Con el propósito de unificar el vocabulario requerido, se sugiere revisar y estudiar los términos y definiciones establecidos en el numeral 3 de la norma NTCGP 1000:2004.

En caso de que alguno de los requisitos de los excluibles del numeral 7 de la norma NTCGP 1000:2004 no se pueda aplicar en la entidad, se deberá argumentar previamente.³¹

6.2.2 Fase de Planeación

Consideraciones previas a la fase de planeación

Antes de realizar la fase de Planeación es conveniente socializar el diagnóstico a todo el personal de la entidad y el programa que se va a desarrollar para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, explicar las fases, plazos y responsables.

Así mismo se debe designar el grupo de personas responsables de adelantar la Planeación, el cual debe tener conocimiento de la entidad y de la norma NTCGP1000:2004.

En el caso que la entidad acuda a una firma de consultoría, esta fase la debe realizar el consultor y validarla con el responsable del proyecto por parte de la entidad.

Un insumo clave para esta fase es el informe de diagnóstico aprobado, resultante de la fase de diagnóstico.

El proyecto de puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad debe estar articulado con el sistema de planeación de la entidad, con el fin de asegurar los recursos necesarios y la sostenibilidad del mismo³².

³¹ COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía del Diagnostico para implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (septiembre). por el cual se implementa el sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.Red Universitaria de Extensión de Calidad. (en línea) <http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/ntgc1000_marcolegal/guiadiagnostico.pdf> Bogotá, D.C., 2006.p.21-22.

³² EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN PÚBLICA: UNA ESTRATEGIA GERENCIAL DENTRO DE LA ARMONIZACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO MECI 1000: 2005 CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2004.(en línea). <http://74.125.47.132/search?q=cache:o4mF_xvJB_oJ:apps.unicordoba.edu.co:8080/portal/home_7/rec/arc_7495.ppt+FASE+DE+PLANEACION+DEL+SISTEMA+DE+GESTION+DE+LA+CALIDAD&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co> citado 23 de jul., 2098).

¿Qué es la fase de planeación?

Es la fase en la que se define la estructura organizativa del proyecto, el cronograma general y el plan de comunicaciones, así mismo se determinan las actividades a efectuar para cerrar la brecha existente entre el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad y los requisitos establecidos en la norma NTCGP1000:2004. El producto resultante de la misma es un plan detallado de actividades que describe responsables, tiempos de ejecución y plazos.

¿Por qué es conveniente realizar la fase de planeación?

Es conveniente realizar esta fase, porque permite determinar las actividades a desarrollar, los recursos, los plazos de ejecución y los responsables. La planeación establece el horizonte para dar cumplimiento a los objetivos de un proyecto, evitando pérdida de tiempo y de recursos.

Así como el Sistema de Gestión de la Calidad debe estar estructurado bajo el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), el proyecto mismo también lo debe estar. Por tanto las fases de diagnóstico y planeación conforman la etapa de “planear” del ciclo PHVA del proyecto.

Descripción de las actividades de la fase de planeación

- Planificar la realización de la Fase de Planeación.
- Ejecutar la Planeación.
 - a) Elaboración de la estructura organizativa del proyecto
 - b) Elaboración del cronograma general
 - c) Elaboración del plan de comunicaciones para el proyecto
 - d) Elaboración del plan detallado del proyecto
- Aprobar los resultados de la Planeación³³.

³³

EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN PÚBLICA: UNA ESTRATEGIA GERENCIAL DENTRO DE LA ARMONIZACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO MECI 1000: 2005 CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2004.(en línea). <http://74.125.47.132/search?q=cache:o4mF_xvJB_oJ:apps.unicordoba.edu.co:8080/portal/home_7/rec/arc_7495.ppt+FASE+DE+PLANEACION+DEL+SISTEMA+DE+GESTION+DE+LA+CALIDAD&cd=1&hl=es&ct=clink&gl=co>. citado 23 de jul., 2098).

6.2.3 Fase Diseño

Corresponde a la definición de soluciones para cumplir con los requisitos establecidos en la norma NTCGP1000:2004. 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.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad indica, cuándo, dónde y por qué se debe realizar una actividad y por eso debe ser redactado de forma simple y en el lenguaje que se usa a diario en el sitio de trabajo.

Se deben usar formatos estandarizados en la empresa para hacer la documentación y si se cuenta con el recurso de computadores, es preferible tener un sistema computarizado de documentación que hacer registros directamente en papel. La documentación se constituye en **la evidencia objetiva** de que el personal de la empresa entiende y usa el sistema de calidad y es el objeto de revisión durante el proceso de auditoría³⁴.

6.2.4 Fase de implementación

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

Para implementar el Sistema de Gestión de Calidad, se necesitan que se muestren los procedimientos relevantes y se les dé una visión de cómo funciona el sistema de calidad y por qué es tan importante tener el control de documentos.

Todos necesitan ser entrenados para entender cómo actualizarse en el sistema de calidad, si ocurren cambios en las áreas bajo su responsabilidad. También necesitan saber cómo hacer cambios al sistema de calidad, registrar problemas y dar ideas para mejorar, todo procedimiento o cambio en los procedimientos debe ser aprobado antes de realizarlo.

9.9 ACTUALIZACIÓN DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA ENTIDAD

La Contraloría General de Santander en el segundo semestre del año 2008, trabajó en compañía de los estudiantes de la Universidad Industrial de Santander en el inicio de la implementación de la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004, desarrollando un diagnóstico base,

³⁴ COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía del Diagnostico para implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (septiembre). por el cual se implementa el sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.Red Universitaria de Extensión de Calidad. (en línea) <http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/ntgc1000_marcolegal/guiadiagnostico.pdf> Bogotá, D.C., 2006.

que describe como se encontraba la entidad cuando esta comenzó su procesos con el presente Sistema de Gestión de la Calidad³⁵.

El seguimiento y evaluación de dicho diagnóstico se pretende utilizar como parámetro para la culminación en la implementación de la NTCGP1000:2004.

Los estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana toman como base la información suministrada y por ende se realiza la actualización del mismo, para seguir con los parámetros a trabajar en la planeación del presente proyecto; así se pretende actualizar el estado real de la entidad; dejar evidencia de un diagnóstico final, que según los documentos que se encuentran como evidencia del trabajo anterior, dictaminan que este no se llevo a cabo y poder culminar el proceso que inicialmente se dejó inconcluso.

La actualización del Diagnóstico inicial, inicia con una verificación que según la NTCGP 1000:2004, se debe tener en cuenta para poder determinar el estado en que se encuentra la entidad.

Los resultados del presente documento, se basan en la verificación del Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión de la Calidad, exigido como fase inicial en el proceso de acreditación de la entidad, y según lo estipulado por:

Ley 872 de 2003 (Diciembre 30) Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

El Decreto 4110 de 2004 (Diciembre 9) "Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

La Circular 06 de 2005 (Junio 27) "Implementación del sistema de gestión de la calidad en las entidades del estado obligadas por la Ley 872 de 2003, su Decreto 4110 de 2004 y la Norma Técnica de Calidad Para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

El Decreto 2375 de 2006 (Julio 17) "Por el cual se reglamenta el artículo 7° de la Ley 872 de 2003.

La Circular 1000-002-07 de 2007 (Enero 22) Equipos de implementación MECI y/o CALIDAD", La Resolución 524 de 2007 (Julio 27) "Por medio de la cual se reglamenta el uso Sello Oficial de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004 Sector Público, en el Estado Colombiano.

³⁵

VALENCIA. María Eugenia. Como Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. Universidad del Valle. (en línea) <<http://74.125.47.132/search?q=cache:sTcNkbshYvMJ:eisc.univalle.edu.co/materias/IngeSoft/materias/SGCImplem.doc+IMPLEMENTACION+DEL+SISTEMA+DE+GESTION+DE+LA+CALIDAD&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=co>> Cali.

La Circular 1000-09-07 de 2007 (Mayo 2007) Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Bajo la Norma NTCGP 1000:2004, El Decreto 2913 de 2007 de 2007 (Julio 31) Por el cual se modifica el Decreto 2621 de 2006.

La Circular 1000-014-07 de 2007 (Septiembre) "Reporte Avances Implementación MECI – CALIDAD.

7. RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ACTUALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER

Lista de chequeo

Esta lista de verificación detalla los numerales 4, 5 , 6 , 7 y 8 descritos en la norma, y con los cuales se determinó una guía o tablas de medición, que muestran la respectiva asignación calificativa a la hora de evaluar y realizar el respectivo diagnóstico.

En las tablas de la lista de Chequeo, se describen los calificativos empleados en el diagnóstico. Cada uno de los ítems a trabajar según los lineamientos y parámetros de la Norma, estos son evaluados, y dan a conocer en qué grado de implementación se encuentra la norma. A continuación se señalan los utilizados. (*Anexo 1. Lista de Chequeo; ver "Carpeta Anexo" CD Adjunto*).

Calificativos:

- No Sabe
- No se Cumple
- Se Cumple Insatisfactoriamente
- Se Cumple Aceptablemente
- Se Cumple en Alto Grado
- Se Cumple Plenamente.

A los Grados de cumplimiento, se les asignó una ponderación que va de cero (0) a 5; determinando, No Sabe con el puntaje más bajo, hasta Se cumple Plenamente con las ponderación más alta de cinco (5).

Cuadro 1. Calificativos de la lista de chequeo

No Sabe	0	Se Cumple Aceptablemente	3
No se Cumple	1	Se Cumple en Alto Grado	4
Se Cumple Insatisfactoriamente	2	Se Cumple Plenamente	5

Fuente: GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

La lista de Chequeo que se muestra a continuación es un ejemplo de la evaluación cualitativa que determinó el resultado tanto del Diagnóstico Inicial como el Diagnóstico Final.

Cuadro 2. Ejemplo de lista de chequeo

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No se Cumple	Se Cumple Insatisfactoriamente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple en Alto	Se Cumple Plenamente	Evidencia		OMITE	SE APLICA
				0	1	2	3	4	5	Verbal	Documental		
		4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD										
		4.1	Requisitos Generales										
			Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación)										
1	1	a	Se ha determinado la secuencia e interacción de esos procesos.					X			X		
2	2	b	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos.					X			X		
3	3	c						X			X		

Fuente: GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

Requisitos generales

De acuerdo a lo encontrado en la Contraloría General de Santander y según los ítems que confrontan el estado de la entidad con lo que se establece en la norma se muestran los que exige El Numeral 4 referente a los Requisitos Generales y en la cual se basó el respectivo diagnóstico.

De acuerdo a lo verificado según el ítem 4 de la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública, referente a los Requisitos Generales, se concluye que al terminar el proceso de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, por el equipo MECI-CALIDAD, conformado por Acta de Compromiso, y en compañía de los estudiantes de la Universidad Industrial de Santander según los lineamientos y políticas de la entidad, se dio inicio a la creación de el respectivo Mapa de Procesos; en este se identificaron los procesos

Estratégicos, de Evaluación, Misionales y de Apoyo, y sus respectivas definiciones y objetivos; así como se dejó documentada, la secuencia e interacción de los mismos.

La documentación y revisión de los procesos de la Contraloría General de Santander, se evidencia en las concernientes Actas según la revisión del Comité de Control Interno.

En la actualización del anterior diagnóstico, se determina que, no se realiza el proceso de seguimiento y control de los mismos, así como no se lleva a cabo los respectivos procedimientos de socialización, revisión y mejora. Se deja constancia de un mapa de Riesgos, con sus respectivos argumentos, que se encuentra en proceso de mejora, actualización, verificación y socialización, ya que según manifiestos del comité este debe ser trabajado.

En cuanto a los proceso de contratación externa, la Contraloría General de Santander realiza el respectivo procedimiento para el control y contratación externa, con el fin de dar cumplimiento y apoyo a los procesos; así mismo se llevan a cabo convenios, que sirven de soporte en la creación y desarrollo de los respectivos procesos.

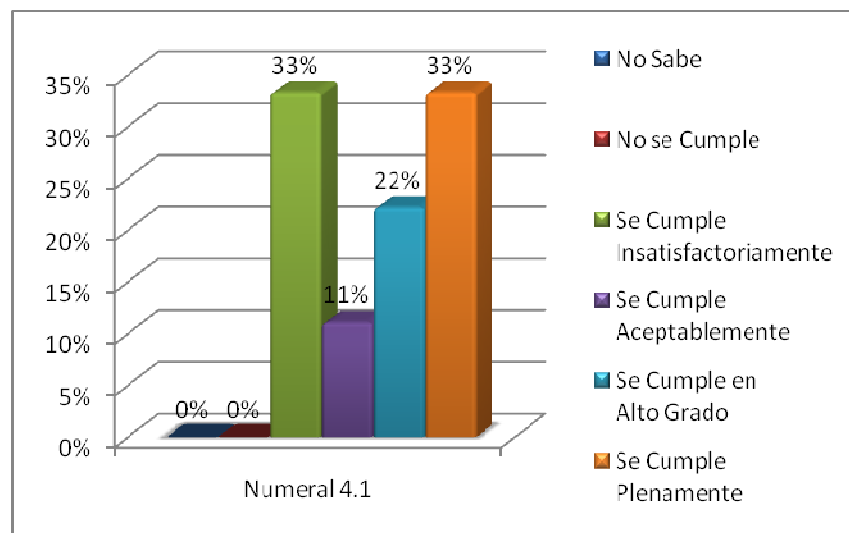


Figura 4. Requisitos generales

Gestión Documental

Según la Gestión Documental llevada en la entidad se define que los objetivos y la política de la calidad, en la actualidad no se encuentran registrados, documentados, ni aprobados como acto administrativo, por lo tanto no existe una base de inicio para refutar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Contraloría General de Santander. La base de un registro

documental del Sistema de Gestión de la Calidad, se registra en un Manual de la Calidad, pero la entidad no cuenta con el mismo. Siguiendo los parámetros de la Norma NTCGP 1000:2004, la entidad o el equipo de Calidad conformado por esta debe tener el control de los diferentes Formatos de Registro, pero para el actual caso no se tienen dichos formatos.

Se tiene evidencia de un Manual de Procedimientos, en donde la entidad registra los respectivos procedimientos, y que se asumen base y guía para el funcionamiento coordinado de sus procesos. Este se revisó por medio de Acto Administrativo, según la nueva ordenanza, en donde se realizaron los respectivos cambios en las funciones y los cargos de los funcionarios, este debe ser actualizado así mismo se debe registrar evidencia de los responsables en cada uno.

De acuerdo a lo establecido por la Norma, la Contraloría General de Santander no cuenta con un Manual de la Calidad, que registre, las políticas, los objetivos, las exclusiones y las diferentes parametrizaciones o caracterización de los procesos, y en dado caso la secuencia de los mismos.

En cuanto a la fácil identificación de los documentos, la Contraloría General de Santander, en el momento no maneja un sistema de identificación de la documentación para su fácil hallazgo y adquisición y el respectivo control para su distribución así mismo, no ah implementado la ley de Archivos.

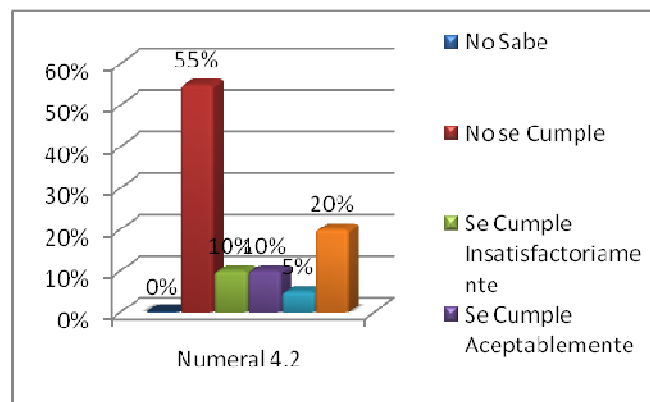


Figura 5. Resultados de la documentación

En las siguientes tablas se observa la ponderación y resultados según las tablas o lista de Verificación según el cumplimiento de la entidad de acuerdo al numeral 4.1 y 4.2 exigido por la NTCGP 1000:2004.

Cuadro 3. Porcentaje de rendimiento de los numerales

Porcentaje de Rendimiento de los Numerales							
Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad							
Numeral 4.1	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	0%	33%	11%	22%	33%	100%
Numeral 4.2	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	55%	10%	10%	5%	20%	100%

Fuente: GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

Cuadro 4. Porcentaje de rendimiento del numeral 4

Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad							
Numeral 4.1	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	0	3	1	2	3	9
% (F/T)	0	0	0,33	0,11	0,22	0,33	1
P (V*%)	0	0	0,67	0,33	0,89	1,67	3,56
Numeral 4.2	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	11	2	2	1	4	20
% (F/T)	0	0,55	0,1	0,1	0,05	0,2	1
P (V*%)	0	0,55	0,2	0,3	0,2	1	2,25
						Total # 4.	2,9

Fuente: GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

Responsabilidad De La Dirección

Compromiso De La Dirección

La Dirección de la Contraloría General de Santander se encuentra a cargo del Contralor General JAIME LÓPEZ REYES y como parte de sus funciones y del porque de las actividades a su cargo, cumple con la tarea de satisfacer a los clientes de la entidad, de manera oportuna, adecuada y eficaz con el fin de dar pleno cumplimiento a la naturaleza, definida mediante ordenanza No. 27 de la Asamblea Departamental, como ente del Control Fiscal del Departamento, y como entidad del estado, cumple con los requerimientos legales y reglamentarios.

En el segundo semestre del año 2008 la Contraloría General de Santander por convenio establecido y contratación de servicio externo, da inicio e introduce la

NTCGP 1000:2004. La totalidad de los recursos a emplear, se encuentra a disposición de la toma de decisión de la Alta Dirección.

No se han revisado los objetivos y políticas de Calidad, por lo tanto la dirección no lleva un reporte o registró que identifique su revisión o aprobación. A Pesar del no cumplimiento de este requisito la entidad está comenzando y tiene el compromiso de realizar los procesos, y actividades necesarias para el cumplimiento de todos los requerimientos, de la Norma, especialmente los del ítem o numeral 4.

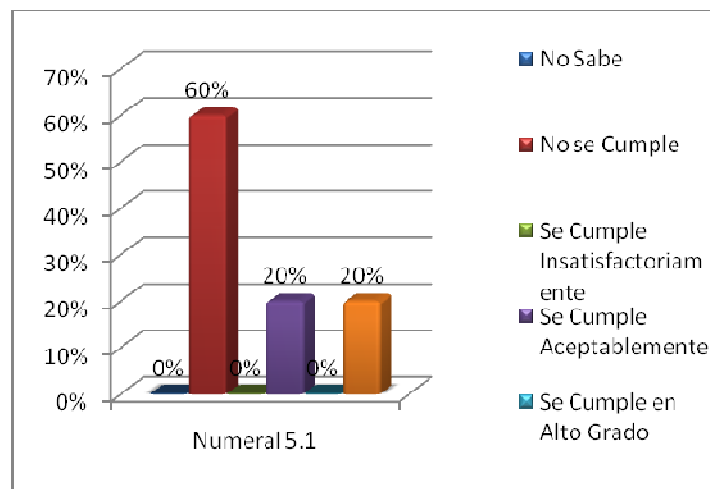


Figura 6. Resultados de compromiso de la dirección

Enfoque hacia el cliente

Por medio de la Conformación del Equipo MECI-CALIDAD, la alta dirección de la Contraloría General de Santander, inicia el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en pro de la generación de un mejor servicio para con sus clientes, y por medio de la misma, dar crédito y evidencia de dicho proceso.

A pesar del compromiso que tiene la Contraloría General de Santander con la introducción de la NTCGP 1000:2004, no se tiene evidencia de mecanismos esenciales para dar a conocer a sus clientes dicho compromiso, la comunidad tiene poco conocimientos sobre la implementación del sistema y el porqué es importante la gestión del mismo.

En cuanto a los procesos, y relación entre la entidad con sus clientes, a estos se les notifica por escrito todos los lineamientos y procedimientos según el control fiscal que se lleva a cada uno de los entes a cargo de la Contraloría. La oficina de Responsabilidad Fiscal así mismo como La Subcontraloría delegada para el Control Fiscal, y con el visto bueno del Contralor, notifican y llevan la

respectiva Gestión, trabajo y auditoría según el equipo que sea designado a cada uno de los clientes. Este tipo de proceso se encuentra evidenciado, en las resoluciones y actas que cada una de las dependencias y áreas tienen a su cargo.

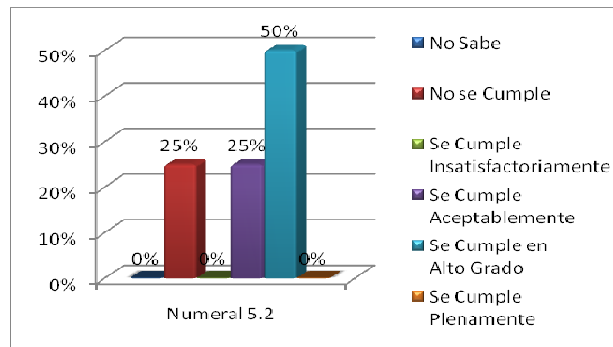


Figura 7. Resultados de enfoque hacia el cliente

Política de Calidad

Mencionado en ítems del anterior numeral 4.2 Gestión Documental, la política y los objetivos de la Calidad, aún no están establecidos, documentados e implementados y no se tiene el respectivo soporte de la aplicación e implementación de los mismos para ser registrados en del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría General de Santander.

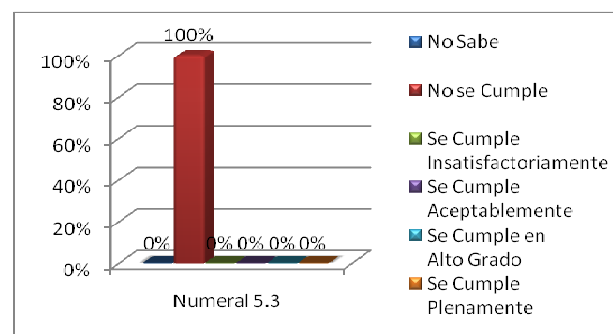


Figura 8. Resultados de política de calidad

Planificación

La Contraloría General de Santander, delegó y asignó por medio de la ordenanza No. 035 del 2008 la oficina de Planeación y Calidad, y con ella a su representante y jefe inmediato, delegado encargado de dirigir, controlar, planear y direccionar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

A pesar de la creación de la oficina de Planeación y Calidad, hasta el momento no se tiene una proyección estructurada del cumplimiento de los ítems de la lista de verificación del numeral 4 de la Norma Referente a los Requisitos Generales.

La planificación de los cambios no se tiene registrada, mas se tiene evidencia verbal, y documental del inicio de las fases del SGC, establecida por medio de acto aprobatorio

Los Objetivos de Calidad aún no se encuentran registrados, documentados, revisados ni aprobados, por tal motivo, una de las tareas a iniciar en la actualización es la creación de los mismos.

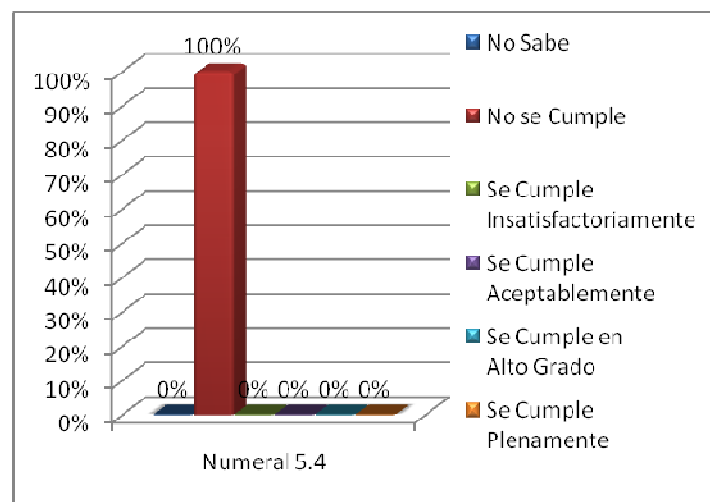


Figura 9. Resultados de la planificación

Responsabilidad, auditoria y comunicación

En el año 2008, la Contraloría General de Santander, conforma el EQUIPO MECI-CALIDAD, Según el artículo 6 de la Resolución No.154 de 07 de Marzo de 2008, con el fin de dar a conocer la información necesaria para introducir al comité y a los representantes del mismo, los conceptos básicos en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, y del Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004, en la entidad. Por medio de

encuestas se inicia el proceso de recolección de información de los diferentes procesos, a través de los jefes de cada proceso, realizando así, la documentación según la norma de los respectivos, pasos y procedimientos.

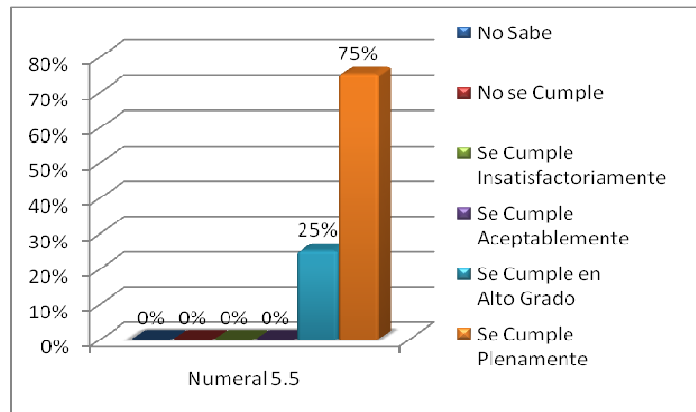


Figura 10. Resultados de la responsabilidad, auditoria y comunicación.

Revisión por la dirección

Según los lineamientos en el numeral 5.6.1 de la Norma Técnica de Calidad de Gestión Pública NTCGP 1000:2004, le entidad, debe planear cada determinado tiempo, le revisión, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, y saber si esta se está desarrollando debidamente, así mismo determinar que actualizaciones deben tenerse en cuenta para respectivos cambios ya que estas actividades a cargo de la Oficina de Planeación y Calidad no se tienen estructuradas.

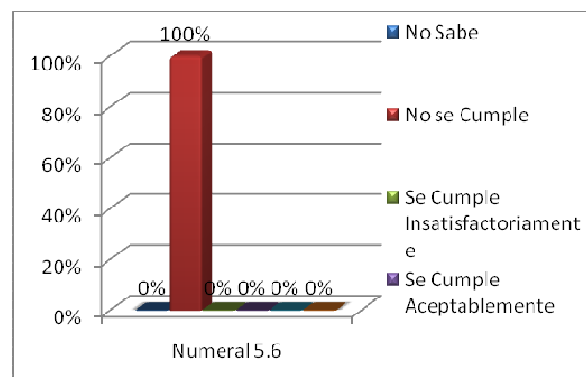


Figura 11. Resultados de revisión por la dirección

En las Tablas se observan las ponderaciones y resultados según las tablas o lista de Verificación según el cumplimiento de la entidad de acuerdo a los numerales 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 exigidos por la NTCGP 1000:2004.

Los resultados según la evaluación del diagnóstico acorde a la lista de Verificación que exige la Norma, El Numeral 5 referente a los Responsabilidad de la Dirección.

Cuadro 5. Responsabilidad de la dirección

Numeral 5. Responsabilidad de la Dirección							
Numeral 5.1	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	60%	0%	20%	0%	20%	100%
Numeral 5.2	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	50%	0%	0%	50%	0%	100%
Numeral 5.3	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Numeral 5.4	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Numeral 5.5	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	0%	0%	0%	25%	75%	100%
Numeral 5.6	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Numeral 5. Responsabilidad de la Dirección							
Numeral 5.1	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	3	0	1	0	1	5
% (F/T)	0	0,60	0,00	0,20	0,00	0,20	1,00
P(V*%)	0	0,60	0,00	0,60	0,00	1,00	2,20
Numeral 5.2	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	2	0	0	2	0	4
% (F/T)	0	0,50	0,00	0,00	0,50	0,00	1,00
P(V*%)	0	0,50	0,00	0,00	2,00	0,00	2,50
Numeral 5.3	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	6	0	0	0	0	6
% (F/T)	0	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00
P(V*%)	0	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00
Numeral 5.4	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	8	0	0	0	0	8
% (F/T)	0	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00
P(V*%)	0	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00

Continuación Cuadro 5.

Numeral 5.5	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	0	0	0	2	6	8
% (F/T)	0	0	0	0	0,25	0,75	1
P(V*%)	0	0	0	0	1	3,75	4,75
Numeral 5.6	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	16	0	0	0	0	16
% (F/T)	0	1	0	0	0	0	1
P(V*%)	0	1	0	0	0	0	1
						Total # 5	2,08

Fuente: GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

Gestión de los recursos

Provisión de los recursos, talento humano; competencia, toma de conciencia y formación

En la actualidad, la entidad, encontró la necesidad de crear un equipo y un personal adecuado para realizar dichas funciones, por medio de la Resolución No. 154 de 07 de Marzo de 2008, y considerando que el Decreto 1826 de 1994, se crea el comité de coordinación de Control Interno y se determina el equipo MECI-CALIDAD, así mismo se dispone de personal capacitado, en este caso un grupo de estudiantes de la Universidad Industrial de Santander, que junto con los funcionarios del equipo MECI-CALIDAD, trabajaron y realizaron el respectivo seguimiento al sistema.

La Contraloría General de Santander cuenta con servidores públicos que de acuerdo a sus cargos, desempeñan las respectivas funciones que se les fueron asignados, atendiendo a cumplir con los cargos necesarios y suficientes para ejercer su actividad. La entidad, determina el grado de educación y formación de cada uno de los diferentes funcionarios, asignando según sus habilidades y capacidades, las respectivas funciones.

En cuanto a los riesgos en el trabajo entre los procesos llevados por parte de la Contraloría con sus clientes, la oficina de planeación y calidad se encuentra en procesos de gestión con cada una de las áreas de la entidad. Estos riesgos serán trabajados y evaluados por el equipo encargado del Modelo Estándar de Control Interno MECI, a cargo de las estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana.

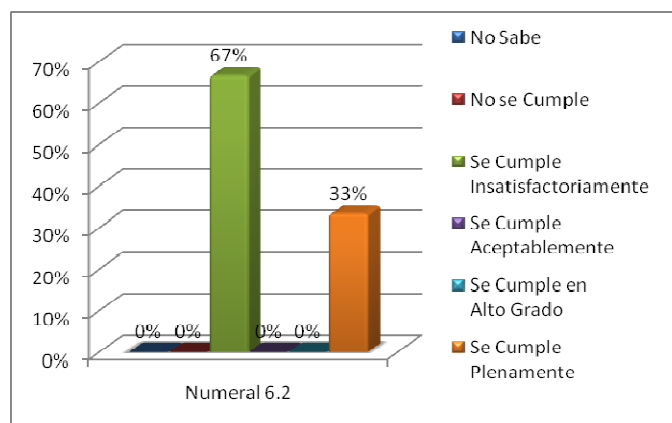


Figura 12. Provisión de los recursos, talento humano; competencia, toma de conciencia y formación

Infraestructura

La Contraloría General de Santander se encuentra ubicada en los pisos 3 y 4 de la Gobernación de Santander, en donde se determinaron las respectivas oficinas para cada una de las dependencias y según el proceso o la gestión. Actualmente, dicha infraestructura no es lo suficientemente adecuada para determinar un óptimo espacio laboral o área de trabajo; la entidad debe realizar el respectivo ajuste, algunas de las oficinas no se encuentran bien ubicadas, los espacios de trabajo son reducidos y no apropiados para el número de funcionarios con los que cuenta la entidad, no existen los espacios necesarios para archivar los documentos, se cuenta con instalaciones de almacenamiento muy antiguas, no aptas para la adecuada organización y por ende el adecuado control de los mismos.

Se dotan los equipos de cómputo necesarios en algunas de las oficinas, no todas cuentan con igual número o no tienen la adecuada actualización. Es necesario el cambio de Software y Hardware de los equipos de la entidad, así como su respectiva adecuación; así mismo no se cuenta con una red suficientemente apropiada para la creación de nuevos sistemas de comunicación, lo cual impide que se puedan instaurar diferentes proyectos que faciliten el control y la eficiencia en el almacenamiento, medición y observación de todos los procesos.

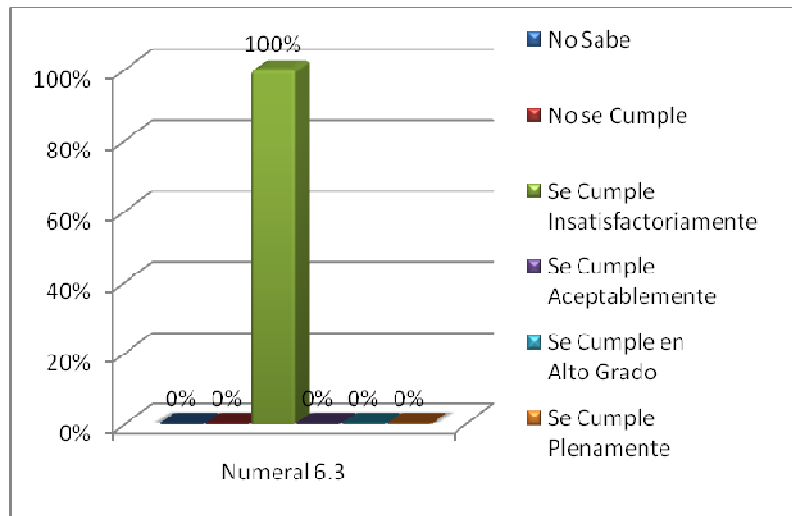


Figura 13. Resultados de la infraestructura en la entidad

Ambiente de trabajo

La Contraloría General de Santander, determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para darle cumplimiento a los requisitos del servicio, tales como la confianza entre los funcionarios, la respectiva atención a sus clientes, y las pertinentes reuniones y espacios de comunicación necesarios para un agradable ambiente; estos proporcionados por parte de la alta dirección y entre los mismos funcionarios quienes aportan en la realización de las respectivas actividades como encuentros, celebraciones, eventos de integración, formalidades y demás que se prestan para la socialización y el trato entre los mismos.

A pesar de tener un buen ambiente de trabajo influenciado por las jornadas y eventos culturales en la entidad, este debe ir de la mano, con la infraestructura en los puestos de trabajo; anteriormente se mencionó la adecuación y mejora de instalaciones, espacios ergonómicos que proporcionen a los funcionarios mejores situaciones y a su vez mejor nivel laboral, por tal motivo, existen áreas de la entidad no aptas para brindar comodidad a los funcionarios, y dificulta para ellos la atención en el momento de llegada de sus clientes. Como resultado este numeral se cumple aceptablemente.

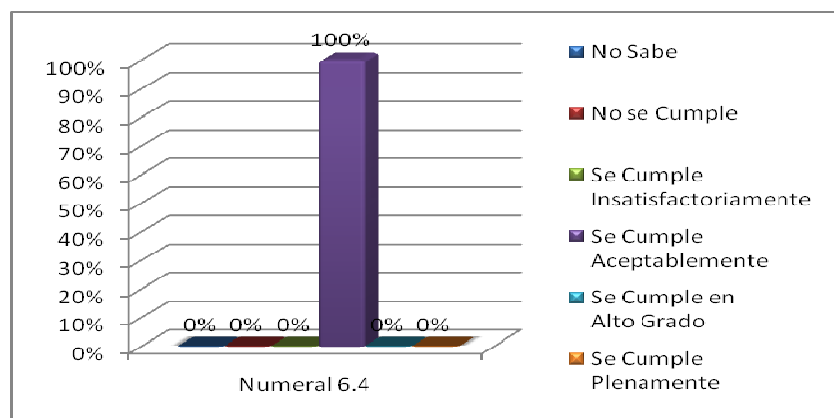


Figura 14. Resultados según el diagnóstico del ambiente de trabajo

En las Tablas se observan las ponderaciones y resultados según las tablas o lista de Verificación según el cumplimiento de la entidad de acuerdo a los numerales 6.2, 6.3, 6.4 exigidos por la NTCGP 1000:2004.

Cuadro 6. Gestión de los recursos

Numeral 6. Gestión de los Recursos							
Numeral 6.2	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	0%	67%	0%	0%	33%	100%
Numeral 6.3	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Numeral 6.4	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%

Fuente: GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

Realización del producto o prestación del servicio

Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.

La Contraloría General de Santander, cuenta con los determinados procesos para desempeñar de forma adecuada y controlada sus actividades. La entidad cuenta 10 procesos, los cuales determinan el direccionamiento de la misma, para ejercer la apropiada planeación y prestación de los servicios.

Estos procesos, están desarrollados en los diferentes planes y programas acorde a cada área y función específica, y según los lineamientos y reglamentos de ley necesarios que fijan y dan las pautas como guía para su

pertinente desarrollo. En la actualidad, todos los procesos, iniciarán su apropiada revisión, corrección y actualización de acuerdo a los criterios y requisitos que exige el Sistema de Gestión de la Calidad.

Los Objetivos de la calidad, deben ser determinados y así podrán adecuarse a los requisitos del servicio que pueda brindar la entidad. Por eso, se pretende que con el nuevo equipo de trabajo, se definan, se revisen y se aprueben, con el objetivo de trabajar en la implementación de los mismos.

La entidad exige en determinado periodo de tiempo, los respectivos registros e informes según cada proceso, estos son revisados, evaluados, corregidos y aprobados por los funcionarios delegados en la entidad o sus directivos.

Con la aplicación del sistema de gestión de la calidad en la Contraloría General de Santander, se determinará si existe un orden, o control definido y específico de acuerdo al almacenamiento, revisión, corrección y aprobación de dichos procesos; se buscará crear y documentar los registros necesarios y según las necesidades halladas en cada actividad, se determinará el orden y la adecuada planeación según las necesidades y de acuerdo a las políticas de la entidad.

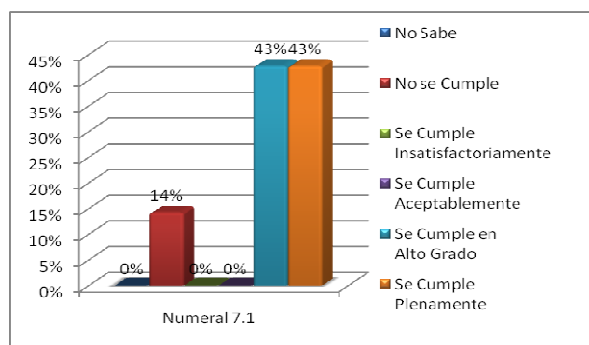


Figura 15. La planificación de la realización del producto o prestación del servicio

Procesos relacionados con el cliente

La Contraloría General de Santander, según su función, proporciona la adecuada atención a sus clientes, y de acuerdo a la prestación de sus servicios, busca que cada uno de ellos siga los debidos procedimientos en cada una de las etapas de auditoría y según los hallazgos realizados a los respectivos entes de control; así como el informe y reporte a los entes adjuntos al control fiscal y demás áreas de la entidad. Por lo tanto, la contraloría registra en cada una de las resoluciones, ordenanzas y decretos los pasos necesarios para llevar un ordenando control, seguimiento y relación con sus clientes y de la mano de entidades adjuntas involucradas en el control fiscal del estado Colombiano.

La contraloría General de Santander, realiza la comunicación con el cliente, enviando los reportes, memorandos, citas y demás documentos asociados a los requisitos documentales de la entidad, así mismo determina el periodo de tiempo y plazo para que el cliente pueda desarrollar y ejercer la labor según la solicitud y requerimiento que fue comunicada; durante este periodo se determinarán las acciones y medidas necesarias según actuación de las partes, manteniendo el orden de los procedimientos, inscritos según la ley, y sujetos a políticas de la entidad.

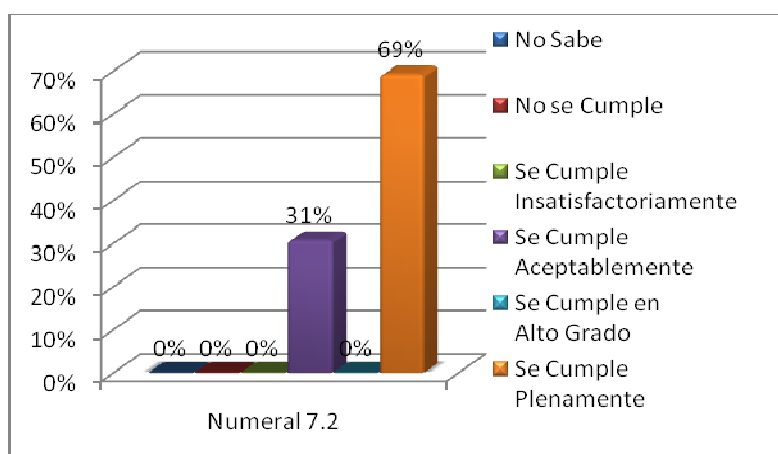


Figura 16. Resultados según diagnóstico de los procesos relacionados con el cliente.

Diseño y desarrollo

El numeral “7.3 en donde se describe la **planificación, las etapas, los elementos, los resultados y el diseño y mejora del producto o servicio**”³⁶, no se aplica para el desarrollo de los requisitos del SGC, debido a la naturaleza que tiene implementada la Contraloría General de Santander, como ente de control fiscal; servicio que desde la creación de la misma, es la base de su funcionamiento y proceso.

³⁶ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Artículo 6° 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.23.

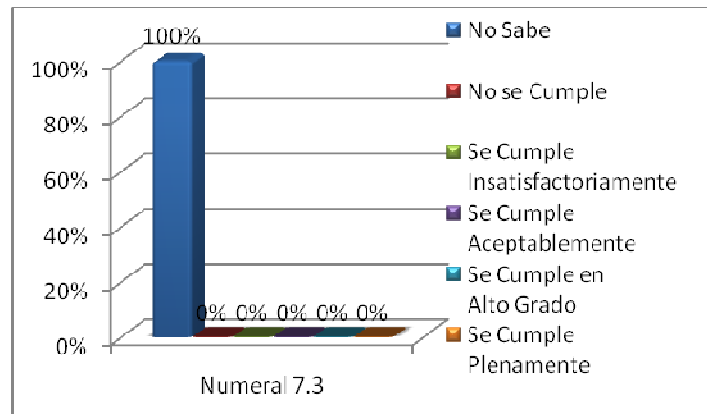


Figura 17. Resultados según diagnóstico del diseño y desarrollo

Adquisición de bienes y servicios

La Contraloría General de Santander, en el proceso de Contratación y Compra cuenta con los procedimientos necesarios para realizar la respectiva selección y adquisición de bienes y servicios y tales están registrados según las resoluciones y documentos de ley adjuntos a esta gestión. El Plan Anual de Compras registra todo producto o servicio según el presupuesto y caracteres establecidos por la entidad; el área de Secretaria General está a cargo de la revisión y evaluación de dicho plan, en compañía del Proceso de Gestión Financiera, encargados de registrar todo estado de cuenta, y todo movimiento financiero según lo establecido en cada una de las adquisiciones de bienes y servicios. Este plan se actualiza cada año y según el presupuesto establecido a la Contraloría General de Santander por parte del Estado Colombiano.

Según las modalidades de contratación la entidad, determinará los criterios necesarios según el ofrecimiento más favorable y según los fines que se buscan. (Las modalidades de Contratación deben ser registradas en la Caracterización de Procesos de acuerdo a la Contratación y Compra y según la resolución respectiva).

La entidad cumple plenamente este requisito debido a que procede a la verificación, revisión, evaluación y selección de cada uno de los productos y servicios adquiridos. Según los controles o condiciones establecidos con los proveedores, la entidad está sujeta a todo tipo de reclamo, revisión y cambio según el incumplimiento o no de los contratos, condiciones e ítems asociados a cualquier convenio o vínculo adjunto a esta tarea. Estos documentos están legalizados según la Respectiva resolución que define los procedimientos de Contratación y Compra.

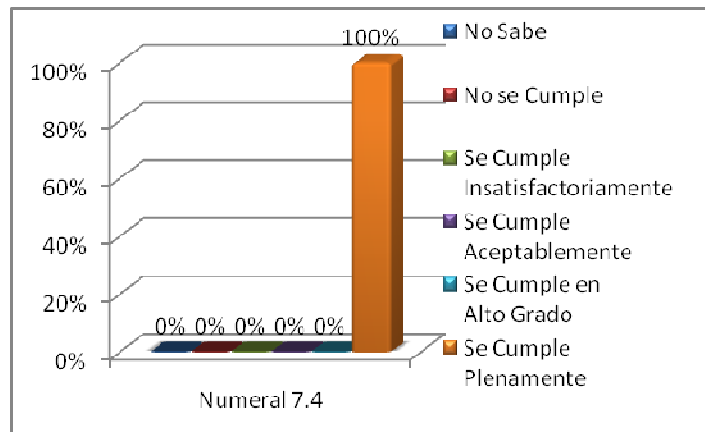


Figura 18. Resultados según diagnóstico de la adquisición de bienes y servicios

Producción y prestación del servicio

La Contraloría General de Santander por medio de los respectivos instructivos, registra las funciones y actividades que pertenecen a cada producto y servicio; cada adquisición de un bien o un servicio, tiene por objeto la respectiva asignación con la adecuada información. En el caso de la contratación de servicios, la entidad cuenta con un Manual de Funciones que determina las diferentes actividades y políticas a cargo del servicio adquirido y se asegura que este los cumpla. Así mismo, se determinará la adecuación de las instalaciones y equipo apropiado para el funcionamiento del servicio, (cabe anotar que los requisitos de instalaciones y adecuación de equipo, deben trabajarse y deben crearse como plan y proceso de mejora continua de la entidad).

La información adjunta o suministrada en los procesos a cargo de la Contraloría, por parte de los clientes, es de vital confidencialidad, solo se trabajará según los criterios y según los registros proporcionados por los funcionarios que llevan a cargo sus procesos. Todo informe y registro es archivado e incorporados en la documentación almacenada por la entidad, y no se negará ninguna propiedad intelectual.

En numeral 7.5.2; 7.5.3; Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio e Identificación y trazabilidad, se excluyen a razón del servicio por el cual fue creada la entidad en donde su prioridad como función primaria es la de verificación por medio de las auditorias, por lo tanto el proceso de validación se elimina de toda política de la organización.

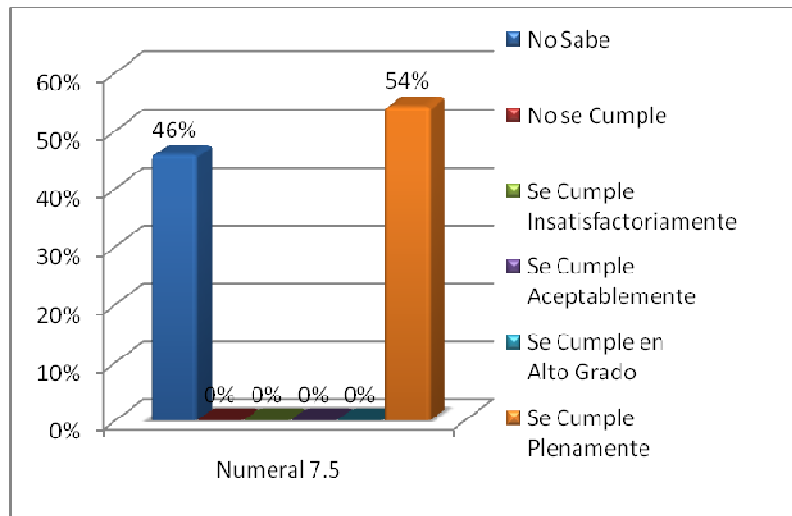


Figura 19. Resultados del diagnóstico del control de la producción y prestación del servicio.

Control de los equipos de medición y seguimiento

El numeral **7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición** se declara exclusión debido a que la contraloría General de Santander mantiene y certifica que el proceso de seguimiento y medición se realice de forma análoga con los requisitos de la norma, por lo tanto no requiere el uso de instrumentos o equipos de seguimiento y medición que tengan que ser calibrados para la realización de sus procesos.

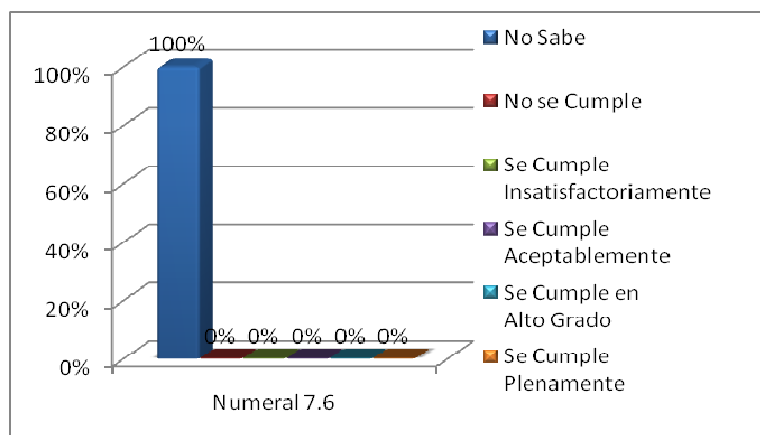


Figura 20. Resultados según diagnóstico del control de los equipos de medición y seguimiento

En las Tablas se observan las ponderaciones y resultados según la lista de Verificación de acuerdo al cumplimiento de la entidad según los numerales 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 exigidos por la NTCGP 1000:2004.

Cuadro 7. Realización del producto

Numeral 7. Realización del Producto							
Numeral 7.1	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	14%	0%	0%	43%	43%	100%
Numeral 7.2	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	0%	0%	31%	0%	69%	100%
Numeral 7.3	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Numeral 7.4	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Numeral 7.5	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	46%	0%	0%	0%	0%	54%	100%
Numeral 7.6	0	1	2	3	4	5	Total
% (F/T)	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Numeral 7. Realización del Producto							
Numeral 7.1	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	1	0	0	3	3	7
% (F/T)	0	0,14	0	0	0,43	0,43	1
P(V*%)	0	0,14	0	0	1,71	2,14	4
Numeral 7.2	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	0	0	4	0	9	13
% (F/T)	0	0	0	0,31	0	0,69	1
P(V*%)	0	0	0	0,92	0	3,46	4,38
Numeral 7.3	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	37	0	0	0	0	0	37
% (F/T)	1	0	0	0	0	0	1
P(V*%)	0	0	0	0	0	0	0
Numeral 7.4	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	0	0	0	0	19	19
% (F/T)	0	0	0	0	0	1	1
P(V*%)	0	0	0	0	0	5	5
Numeral 7.5	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	11	0	0	0	0	13	24
% (F/T)	0	0	0	0	0	0,54	1
P(V*%)	0	0	0	0	0	2,71	2,71

Continuación del Cuadro 7

Numeral 7.6	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	23	0	0	0	0	0	23
% (F/T)	1	0	0	0	0	0	1
P(V*%)	0	0	0	0	0	0	0
Total # 7							2,68

Fuente: GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

Medición, análisis y mejora

Generalidades

La entidad actualmente, tiene registros de un sistema de medición, análisis y mejora, por medio de indicadores de procesos. Estos indicadores, se encuentran registrados, mas no aprobados ni implementados; por tal motivo, no se encuentra evidencia de algún informe o resultado que indique el cumplimiento de dichos procesos. El planteamiento de estos indicadores se encuentran, pero la implementación y aplicación debe iniciar su proceso de seguimiento y control.

En cuanto a la conformidad del sistema de Gestión de la Calidad, no se ha realizado la respectiva evaluación ni verificación.

La mejora continua de la NTCGP 1000:2004, no está terminada ya que se pretende, al dejar en claro en este diagnóstico, toda recomendación de aplicación del sistema en la entidad, proceso que no ha sido acabado ni documentado.

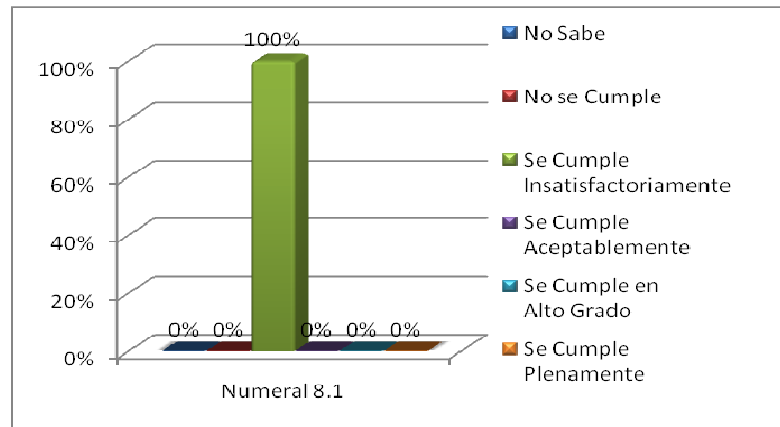


Figura 21. Resultados según diagnóstico de medición, análisis y mejora

Seguimiento y medición

La entidad realiza el respectivo seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. La Contraloría General de Santander, tiene todo registro y documentos asociados a los procedimientos que tienen a cargo en cuanto a los diferentes intervenciones en las actividades de control fiscal de cada uno de sus clientes; en situación alguna el cliente solicite un registro, la entidad se lo proporcionará con el debido derecho que tiene el cliente al hacerse acreedor de dicha información.

La Contraloría General de Santander no ha realizado en el momento algún tiempo de auditoría interna de calidad debido a que la entidad está iniciando sus actividades de aplicación, registro e implementación del la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, ya que ésta se encuentra en proceso de, actualización y posterior implementación, por tal motivo no tiene registro alguno de auditoría interna.

En cuanto a la medición y seguimiento de los procesos de gestión de la Calidad la entidad no cumple este requisito según la normatividad del Sistema de Gestión de la Calidad ya que los respectivos procesos de la entidad, se encuentran en actualización y corrección.

En cuanto a los procesos y procedimientos de las demás áreas la Contraloría General de Santander por medio de la Oficina de Control Interno, se lleva el respectivo seguimiento, revisión y evaluación de los productos y servicios adjuntos a la entidad. Este proceso se realiza por medio de auditorías internas cada cierto tiempo y según lo disponga la alta dirección. El registro de las conformidades y no conformidades de la evaluación o auditorías internas; serán comunicadas a los servidores públicos, o servicios que adjuntos a la entidad se han solicitado, pero tales registros no se tienen evidenciados en el respectivo formato de no conformidad ya que la entidad no lo tiene. Este proceso se lleva a cabo por medio de informes.

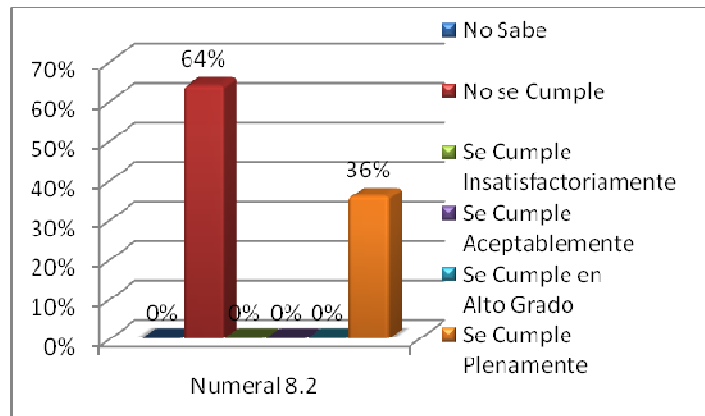


Figura 22. Resultados según diagnóstico del seguimiento y medición

Control del producto y/o servicio no conforme

El Control del producto y servicio no conforme, se lleva a cabo según las políticas y lineamientos de la entidad, en la Oficina de Control Interno, pero aun no se conoce formato que registre dichas conformidades o no conformidades, se mantienen informes, los cuales serán reportados a la alta dirección y comunicados a los diferentes responsables del producto y/o servicio.

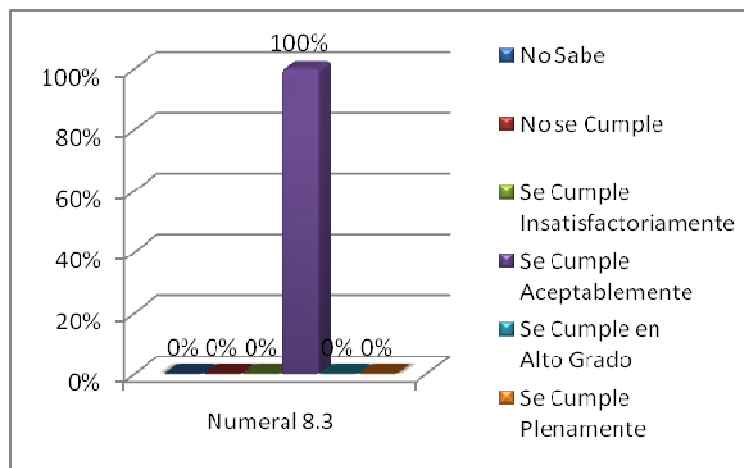


Figura 23. Resultados del control de producto y/o servicio no conforme

Análisis de datos, mejora continua.

Este requisito todavía no aplica a la entidad, ya que no se ha realizado la respectiva auditoria de calidad que determine las herramientas necesarias para analizar los datos del Sistema de Gestión de la Calidad.

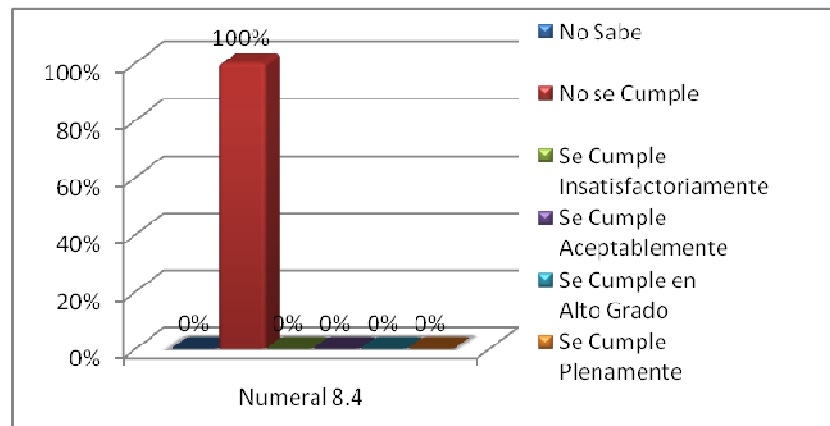


Figura 24. Resultados del análisis de datos, mejora continua

Análisis de datos acciones preventivas y acciones correctivas

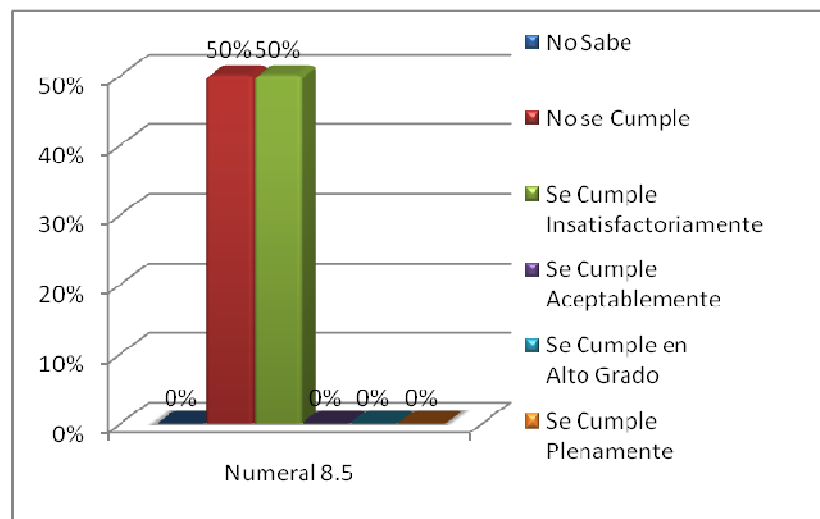


Figura 25. Resultados acciones preventivas y acciones correctivas

En las Tablas se observan las ponderaciones y resultados según la lista de Verificación de acuerdo al cumplimiento de la entidad según los numerales 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 exigidos por la NTCGP 1000:2004.

Cuadro 8. Medición, análisis y mejora

Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora							
Numeral 8.1	0	1	2	3	4	5	total
% (F/T)	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Numeral 8.2	0	1	2	3	4	5	total
% (F/T)	0%	64%	0%	0%	0%	36%	100%
Numeral 8.3	0	1	2	3	4	5	total
% (F/T)	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Numeral 8.4	0	1	2	3	4	5	total
% (F/T)	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Numeral 8.5	0	1	2	3	4	5	total
% (F/T)	0%	50%	50%	0%	0%	0%	100%
Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora							
Numeral 8.1	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	0	6	0	0	0	6
% (F/T)	0	0	1	0	0	0	1
P(V*%)	0	0	2	0	0	0	2
Numeral 8.2	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	16	0	0	0	9	25
% (F/T)	0	0,64	0	0	0	0,36	1
P(V*%)	0	0,64	0	0	0	1,8	2,44
Numeral 8.3	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	0	0	8	0	0	8
% (F/T)	0	0	0	1	0	0	1
P(V*%)	0	0	0	3	0	0	3

Continuación Cuadro 8.

Numeral 8.4	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	8	0	0	0	0	8
% (F/T)	0	1	0	0	0	0	1
P(V*%)	0	1	0	0	0	0	1
Numeral 8.5	0	1	2	3	4	5	total
Frecuencia	0	5	5	0	0	0	10
% (F/T)	0	0,5	0,5	0	0	0	1
P(V*%)	0	0,5	1	0	0	0	1,5
Total # 8							1,99

Fuente: GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

Cuadro 9. Resultado general del diagnóstico inicial

Porcentaje de Rendimiento							
Numerales	0	1	2	3	4	5	total
Numeral 4.1	0%	0%	33%	11%	22%	34%	100%
Numeral 4.2	0%	55%	10%	10%	5%	20%	100%
Numeral 5.1	0%	60%	0%	20%	0%	20%	100%
Numeral 5.2	0%	50%	0%	0%	50%	0%	100%
Numeral 5.3	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Numeral 5.4	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Numeral 5.5	0%	0%	0%	0%	25%	75%	100%
Numeral 5.7	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Numeral 6.2	0%	0%	0%	0%	33%	67%	100%
Numeral 6.3	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Numeral 6.4	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Numeral 7.1	0%	14%	0%	0%	0%	86%	100%
Numeral 7.2	0%	0%	0%	31%	0%	69%	100%
Numeral 7.3	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Continuación Cuadro 9.

Numeral 7.4	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Numeral 7.5	46%	0%	0%	0%	0%	54%	100%
Numeral 7.6	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
Numeral 8.1	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Numeral 8.2	0%	64%	0%	0%	0%	36%	100%
Numeral 8.3	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Numeral 8.4	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%
Numeral 8.5	0%	20%	20%	10%	0%	50%	100%

Fuente: GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

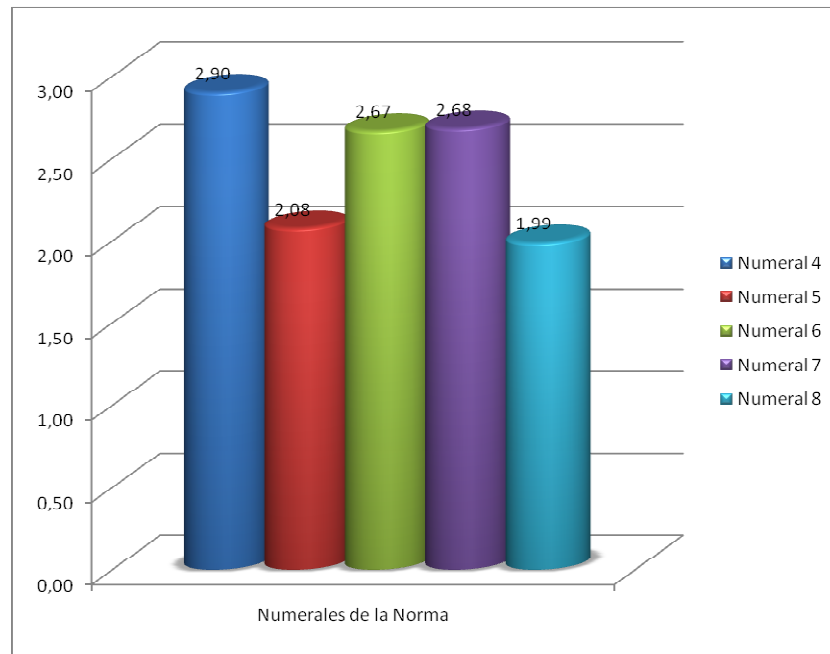


Figura 26. Estado general de la contraloría general de Santander con respecto diagnóstico inicial

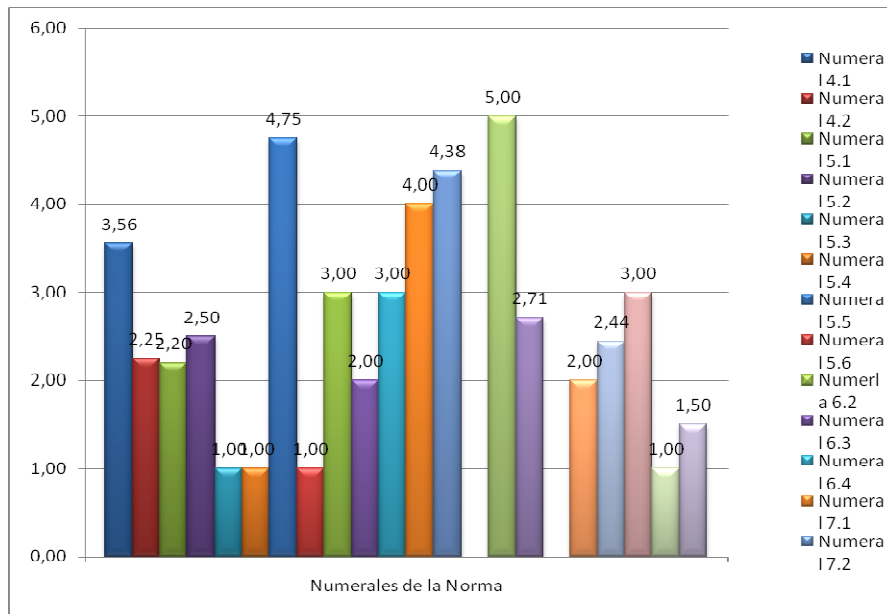


Figura 27. Estado específico de la contraloría general de Santander con respecto diagnóstico inicial

(Ver Anexo 2. Diagnóstico Inicial; “Carpeta Anexo” CD Adjunto).

8. PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2004

Al iniciar el proceso de introducción de la Norma Técnica de la Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004; se verificaron ciertos estados en la documentación de la oficina de planeación y calidad. La mayoría de los Datos fueron suministrados por la Oficina del Subcontralor General de Santander, en compañía del Jefe de Planeación y Calidad, junto con la Jefe de Control Interno, con quienes se establecieron las pautas para comenzar a desarrollar un plan de trabajo en el periodo de tiempo entre Julio y Diciembre del 2009.

Como fase inicial de la planificación, se precisa un encuentro entre todos los encargados de la dirección en la implementación de la Norma Técnica, a cargo del Doctor EFRAÍN ALBERTO SANMIGUEL, y de los responsables encargados de la introducción y la inducción en la disposición de los instrumentos y los procesos que son necesarios para dar la pauta y comenzar con la planeación y el cronograma de los meses a trabajar.

En un principio se pretende trabajar con los documentos base, evidencia del inicio de la aplicación del NTCGP 1000:2004 en la entidad, por medio del suministro de documentos que registran los avances anteriores.

Para la verificación de la documentación y de la creación de los nuevos formatos, se puntualiza trabajar desde un principio con los responsables de cada una de las dependencias de la Contraloría, con el propósito de empezar a implementar los formatos que a medida que avance el proyecto y que este tome su forma; se evidencia que bajo la firma y aprobación de los funcionarios encargados de cada gestión, se pueda tomar como base o referencia la actualización y validación todo proceso, como guía en la socialización de las demás funciones en la entidad.

Este tipo de actuación, pretende reducir los inconvenientes a la hora de confrontar datos, tiempo, espacios y aprobación de actividades, pautas claves en la implementación de la NTCGP 1000:2004

De acuerdo a las observaciones realizadas según el Diagnóstico Inicial, se toma como referencia los resultados para la elaboración del cronograma del proyecto. Este contiene en detalle una serie de actividades que buscan que la aplicación del sistema no corra con algún tipo de inconveniente y así se tenga el orden de las tareas.

Durante Cada periodo de tiempo se estima el avance o no de las actividades programadas, realizando una tabla con su ponderación respectiva evidenciando por medio de graficas el avance del proyecto.

A continuación se Detalla el Cronograma de Actividades y las Sub-actividades sujetas a cada ítem, y un ejemplo de la medición en los avances de cada mes

8.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Cuadro 10. Porcentaje de cronograma de actividades

Actividades	Nº	%
Actividades Totales	13	100
Actividades Terminadas	8,18	62,92
Actividades Faltantes	4,82	37,08

Fuente: GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

Cuadro 11. Cronograma de actividades

Actividades		Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
		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	Recopilación y Documentación de lista de chequeo de la NTCGP 1000:2004																								
2	Chequeo de Diagnóstico NTCGP 100:2004, realizado en el 2008.																								
3	Reajuste del Diagnóstico																								
4	Diseño del Plan para la aplicación del sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2004																								
5	Aplicación, Términos y Definiciones																								
6	Gestión Documentación NTCGP 1000:2004 fase II																								
7	Planeación para concientización en la entidad del SGC NTCGP 1000:2004																								
8	Preparación del Material de Difusión para concientización del Sistema NTCGP 1000:2004																								
9	Cronograma de Actividades, informativas Introducción al personal del SGC																								
10	Elaboración de Documentos Requisito del Sistema de Calidad NTCGP 1000:2004 para seguimiento de Plan MECI																								
11	Acompañamiento de documentos seguimiento MECI																								
12	Retroalimentación del Diagnostico final, Fase 1, Actividad de Cierre																								
13	Registro de Informe final del Proyecto.																								

Los 13 Cronogramas que detallan cada una de las actividades descritas en el Cronograma General se evidencia en el (Anexo 3. Tablas del Cronograma de Actividades; "Carpeta Anexo" CD Adjunto).

9. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2004.

9.1 CREACIÓN GRUPO MECI-CALIDAD.

La Contraloría General de Santander, y el Contralor General de Santander en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias, según “Resolución No. 154 de 07 de Marzo de 2008, y considerando que el Decreto 1826 de 1994 establece que las entidades deberán contar con un Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, el cual resuelve en el artículo 5, de la resolución a lugar, conformar el grupo operativo que se denominará EQUIPO MECI Y CALIDAD”³⁷, y que estará integrado por servidores públicos de la Entidad, de carácter multidisciplinario, preferiblemente del nivel asesor, y profesional, designados previamente por el Jefe de la dependencia a la cual se encuentren vinculados y bajo la coordinación, dirección y manejo del Contralor Auxiliar, quien será el responsable del seguimiento a las labores de este grupo y del enlace con el Grupo Directivo.

Su actuación se desarrollará con la participación de las dependencias de Control Interno, los Nodos, Responsabilidad Fiscal, Oficina Jurídica, Secretaria General y Financiera y Políticas Institucionales, y quien actúa como coordinador y supervisor del Equipo MECI Y CALIDAD, el Contralor Auxiliar, quien informará previa y oportunamente al Grupo Directivo los avances y resultados obtenidos frente a los proyectos adelantados por el Equipo MECI Y CALIDAD, quien hará las correspondientes presentaciones ante el Grupo Directivo, para la aprobación.

9.2 SENSIBILIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2004.

El proceso de sensibilización inicia en el segundo semestre del año 2008 en la Contraloría General de Santander a cargo de los Estudiantes de la Universidad Industrial de Santander, junto con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en donde se trabaja de forma general el objetivo de implementar la Norma Técnica de la Calidad en La Gestión Pública, NTCGP 1000:2004.

Para tal periodo es de considerar como prioridad para la entidad, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, estableciendo en menor proporción el

³⁷ COLOMBIA, CONGRESO. Decreto 1826 (4 de agosto de 1994). Ministerio de hacienda y crédito público. Diario Oficial. Bogotá. 1994. no. 41473. p. 1-4.

interés por dejar el total de las actividades adjuntas a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

A raíz de los resultados registrados en la documentación y evidenciados en las actas de la Contraloría General de Santander, se desarrollaron algunos de los puntos más importantes de la Norma, como el Diagnóstico y algunos Manuales; así mismo, su respectiva socialización.

Al elaborar una planeación en conjunto con el Jefe de la Oficina de Planeación y Calidad, con el nuevo grupo de trabajo a cargo de los estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana, se llega a la conclusión de que estos procesos se encuentran incompletos, debido al desconocimiento de esta información por parte de cada uno de los representantes de los procesos.

Por tal motivo durante el presente proyecto, se trabajó en conjunto con los encargados de cada gestión, y proceso, en donde se introduce de manera más interna y específica los diferentes documentos, parámetros e instrumentos claves para el conocimiento de los funcionarios en cada una de las áreas que se trabajan en la actualización según los requerimientos de menor porcentaje en la entidad.

Como parte de la Sensibilización, en la actualización del sistema, de manera conjunta con los estudiante encargados del proyecto de actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la introducción por medio de folletos, y reuniones descritas en las respectivas actas, adjuntas al presente documento se inicia una fase de sensibilización descrita con mayor detalle en la etapa de introducción al EQUIPO MECI-CALIDAD, en el año 2009. *(Ver (Anexo 4. Actas No 5; "Carpeta Anexo" CD Adjunto y Anexo 5. Asistencia a Reunión Final; "Carpeta Anexo" CD Adjunto).*

9.3 MAPA DE PROCESOS

Teniendo en cuenta, la necesidad de un mapa de procesos no documentado, se inicia el proceso de clasificación y elaboración de un mapa de procesos, por medio de acta en donde se registra la presentación de la propuesta del Mapa de Procesos de la Contraloría General de Santander.

Las 10 caracterizaciones de los procesos de la Contraloría General de Santander se encuentran concentradas en 7 grupos, que describen como cada uno de los procesos se vinculan a las actividades y acciones dentro de la Entidad, al igual que las partes interesadas fuera de la Organización con la finalidad de plasmar los procesos generales de la Entidad.

En el año 2008 la contraloría General de Santander, elaboró por medio de un grupo de servidores públicos y de la mano de asesores, el mapa de procesos de la entidad, el cual fue revisado y aprobado por el concejo, en el acta “No. 6 a los 10 días del mes de Septiembre del 2008, del Comité de Coordinación de Control Interno”³⁸. En el Año 2009 se inicia la actualización de los procesos y procedimientos de la Contraloría General de Santander, con el fin de finiquitar los requisitos exigidos por la Norma del Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004, y dejar en Constancia la actualización y mejora del Mapa de Procesos.

Teniendo en cuenta la nueva ordenanza establecida en el año 2009, en donde se realizan los respectivos cambios en las funciones y los cargos de cada dependencia, la Contraloría General de Santander ve la necesidad de realizar los respectivos ajustes y las actualizaciones pertinentes al mapa de procesos, argumentando el cambio de nombre en la gestión de los mismos, así como la creación de integración de la Gestión Estratégica que se delega la Oficina de Planeación y Calidad; por tal motivo, en el presente proyecto aplicado se trabaja en la reestructuración de dicho mapa, así como de su total conocimiento y socialización el día 19 de Octubre de 2009, con la respectiva introducción al EQUIPO MECI-CALIDAD. Este encuentro queda documentado por medio de “Acta No 05”³⁹. (Ver Anexo 5. Acta no. 5; CD Adjunto).

En la actualización del mapa de procesos se reajusta los objetivos de cada uno, teniendo en cuenta las funciones, tareas y actividades de cada uno.

A continuación se muestra la definición de dichos objetivos:

Gestión de planeación estratégica.

Orientar, establecer e impulsar planes y estrategias dirigidas a alcanzar el objetivo misional de la entidad, cumpliendo con los requisitos legales así como adoptar el sistema de Gestión de la Calidad.

Gestión de responsabilidad.

Dirigir y controlar las actividades de responsabilidad fiscal, jurisdicción coactiva y administrativos sancionatorios a que haya lugar con el fin de velar por la labor de gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades públicas, para la recuperación del daño causado al patrimonio público.

³⁸ SANTANDER. CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. Acta No 6, (10 de septiembre 2008), por la cual se aprueba el mapa de procesos. Bucaramanga: Contraloría General de Santander; 2008. p. 1-10.

³⁹ SANTANDER. CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. Acta No 5, (19 de octubre 2009), por la cual se reestructura el mapa de procesos. Bucaramanga: Contraloría General de Santander; 2009. p. 1-10.

Gestión de control fiscal.

Planear y Coordinar la Ejecución de los Procesos de Auditoría, Rendición de Cuenta, Planes de Desempeño y Desarrollo, así como los procesos de Gestión Fiscal, Gestión Pública y Gestión Ambiental; de particulares, entes sujetos de Control y entidades privadas, que manipulen fondos o bienes del estado, con la finalidad de responder a los diferentes procesos, objeto de gestión fiscal; fundamentados en la eficacia, la eficiencia y la economía de todas las operaciones de control fiscal.

Gestión participación y desarrollo del control ciudadano

Atender y cumplir con las solicitudes presentadas por los quejosos y/o peticionarios con el fin de aplicar el control fiscal participativo.

Gestión jurídica

Asesorar, Asistir y Orientar jurídicamente a la entidad, así como representarla en las actuaciones judiciales que lo ameriten.

Gestión de talento humano

Administrar, Desarrollar, coordinar, supervisar y controlar eficientemente el Talento Humano de la Contraloría General de Santander.

Gestión financiera

Garantizar y administrar eficiente, eficaz y efectivamente los recursos financieros para el cumplimiento de las actividades de los diferentes procesos de la entidad.

Gestión de contratación y compras

Planear, Registrar y Coordinar el cumplimiento de los diferentes procesos de Contratación y Compras, para la adquisición de bienes y servicios de la Contraloría General de Santander en forma legal, armónica y veraz bajo parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y transparencia.

Gestión documental

Controlar y administrar de manera eficiente y eficaz los documentos de la Contraloría General de Santander.

Gestión de control

Llevar a cabo el conjunto de planes, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la Contraloría General de Santander, con el fin de procurar que todas las actividades y operaciones administrativas se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas, desarrolladas por la dirección y en pro del cumplimiento de los objetivos trazados. (*Ver Anexo 6. Manual de Calidad; "Carpeta Anexo" CD Adjunto*).

A continuación se evidencia el resultado de la reestructuración del Mapa de Procesos:

9.4 DOCUMENTACIÓN.

9.4.1 Manual de Calidad

El Manual de Calidad un documento exigido como requisito para el cumplimiento de la Norma, fue elaborado y entregado, por medio de oficio, que describe la culminación para posterior revisión y aprobación. Este se entrega a la Oficina de Planeación y Calidad y recibe el **Doctor Efraín Alberto Sanmiguel**, Jefe de la Dependencia. Este documento se menciona como un Manual Requisito de la Norma, terminado, entregado y adjunto al Sistema de Gestión de la Calidad, en la última Reunión de Socialización el día 14 de Enero del año 2010 en el Auditorio Augusto Espinosa Valderrama de la Gobernación.

El Manual de la 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 NTCGP 1000:2004, implementado en las entidades y sus 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.

El manual, adjunta los procesos en desarrollo, como el Modelo Estándar de Control Interno MECI con su respectiva Evaluación y seguimiento, así como las políticas y los objetivos de Calidad, El Mejoramiento del Modelo de Operaciones por Procesos, así como los diferentes formatos y documentos de registro demandados según los requisitos de la NTCGP 1000:2004.

Se tiene el registro del proceso de seguimiento del Enfoque que se adjunta a los procesos requeridos; documentados en el control, gestión y evaluación referente a la política de Enfoque al Cliente, dada la actividad y naturaleza de la Contraloría de Santander, los signatarios a la entidad (La Asamblea Departamental y la Comunidad).

La realización del Manual se lleva a cabo según las políticas y objetivos de la entidad, así como la observación de su respectiva documentación, evaluación y registro. (*Ver Anexo 6. Manual de Calidad; ("Carpeta Anexo" CD Adjunto).*)

9.4.2 Política de Calidad y Objetivos de Calidad.

Adjunto al Manual de Calidad, se atiende sugerencias en la corrección de la misma. Para agilizar el proceso se envía "Oficio D.C.A 004680 del 10 de Noviembre de 2009"⁴¹, por el cual se solicita la participación en la elaboración

⁴¹ SANTANDER. CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. Oficio D.C.A 004680, (10 de noviembre de 2009), por el cual se solicita la participación en la elaboración y verificación de la política y los objetivos de calidad. Bucaramanga: Contraloría General de Santander, 2009. p. 1-5.

y verificación de la política y los objetivos de calidad, anteriormente socializados; este documento se emite en respuesta a sugerencia por parte de los funcionarios pertenecientes al EQUIPO MECI-CALIDAD, bajo criterios de la misión de la entidad y el compromiso de esta para con sus clientes, en la política de calidad se describe la función del por qué la Contraloría General de Santander cree en el servicio al que pretende llegar para con sus clientes, buscando como objetivo fundamental la satisfacción de los mismos y se rige bajo cada uno de sus objetivos.

La Socialización Final de la corrección y registro de la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad se dan a conocer el día 14 de Enero de 2010.

9.4.2.1 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 auditoria 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.

9.4.2.2 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.

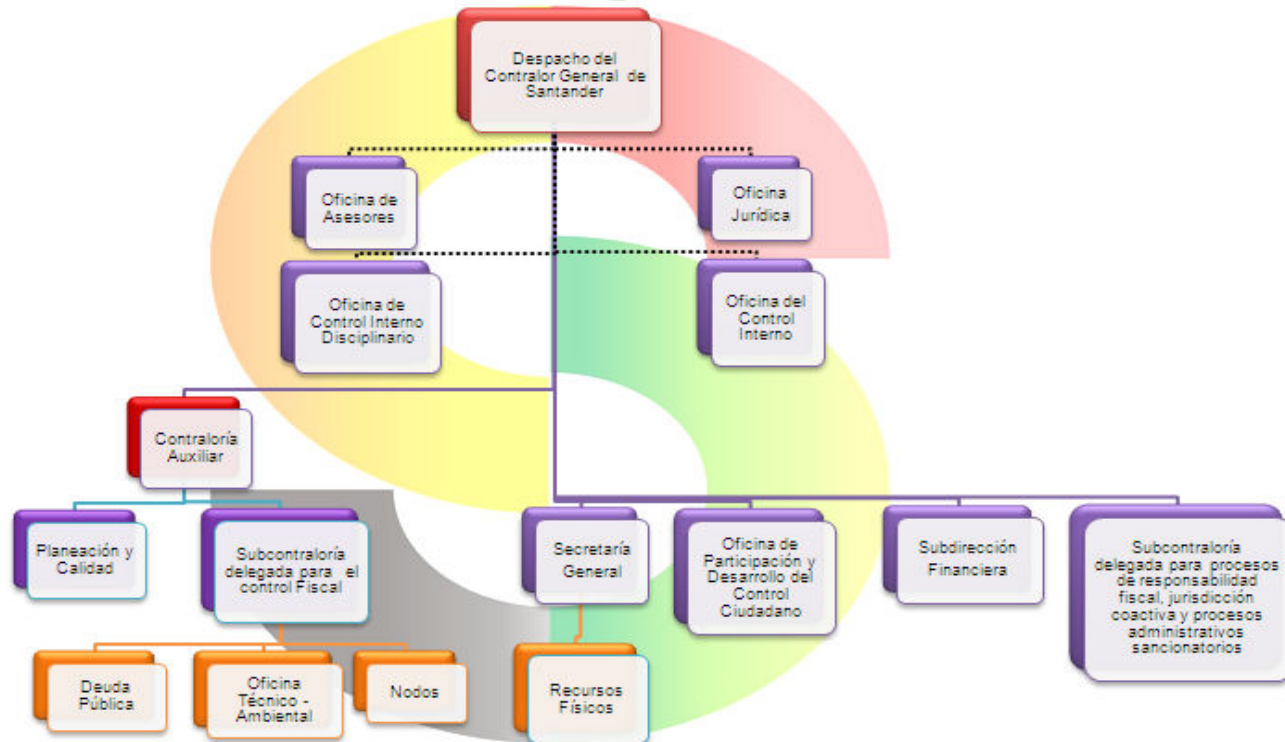
9.5 ORGANIGRAMA.

El organigrama se actualiza debido a la ordenanza 085 de 2008. , la cual contempla cambios y reajustes al manual de funciones en la Contraloría General de Santander.

El organigrama tiene una estructura horizontal por dependencias, debido a que las áreas se encuentran en comunicación directa y constante con la alta dirección.

A continuación el organigrama de la entidad:

Estructura Organizacional



"Figura 29. Organigrama"⁴²

9.6 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La Caracterización de procesos, describe cada una de las gestiones o mecanismos que realiza cada Jefe o servidor público, encargado del proceso respectivo, en donde, se representa quien envía la información por medio de un **proveedor**, cuál es **la entrada**, sea un documento o actividad, luego se describe la actividad o proceso determinado, para generar una **salida**, en donde se detalla, el resultado de dicha actividad; sea registrando un documento, una actividad, un informe, para luego determinar quién es el respectivo cliente al cual corresponde el subproceso realizado, sea este, de un correcto o negativo manifiesto, para luego al final generar el **documento o los documentos** respectivos a cada uno de los subprocesos trabajados.

La Caracterización se registra en los respectivos formatos, elaborados, por los grupos designados y encargados por la Contraloría General de Santander, y según los Lineamientos de la Oficina de Planeación y Calidad desde el año 2008 con su pertinente actualización en el año 2009 por medio del presente proyecto.

Cada una de las Caracterizaciones, constan de una estructura en donde, se delimita un **objetivo general** del proceso, **el alcance** que este tiene, el responsable del mismo, así como el cargo o concepto que lo define.

En el espacio designado para **planear**, se detalla cada uno de los planes, programas o actividades de planeación que debe manifestar, y tener cada proceso, así mismo estos pueden ser característicos de cada gestión o pertenecer a un registro general en muchos de los procesos y funciones de todas las aéreas que conforman la entidad.

En los espacios designados a la **verificación a actuación**, se enlistan aquellas actividades o procesos, que se deben tener en cuenta a la hora de revisar y chequear cada uno de los subprocesos, así mismo las respectivas acciones para que complementen el proceso.

En el área de los **recursos** y de los **indicadores**, en el primero se enlistan los recursos físicos con los cuales cuenta cada proceso para su respectivo funcionamiento, sean las instalaciones de la entidad, la papelería y utensilios necesarios para ejercer las buenas y necesarias condiciones de trabajo; así mismo los **indicadores**, detallan y describen las variables a tener en cuenta en el momento de medir el rendimiento y cumplimiento de los mismos.

Para finalizar se encuentran los **registros y las referencias** por las cuales se basaron cada uno de los parámetros y lineamientos de los procesos, los cuales se enlistan y se registra de donde se extrajo la información para poder definir

cada uno de los subprocesos, ya sean actas, resoluciones, libros, leyes y demás argumentos que soporten cada una de las partes que conforman la gestión trabajada.

Como paso final, se firma con los nombres de los involucrados en el proceso, aquellos que lo elaboraron, lo revisaron, y lo aprobaron. Finalmente estos quedan en los registros y libros de la **Contraloría General de Santander** como parte de la documentación exigida por la Norma del Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004. (*Ver Anexo 7. Caracterizaciones; ("Carpeta Anexo/Anexo 7. Caracterizaciones" CD Adjunto).*

9.7 ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La elaboración del Manual de procedimientos se realiza de acuerdo a la actualización de la Caracterización, corregida según las nuevas resoluciones en cada uno de los procesos, y según los cambios realizados en la Ordenanza conocida como el Manual de Funciones.

En dicha actualización los procedimientos se registraron en formatos que describen en detalle cada uno de los pasos a seguir a la hora de realizar una tarea o una acción; se menciona qué, cuándo, dónde y cómo se hacen.

Este formato es guía clave a la hora de introducir nuevos funcionarios en la entidad, ya que funciona como guía para realizar cada una de sus tareas. Así mismo sirve de guía a los actuales funcionarios.

El formato, tiene su respectivo espacio para la numeración de cada paso, la tarea; en cada actividad quien está a cargo, **los responsables, el área, los proveedores, el punto de control, los registros y los clientes**; así mismo están registrados con cada una de las codificaciones creadas para cada documento.

Luego de la descripción de cada uno de los espacios mencionados anteriormente, se realiza el formato en donde se ilustra cada actividad o tarea por medio de un flujograma, que muestra en detalle y con mayor facilidad el mapa paso a paso, como guía y soporte. (*Ver Anexo 8. Manual de Procedimientos; ("Carpeta Anexo" CD Adjunto).*

9.8 CONTROL DE DOCUMENTOS A CONSIDERAR COMO REGISTRO DE CALIDAD

En la Contraloría General de Santander, se necesita considerar la documentación que compruebe que se ha llevado a cabo el seguimiento de la implementación de la NTCGP 1000:2004, y para ello es necesario crear los correspondientes formatos para el control de los documentos. Se evidencia que al realizar la presente actualización, no se cuenta con los documentos necesarios para el registro, y por lo tanto en el presente trabajo se realiza dicha tarea. Para que este requisito de la Norma se pueda cumplir, y le ofrezca a la entidad la posibilidad de mejorar la calidad de sus servicios, por medio del fácil acceso, el mejoramiento en la adquisición de archivos y documentos, se crean los Formatos de Solicitud de Revisión y Registro de Documento, El Formato de Control de Registro, El Formato de Evaluación de Proveedores, El Formato para Solicitud de Cambios o creación de Nuevos Documentos, y El Formato de No Conformidad Documental.

9.8.1 Formato de Solicitud de Revisión y Registro de Documento.

Este Formato se crea de la necesidad, de minimizar el proceso de revisión, y corrección de algún documento y esto se hace por medio de una Solicitud de Documento.

En esta se describe quien solicita la revisión, la fecha en que este la elabora, a quien va dirigida dicha solicitud, y lo más importante el asunto. Por lo general este formato, se antepone a cualquier solicitud, y no es necesaria una carta de respuesta ya que el mismo formato, lleva su espacio para cualquier sugerencia que realiza la persona a la cual va dirigida la solicitud descrita en el asunto. En este espacio, se denotan dos casillas, aclarando, el acuerdo o desacuerdo con dicha solicitud, este tipo de calificativo, precisa y evidencia con mayor claridad y siguiendo la misma parametrización el criterio de cada funcionario; y por otra parte es un parámetro de seguimiento mucho más ordenado.

Al finalizar dicho formato, se encuentran los respectivos espacios para evidenciar quien elabora la solicitud del documento a entregar, el cargo de esta persona, la fecha, y la respectiva firma; así mismo el espacio que evidencia quien revisó el documento, el cargo, la fecha y firma, y finalmente con el mismo formato se encuentra la casilla que da fe de la aprobación a dicha solicitud. Todo Formato que fué creado lleva su respectiva Codificación, así como el de su Tabla de Retención. (*Anexo 9. Formato de Solicitud de Revisión y Registro de Documento; Ver p.105.*)

9.8.2 Formato de Control de Registro.

El Formato de **Control de Registro** se crea con la finalidad, de poder ubicar con mayor precisión en que área o dependencia y en qué momento se

encuentra algún documento, o archivo de la Contraloría General de Santander. Al iniciar el proyecto, en la entidad, claramente se observa que los funcionarios no tiene seguridad a la hora de hallar algún archivo o documento, por eso; se pretende que este formato facilite esa tarea. En él se comienza a evidenciar y registrar por parte del encargado y quien tiene el documento, quien lo pide, la fecha en que realiza esa solicitud, denota el nombre exacto del documento que quiere encontrar, así como su responsable.

Acto seguido, la persona a cargo de dicho documento, registra el almacenamiento del mismo, en donde hace anotación del estado, la ubicación y el acceso; este tipo de registro asegura la veracidad y la forma física en la que el documento solicitado fue entregado. Al final del Formato, se reporta por parte del Solicitante el tiempo de Almacenamiento, y la disposición del mismo, si se tiene en el tiempo solicitado o no.

Es importante recordar que este Formato es elaborado por la persona quien entrega el documento solicitado. (*Anexo 10. Formato de Control de Registro; ver p. 106*).

9.8.3 Formato de Evaluación de Proveedores.

En la Evaluación de Proveedores se crea el formato que según la Norma solicita que se determine qué criterios se van a utilizar para evaluar las distintas alternativas a la hora de verificar las mejores condiciones de sus proveedores. En este formato se detalla de manera cuantitativa y cualitativa los diferentes criterios, los cuales según el grado de importancia tienen su respectiva ponderación.

Se da anotación de la Fecha de la Evaluación, el Nombre del Proveedor, el Representante Legal y el Producto o Servicio, esto hace parte de la calificación del Proveedor. Este formato como todos los formatos adjuntos a los requisitos de la Norma lleva su respectiva fecha, el código de calidad y el código de la tabla de retención.

Los criterios de Evaluación se ponderan de 1% a 100%, diligenciando en la casilla correspondiente a cada uno en donde los puntajes de 80 a 100% es el grado optimo de aceptación, de 79 a 60% el grado de aceptación y menor del 60% el grado de rechazo, la ponderación de 1 a 4, cada uno con la descripción de su calificativo correspondiente y al final el resultado o puntaje de dicha ponderación.

Los criterios de Evaluación Estratégicos con una ponderación de 40%, son los siguientes:

Estratégicos

- Imagen
- Disponibilidad

- Experiencia
- Sistema de Calidad

Los Criterios de Evaluación Financieros con una ponderación de 10% son los siguientes:

Financieros

- Capacidad Financiera
- Liquidez
- Endeudamiento

Los criterios de Evaluación Técnicos con una ponderación de 25%, son los siguientes:

Técnicos

- Instalaciones
- Cumplimiento de Especificaciones
- Equipo
- Personal

Los criterios de Evaluación Comerciales con una ponderación de 25%, son los siguientes:

Comerciales

- Precios
- Atención al Cliente
- Ubicación
- Garantía

La evaluación Cualitativa al igual que en la Cuantitativa, registra el proveedor o subcontratista, el producto o servicio suministrado, y por quien se realiza la evaluación.

En la correspondiente casilla se registran los Aspectos Cualitativos correspondientes al Servicio, la Fiabilidad, la Atención a Problemas Técnicos, la Coincidencia entre lo Pedido y lo Entregado y los Precios. Estos criterios Cualitativos se miden en una escala de Adjetivos según el grado de satisfacción, dichos adjetivos evidenciados en el formato son; si la Contraloría General de Santander está Muy Satisfecha, Satisfecha, Medianamente Satisfecha y Poco Satisfecha.

Este tipo de Calificativos van acompañados al finalizar el formato de las respectivas Observaciones. (*Anexo11. Formato Evaluación de Proveedores; ver p.107.*).

9.8.4 Formato de Solicitud de Cambio o Creación de Nuevos Documentos.

El Formato de Solicitud de Cambio o Creación de Nuevos Documentos, se crea con el fin de que cada una de las áreas o dependencias posean la facilidad para crear, estructurar y solicitar un documento nuevo. Este formato presenta 3 fases, evidencias en 3 tablas.

La primera fase es la solicitud de la creación del documento, en donde se registra el nombre de quien hace la solicitud, la sección en donde se encuentra la fecha de solicitud, y la descripción y la razón de la misma.

En la segunda fase hace referencia a la Decisión, esta la diligencia el área o persona a quien va dirigido el formato con la petición de la creación del documento; así mismos en esta se registra si es aprobada o rechazada la solicitud; también se debe incluir la firma del responsable con el respectivo motivo de la aprobación o rechazo.

La última fase documentada es el Control, en donde se da anotación al responsable que ejecutara la creación del documento, la fecha de la propuesta, si se realiza o no esta y la firma y fecha de entrega. (*Anexo.12 Formato de Formato de Solicitud de Cambio o Creación de Nuevos Documentos; ver p.111*).

9.8.5 Formato de No Conformidad.

Al llegar a evaluar el diagnóstico en la entidad y el tipo de documentación que esta presenta, se observa y se hace la recomendación de crear un formato de no conformidad clave para realizar la auditoria de calidad. Se sabe que esta no se ha realizado y por tal motivo, este formato es un instrumento esencial para evaluar si se cumplen cada uno de los pasos, trabajos, actividades, tareas y documentos claves en la aplicación de la Norma, y al mismo tiempo dar evidencia concreta de la misma. (*Anexo 13. Formato de No Conformidad; ver p.112*).

9.8.6 Formato de Acción Preventiva.

La acción preventiva, me identifica que aspectos se deben evitar o prevenir como plan al encontrar la no conformidad. En el formato se registra, el servicio, el proceso o el sistema a prevenir, la descripción del tipo de acción preventiva, la fecha en que se aplica el formato y el auditor responsable.

Así mismo se analiza la causa y se crea el plan de prevención, el cual reconoce el plan de acción, la fecha programada para dicho plan, el responsable, la fecha de verificación de dicho plan y la observación del auditor.

Al documentar el cierre del formato, se documentan las observaciones y el responsable de la acción preventiva, con la firma del auditor, fecha de aceptación y los cambios en la acción, si los hay. (*Anexo 14. Formato de Acción Preventiva; ver 114*)

9.8.7 Formato de Acción Correctiva.

Luego de Determinar la no conformidad en los procesos adjuntos a la entidad corresponde la diligencia del formato de acción correctiva y preventiva, el cual evidencia el área que detecta, la fecha del hallazgo, el responsable de la acción preventiva, determinando si esta es grave, seria o leve, y la descripción de la no conformidad. Este tipo de evidencia documental registrada en dicho formato, especifica de manera más detallada los planes registrados en el formato de no conformidad, descrito con anterioridad.

En la acción correctiva se registra el responsable de realizarla, el auditor que formaliza la acción correctiva, la corrección y acción inmediata, la investigación y los métodos utilizados para realizarla, así como el registro detallado del plan de corrección. Para terminar se registra la firma del responsable, la del auditor y la fecha de cierre de la corrección. (*Anexo15. Formato de Acción Correctiva; ver p.116*).

9.8.8 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 ubicada en los respectivos nodos ; con esta se facilitará el registro de los documentos, y el acceso de manera eficiente y con el debido control.

Cuadro 12. Abreviaturas de documentos

Abreviatura	Documento
AC	ACTA
AI	AUDITORÍA INTERNA
CE	CERTIFICACIÓN
CO	CONSTANCIA
CP	CONCEPTO
CT	CARACTERIZACIONES
GI	GUÍA
IF	INFORME
IN	INSTRUCTIVO
LT	LISTADO
MA	MANUAL
SO	SOLICITUDES
PG	PROGRAMA
PR	PROCEDIMIENTO
PS	PRESUPUESTO
RG	REGISTRO
RS	RESOLUCIÓN
PO	POLÍTICAS
DO	DOCUMENTO
OF	OFICIOS
PL	PLAN
PA	PLAN DE ACCIÓN
PE	PLAN ESTRATÉGICO

Continuación del Cuadro 12.

PM	PLAN DE MEJORAMIENTO
PRO	PROCESO
FO	FORMATO
FA	FALLO
RE	REQUERIMIENTO
RT	RESPUESTA
AU	AUDITORIA
SG	SEGUIMIENTO
BO	BOLETÍN
ME	MEMORANDO

Fuente: GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

Cuadro 13. Abreviaturas de Procesos

Abreviatura	Proceso
MI	PROCESO MISIONAL
AP	PROCESO APOYO
ES	PROCESO ESTRATÉGICO
EV	PROCESO EVALUACIÓN
GEC	GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE CALIDAD
GC	GESTIÓN DE CONTROL
GR	GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD
GCF	GESTIÓN DE CONTROL FISCAL
GDP	GESTIÓN DE DESARROLLO Y PARTICIPACIÓN DEL CONTROL CIUDADANO
GJ	GESTIÓN JURÍDICA
GH	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
GF	GESTIÓN FINANCIERA
GD	GESTIÓN DOCUMENTAL
GCC	GESTIÓN CONTRATACIÓN Y COMPRAS

Fuente: GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

Cuadro 14. Abreviaturas de Oficinas

OFICINAS	
Cód.: 01	PLANEACIÓN Y CALIDAD
Cód.: 02	CONTROL INTERNO
Cód.: 03	CONTRALORÍA AUXILIAR
Cód.: 04	SUB CONTRALORÍA DELEGADA PARA EL CONTROL FISCAL
Cód.: 05	POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y CONTROL SOCIAL/ PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DEL CONTROL CIUDADANO
Cód.: 06	OFICINA JURÍDICA
Cód.: 07	SECRETARIA GENERAL
Cód.: 08	SUBDIRECCIÓN FINANCIERA / TESORERÍA
Cód.: 09	RECURSOS FÍSICOS
Cód.: 10	ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO
Cód.: 11	JURISDICCIÓN COACTIVA
Cód.: 12	RESPONSABILIDAD FISCAL
Cód.: 13	NODO METROPOLITANO
Cód.: 14	NODO GARCÍA ROVIRA
Cód.: 15	NODO VÉLEZ
Cód.: 16	NODO COMUNERO
Cód.: 17	NODO SOTO Y MARES
Cód.: 18	NODO GUANENTINO
Cód.: 19	NODO CENTRAL

Fuente: GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

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

ES-GEC-MA-01-01-001

El Primer grupo de caracteres hacen referencia al tipo de proceso al cual pertenece en la entidad:

ES: PROCESO ESTRATÉGICO

El segundo grupo de caracteres representan la sección a la cual pertenece el documento así:

GEC: GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE CALIDAD

El tercer grupo de caracteres representan el tipo de documento así:

MA: MANUALES

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

01: Planeación y Calidad

El quinto grupo de caracteres identifica al documento, este va variando debido al orden del listado maestro de documentos, este irá aumentando consecutivamente a medida que aparezcan nuevos documentos en el sistema

01: MANUAL DE LA CALIDAD

Ejemplos:

01: Manual de la Calidad

02: Manual de Código de Ética

03: Manual de Operaciones

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

001: versión 1

ES-GEC-MA-01-01-001

ES: Proceso Estratégico

GEC: Gestión de Planeación Estratégica Y Gestión de Calidad

MA: Manuales

01: Planeación y Calidad

01: Manual de la Calidad

001: Versión 1

IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS VIGENTES Y OBSOLETOS

La Oficina de Planeación y La Calidad, lleva un control de estos en el **LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS**

Por otra parte La Oficina de Planeación y la Calidad, está en la obligación identificar en el Listado Maestro de Documentos, todos y cada uno de los cambios a la hora de recibir la **Solicitud de Documentos**, hacer referencia a los documentos que han presentado alguna novedad.

Los documentos obsoletos se identifican y son retirados del sistema. De los documentos obsoletos se deja copia en medio magnético en la de archivo. (Carpeta Documentos. Listado Maestro de Documentos. ("Carpeta Documentos" CD Adjunto).

“Cuadro 15. Matriz DOFA”⁴³

MATRIZ DOFA  Contraloría General ★ DE SANTANDER ★	FORTALEZAS F1. Talento Humano idóneo con conocimiento de control fiscal, experiencia y compromiso. F2. Compromiso de la alta Dirección en la mejora integral de la Entidad. F3. Autonomía administrativa y financiera F4. Capacidad en el control y coordinación de todos los procesos de auditoría en los entes sujetos de control. F5. Vigilancia en la gestión fiscalizadora.	DEBILIDADES-D D2. Inadecuada comunicación en la documentación y coordinación entre las Dependencias. D4. Débil procedimiento en la Inducción y re inducción de las funciones y procedimientos de la Dependencia. D5. Inadecuada infraestructura y carencia de un sistema del archivo. D8. No se realizan actividades de divulgación y promoción de los mecanismos de participación ciudadana.
OPORTUNIDADES-O O1. Facultades constitucionales y legales para el ejercicio del control fiscal. O3. Posibilidad de mejorar la imagen de la Entidad. O4. Disposición de Recursos tecnológicos, humano y guías metodológicas para la	ESTRATEGIAS- FO F4-O1. Ejercer auditorias gubernamentales con enfoque integral. F2-O6.Velar por la aplicación del Código de Ética en la Contraloría General de Santander. F5-O9. Promover actividades de capacitación en control social dirigidos a la comunidad y	ESTRATEGIA-DO D8-O7.Optimización del proceso de recepción y trámite de quejas y denuncias. D4-O3. Optimización del desempeño organizacional mediante el desarrollo de procesos de gestión de talento humano. D5-O1. Modernización y Mejora Institucional.

⁴³

GÓMEZ, Danny y FLÓREZ, Lina.

ejecución de Auditorias. 05. Convenios Interinstitucionales. 06. Armonización del MECI Y SGC. 07. Acceso a los medios de comunicación para difundir los resultados de la gestión fiscalizadora de la Entidad. 09. Los Mecanismos de Participación Ciudadana permiten fortalecer el Control Fiscal.	Organizaciones civiles. 06. Consolidación y fortalecimiento de los sistemas de gestión de calidad MECI, SGC NTCGP 1000-2004.	06-D2. Implementación del plan estratégico de mejoramiento de la Comunicación en los procesos de documentación para los funcionarios de la Contraloría General de Santander.
AMENAZAS-A A1. Centralización del Control Fiscal. A2. Ley 617 de 2000 sobre ajuste fiscal. Disminución de los ingresos. A3. Poca credibilidad en la gestión realizada por los entes de control. A4. Control Concurrente que ejerce la Contraloría General de la República sobre los recursos que manejan las entidades territoriales de Santander, en especial el Sistema General de Participaciones y Regalías.	ESTRATEGIA- FA F4-A1. Consolidación y fortalecimiento de los sistemas de Control Interno. F1-A4. Mejorar el ejercicio en el Control por parte de la Contraloría General de la República, adaptando un Control Fiscal Gubernamental con Enfoque integral.	ESTRATEGIA-DA D5-A2. Desarrollar un plan de mejoramiento y optimización de los recursos para la mejora en el ingreso fiscal, adaptado a la Contraloría General de Santander.

9.9 RESULTADO DE LA DOCUMENTACIÓN

De acuerdo a la evidencia documental como certeza de las actividades en el año 2008, en la Contraloría General de Santander y según las evaluación en la actualización del Diagnostico Inicial, se observa la falta de documentación adecuada según los requisitos de la Norma, y por lo tanto en el presente proyecto, el cumplimiento de los requisitos en el diseño y documentación de la entidad no cumple en su totalidad lo exigido.

Se trabaja en la Actualización de la Caracterización de los procesos, se incluye todo proceso nuevo, con su objetivo y alcance, así como la información de referencia para dicho documento. Dependiendo de la Caracterización se procede a la Actualización del Manual de Procedimientos, desarrollando nuevos flujogramas correspondientes a los cambios en cada uno de las tareas, funciones y actividades de la entidad.

Se deja Constancia de todo formato necesario que aporte y facilite cada una de las tareas de documentación y verificación de archivos, así como su ubicación, el fácil acceso, la identificación de los responsables de los mismos, y la nueva implementación y adaptación de los mismos como parte del proceso de socialización con cada uno de los funcionarios.

Se deja estructurada la Oficina de Planeación y Calidad con los respectivos documentos asociados.

Se deja evidencia de los siguientes documentos:

- Diagnóstico Inicial
- Manual de Calidad.
- Actualización del Manual de Procedimientos
- Caracterización de los Procesos.
- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Mapa de Procesos
- Objetivos del Mapa de Procesos
- Formato de Solicitud de Revisión y Registro de Documentos
- Formato de Control de Registro
- Formato de Evaluación de Proveedores
- Formato para Solicitud de Cambio o Creación de Nuevos Documentos.
- Formato de No Conformidad
- Formato de Acción Correctiva
- Formato de Acción Preventiva
- Listado Maestro de Documentos – Codificación
- Diagnóstico Final

10. IMPLEMENTACIÓN.

La implementación de la Norma Técnica de la Calidad NTCGP 1000:2004 en la Contraloría General de Santander, inicia en el momento en que se denota la etapa de Socialización e introducción a la entidad.

A medida que se evidencia y se crean los respectivos formatos, e instrumentos de registro en la entidad, se inicia la etapa de implementación. Uno de los primeros formatos en introducirse al Sistema, es el Formato de Solicitud de Revisión y Registro de Documentos; con este, utilizado como instrumento en el momento de solicitar la respectiva revisión a cada uno de los documentos que en el presente proyecto se programaron elaborar. Los responsables de cada proceso, así como los funcionarios en general, comienzan su etapa de adaptación, cada vez que se hace entrega por medio de dicho formato con la respectiva documentación, de esa forma se pretende concientizar a cada elemento clave en la actividad de la Contraloría General de Santander.

En la primera etapa de socialización, con el equipo MECI-CALIDAD, el día 19 de Octubre de 2009, se trabajan los temas de la introducción al Sistema de Gestión de la Calidad, se da a conocer las etapas a trabajar, la Planeación del Proyecto, y el inicio de la etapa de Documentación, así como se da a conocer la Política y los Objetivos de Calidad, y se documenta toda observación y participación de los funcionarios en Acta No 05. Dicha reunión queda como evidencia en las fotografías adjuntas en el Diagnostico y en el presente documento.

Desde un inicio se trabaja en la implementación de la Norma, donde se realizan encuentros con cada uno de los jefes de área y jefes de gestión, manifestando la opinión, y su criterio en cada una de las creaciones, correcciones y actualizaciones de los documentos referentes a cada uno de sus áreas, así como de sus procesos.

En las dos últimas fases de la socialización se da a conocer todo el proceso durante el tiempo estipulado en el convenio. Los días 13, 14 y 15 del mes de Enero de 2010, en el Salón Augusto Espinosa Valderrama de la Gobernación de Santander en el horario de 8 a.m., se dan a conocer los resultados de cada una de las Etapas, con los respectivos Formatos de Documentación, Los Manuales, como los funcionarios deben codificar cada uno de los documentos, el Diagnostico Inicial y Final, las respectivas recomendaciones y sugerencias, así como el nivel de concientización y compromiso que deben manifestar cada uno de los 94 funcionarios. En dicha socialización se hace entrega de folletos alusivos a la NTCGP 1000:2004, así como se firma y documenta la asistencia de los principales Directivos, jefes de área y funcionarios.

En las dos últimas fases se adjunta evidencia de las mismas, por medio de fotografías, anexas a estos documentos.

En la actualidad la Oficina de Planeación y Calidad de la Mano del Doctor Efraín Alberto Sanmiguel, se enfoca en el trabajo de profundizar esta etapa, la implementación, ya que se observa es un proceso que debe asimilar, enseñar y capacitar a cada uno de los funcionarios, para que en el transcurso del primer periodo del año 2010 se cumpla en su totalidad con todo requisito de la Norma.

(Anexo 16. Carta de la contraloría General de Santander que certifica que los estudiantes de ingeniería industrial a cargo del presente trabajo de grado, realizaron su proyecto aplicado en dicha entidad; ver p. 119).

11. DIAGNÓSTICO FINAL

En la entidad se realiza un diagnóstico final con el fin de determinar el estado actual de la entidad, en comparación con el realizado inicialmente, ya que de esta manera se puede corroborar el avance del proceso, los cambios del proceso y la efectividad del mismo.

Para la realización de este proceso fue necesario utilizar una lista de Chequeo o verificación, en la cual se encuentra estipulado los numerales 4, 5, 6, 7 y 8 descritos en la norma, estos son evaluados, y dan a conocer en qué grado de cumplimiento se encuentra la entidad. Los resultados fueron los siguientes:

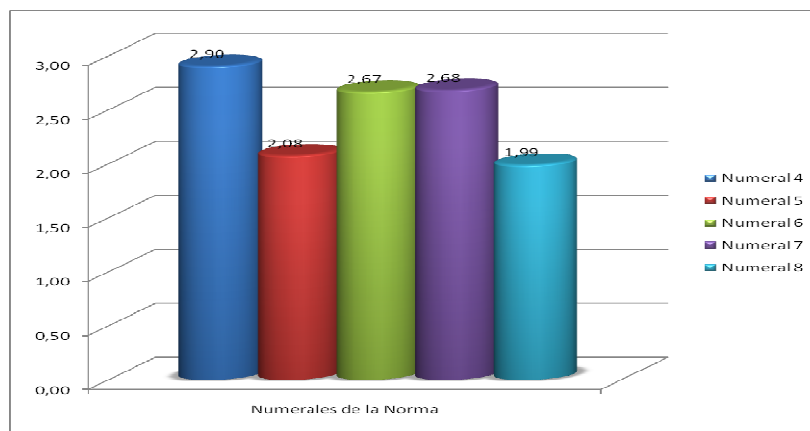


Figura 30. Resume del diagnóstico Inicial

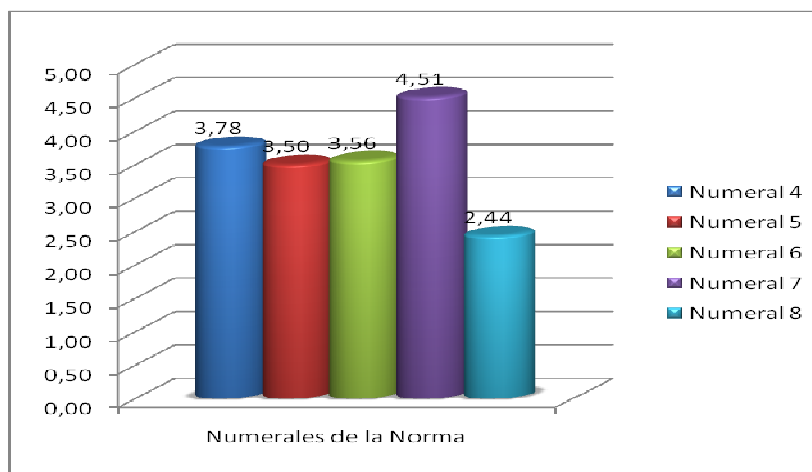


Figura 31. Resume del diagnóstico final

El **numeral 4** el cual trata del *Sistema de Gestión de la Calidad*, mejoró significativamente pasando de 2.9 a 3.78 (17.6%) siendo 5 la mayor calificación, esto se debe a que fue realizado y socializado los documentos que dan cumplimiento a este numeral como lo es el mapa de procesos, caracterizaciones de procesos, manual de calidad, actualización del manual de procedimientos, entre otros.

Con relación al **numeral 5** el cual trata de la *Responsabilidad de la Alta Dirección.*, mejoró significativamente pasando de 2.08 a 3.50 (28.4%) siendo 5 la mayor calificación, esto es debido a que creció y se evidencio el compromiso por parte de la alta dirección para la implementación del sistema de gestión de la calidad, además fue realizado y socializado los documentos que le dan cumplimiento a este numeral como lo es la política de calidad, los objetivos de calidad.

Por otra parte el **numeral 6** el cual trata de la *Gestión de los Recursos*, mejoró considerablemente pasando de 2.67 a 3.56 (17.8%) siendo 5 la mayor calificación, esto es debido, a que la entidad se encuentra en proceso de mejorar los recursos con el fin de darle conformidad al numeral de la norma.

Seguido del **numeral 7** el cual trata de la *Realización del Producto o Prestación del Servicio.*, mejoró significativamente pasando de 2.68 a 3.56 (17.6%) siendo 5 la mayor calificación, esto es debido a que la entidad mejora cada día el servicio brindado, controla el mismo, mantiene un procedimiento con el cual se realiza el servicio. Cabe resaltar que en este numeral no están incluidos los numerales 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad y 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición, ya que están declarados como exclusiones.

Por último el “**numeral 8** el cual trata de la *Medición, Análisis y Mejora*, mejoró significativamente pasando de 1.9 a 2.44 (9%) siendo 5 la mayor calificación, a pesar de esto, esta mejora no alcanza la media estipulada (3), debido a que la entidad se encuentra realizando el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la calidad, lo que aun no da paso a la realización de la correspondiente auditoría interna de calidad, y por consiguiente no existe la manera o la forma de demostrar, el avance para una correcta medición, análisis y mejora.

12. CONCLUSIONES

Se concluye, que la Oficina de Planeación y Calidad, cuenta con los instrumentos necesarios para la implementación y realización de una auditoria de calidad, gracias a la creación de la nueva documentación y actualización del Sistema.

La Contraloría General de Santander acogió todos y cada uno de los procesos llevados a cabo durante la aplicación, actualización y corrección de la NTCGP 1000:2004, gracias a la participación de todos y cada uno de los funcionarios involucrados en el proceso.

Se concluye, que se pudo trabajar en los criterios del sistema y debes a profundizar, gracias a la información suministrada tanto por la entidad, como por los resultados del diagnóstico inicial, lo que generó una mayor facilidad en la realización de cada una de las fases del sistema.

A raíz de la metodología propuesta en la planeación del proyecto, se concluye que se verifico la información y posterior corrección en los procesos, documentos y hallazgos; por medio de la guía del cronograma de actividades, el cual facilitó todos y cada uno de los pasos a seguir en el desarrollo del proyecto.

A pesar de la realización del cronograma de actividades y de acuerdo a las fechas estipuladas, éste no se cumplió en su totalidad; debido a inconvenientes de tiempo, y disposición en la información; como en algunos casos, por parte de los funcionarios de la entidad.

Gracias a la corrección e implementación de la norma técnica de la calidad en la gestión pública (NTCGP100:2004), la Contraloría General de Santander encontró un instrumento con el cual puede determinar las correcciones, actualizaciones y avances en el desarrollo de cada uno de sus procesos y al mismo tiempo generar como entidad de control fiscal mayor confiabilidad a sus clientes.

Gracias a la nueva documentación y creación de los procedimientos, se dio el respectivo orden en todos y cada uno de los procesos que se lleva la entidad, según su actividad y función, generando de así mayor credibilidad y confianza frente a los demás organismos de control.

Se concluye que la prueba piloto queda como evidencia, del inicio en la implementación del sistema, mediante la aplicación de cada uno de los

documentos, actividades y formatos que fueron creados y aprobados por la entidad, durante el trayecto y avance del el proyecto.

Como conclusión, Se creó el diagnostico final, con sus respectivas recomendaciones, resultados y análisis pertinente; todo esto como evidencia del trabajo realizado en la entidad a través del Trabajo de Grado

13. RECOMENDACIONES

Mediante una adecuada programación en la primera auditoria de calidad, la Contraloría General de Santander, debe gestionar este paso, ya que detiene el seguimiento y cumplimiento de la correcta dirección en los procesos, y la medición de los mismos. La entidad debe reconocer que tiene la capacidad del ente de control fiscal el gestionar y determinar por medio de la oficina de planeación y calidad, todo informe que determine no conformidades, hallazgos y mejoras.

Por medio del Manual de Procedimientos y de la Caracterización de los Procesos la entidad debe orientar su proceso de inducción, con el fin de facilitar la comunicación entre los nuevos funcionarios de la entidad.

La implementación de los indicadores de procesos en la entidad debe complementar cada una de las caracterizaciones documentadas, así mismo se debe realizar su respectivo análisis y revisión por medio de un sistema como el BSC, Balance Score Card, que de alguna manera funciona como instrumento de medición y resultado de dichos indicadores.

Es importante el registro e introducción de cada uno de los formatos creados en el presente proyecto.

La entidad debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia por medio del Formato de No Conformidad que describe cada uno de los pasos a seguir. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, el sistema de evaluación para seguimiento y medición, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

En el año 2010 la Oficina de Planeación y Calidad, recomienda la colaboración de un próximo equipo de trabajo, introducir cada una de las fases, formatos, manuales y demás documentos anexos al presente proyecto, así mismo pretende crear planes y programas que gestionen dichas actividades.

Se recomienda que la contraloría general de Santander, avance en la implementación de todos y cada uno de las características del sistema; con el fin de realizar su primera auditoría interna de calidad, demostrando que tiene los instrumentos necesarios para ser una entidad que cumpla con los requerimientos que por ley y a través de la norma el estado lo exige.

14. ANEXOS

Anexo 9. Formato de Solicitud de Revisión y Registro de Documento.

 Contraloría General DE SANTANDER			CÓDIGO:
	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER		CÓDIGO TR:
	SOLICITUD DE REVISIÓN Y REGISTRO DE DOCUMENTO		FECHA:
ELABORADO POR:			
FECHA DE ELABORACIÓN:			
DIRIGIDO:			
ASUNTO:			
DE ACUERDO: ☐ DESACUERDO: ☐			
NOTA:			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
CARGO:	CARGO:	CARGO:	
FECHA:	FECHA:	FECHA:	
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	

Anexo 10. Formato de Control de Registro

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER					CÓDIGO:	
CONTROL DE REGISTRO			FECHA:		CÓDIGO TR:	
ELABORADO POR:						
FECHA DE ELABORACIÓN:						
IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO			TIEMPO DE ALMACENAMIENTO	DISPOSICIÓN
NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	ESTADO	UBICACIÓN	ACCESO		

Anexo 11. Formato Evaluación de Proveedores

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER						CÓDIGO:	
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES						CÓDIGO TR:	
Fecha de Evaluación: _____ Nombre del Proveedor: _____ Representante Legal: _____ Producto (servicio): _____							
CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
%	CRITERIO	1	2	3	4	PONDERACIÓN	PUNTAJE
40	ESTRATÉGICOS						
	Imagen						
	Disponibilidad						
	Experiencia						
	Sistema de Calidad						
10	FINANCIEROS						
	Capacidad Financiera						
	Liquidez						
	Endeudamiento						
25	TÉCNICOS						
	Instalaciones						
	Cumplimiento Especificaciones						
	Equipo						
	Personal						

25	COMERCIALES						
	Precios						
	Atención al Cliente						
	Ubicación						
	Garantía						
100	TOTAL						

1 Elemento insuficiente, sin importancia o no desarrollado

2 Elemento desarrollado de manera media o recién implementado

3 Elemento desarrollado favorablemente o importante

4 Elemento desarrollado y mejorado de manera permanente

RANGO OPTIMO DE ACEPTACIÓN	100 – 80 %
RANGO DE ACEPTACIÓN	79 – 60 %
RANGO DE RECHAZO	Menor del 60 %

Elaboró: _____ Aprobó: _____

CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER		
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES/SUBCONTRATISTAS		
FECHA DE EMISIÓN:	CÓDIGO:	CÓDIGO TR:

PROVEEDOR/SUBCONTRATISTA:
Producto/Servicio suministrado:
Evaluated por:

ASPECTOS	<i>Muy Satisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Medianamente Satisfecho</i>	<i>Poco Satisfecho</i>
Servicio				
Fiabilidad				
Atención a Problemas Técnicos				
Coincidencia Entre lo Pedido y lo Entregado				
Precios				

OBSERVACIONES:

Anexo 12. Formato de Solicitud de Cambio o Creación de Nuevos Documentos.

FORMATO PARA SOLICITUD DE CAMBIOS O CREACIÓN DE NUEVOS DOCUMENTOS

1. SOLICITUD				
NOMBRE:			SECCIÓN:	
FECHA:				
DESCRIPCIÓN Y RAZÓN DE LA SOLICITUD				
2. DECISIÓN				
APROBADA: _____		RECHAZADA: _____		FIRMA:
FECHA:				
MOTIVO				
3. CONTROL				
RESPONSABLE A EJECUTAR:				FECHA PROPUESTA:
REALIZADO:	SI		NO	FIRMA:
FECHA:				

Anexo 13. Formato de No Conformidad

ÁREA QUE DETECTA LA NO CONFORMIDAD				
INCUMPLIMIENTO U OBSERVACIÓN (PROCESO / ÁREA DETECTORA)				
FECHA DE LA DETECCIÓN:				

FORMATO DE NO CONFORMIDAD DOCUMENTAL			
CÓDIGO CALIDAD:		CÓDIGO DE RETENCIÓN:	
PERSONA QUE DETECTA		FIRMA	

PRESENTA INCUMPLIMIENTO U OBSERVACIÓN:	SI		NO	
RESPONSABLE DEL PROCESO / ÁREA QUE DETECTA:				FIRMA:

ÁREA QUE GENERA LA NO CONFORMIDAD				
PRESENTA INCUMPLIMIENTO U OBSERVACIÓN:	SI		NO	
RESPONSABLE DEL PROCESO / ÁREA GENERADORA:				FIRMA:

ACCIONES A IMPLEMENTAR	AUTORIZACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PROCESO EN EL ÁREA QUE GENERA EL PRODUCTO NO CONFORME
-------------------------------	---

CORRECCIÓN: ☐ DESTRUCCIÓN: ☐ MEJORA: ☐ ACCIÓN CORRECTIVA: ☐	NOMBRE: CARGO: FIRMA:
--	-------------------------------------

ACCIONES PROPUESTAS			
FECHA DE INICIO:		FECHA DE TERMINO:	

CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME			
EVALUACIÓN DE ACCIONES IMPLANTADAS	FECHA DE EVALUACIÓN		HORA DE EVALUACIÓN
RESPONSABLE DEL PRODUCTO NO CONFORME:			FIRMA:

Anexo 14. Formato de Acción Preventiva

ACCIÓN PREVENTIVA				
CÓD.:		CÓD. – TRD:		
N° Numero de las no conformidad		Proceso Afectado:		
Ref. NTCGP1000:004	Fecha:	Documento Ref.:		
Detectada en: Servicio: ☐ Proceso: ☐ Sistema: ☐		Responsable de la acción Preventiva:		
DESCRIPCIÓN				
Fecha de Aceptación:		Auditor:		
ANÁLISIS DE LA CAUSA				
PLAN DE PREVENCIÓN				
Plan de Acción	Responsable	Fecha de Programa	Verificación (es)	
			Fecha de verificación	Comentarios del auditor que verifica
Observaciones:				

Fecha de Aceptación:	Auditor:		
¿Se requieren cambios en la Documentación?	Si	☐	No ☐
<u>CIERRE DE LA ACCIÓN PREVENTIVA</u>			
RESPONSABLE DEL CIERRE DE LA ACCIÓN PREVENTIVA			

Anexo 15. Formato de Acción Correctiva

ACCIÓN CORRECTIVA				
CÓD.:		CÓD. – TRD:		
N°		Proceso /Área de Detección:		
Ref. NTCGP1000:004	Fecha de hallazgos:	Documento Ref.:		
Detectada en:		Responsable de la acción Preventiva:		
Auditoria: ☐ Otro: ☐		Grave: ☐ Seria: ☐ Leve: ☐		
<u>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:</u>				
Responsable de la Acción Correctiva:		Auditor que Formaliza la Acción Correctiva:		
<u>CORRECCIÓN</u> (ACCIÓN INMEDIATA CONTENEDORA DEL PROBLEMA):				
Responsable de la Acción Correctiva Inmediata:		Auditor que Formaliza la Acción Correctiva Inmediata:		
<u>INVESTIGACIÓN</u> (métodos utilizados)				
Causa Raíz:				
PLAN DE CORRECCIÓN				
Plan de Acción que evita la recurrencia:	Responsable	Fecha de Programa	Verificación (es)	
			Fecha de verificación	Comentarios del auditor que verifica
Responsable del Plan de Acción:				

Fecha de Aceptación:	Auditor:
¿Se requieren cambios en la Documentación? Si ☐ No ☐	
<u>CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTIVA</u>	
Fecha de Cierre:	Auditor:



Contraloría General
* DE SANTANDER *

Bucaramanga 18 de Marzo de 2010

Contraloría General de Santander

CERTIFICACIÓN:

Por medio de la presente certifico que los estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana LINA MARÍA FLÓREZ BERTEL identificada con cédula de ciudadanía 1098.605.002 de Bucaramanga, y DANNY GÓMEZ VELÁSQUEZ identificada con cédula de ciudadanía 1098.624.404 de Bucaramanga, realizaron su Trabajo de Grado como Proyecto Aplicado, aplicación de la NTCGP 1000:2004 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública con las 3 primeras fases; La Fase 1 Diagnóstico, La Fase 2 La Planeación y La Fase 3 El Diseño; e iniciando la Implementación, y así la participación como equipo de trabajo en la Oficina de Planeación y Calidad de la Contraloría General de Santander en el mes de Julio de 2009 y finalizando el 31 de Diciembre de 2009, tiempo durante el cual realizo las actividades y procesos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Se expide el 18 de Marzo del año en curso a solicitud de los interesados.

Atentamente.

EFRAÍN ALBERTO SANMIGUEL ACEVEDO
Asesor

Objetivos fijos... Resultados claros
Gobernación de Santander – Calle 37 No. 10-30 Tel. 6339188 Fax (7) 6337578 Bucaramanga
Colombia www.contraloriasantander.gov.co

15. BIBLIOGRAFÍA

- REPÚBLICA DE COLOMBIA. Artículo 6° 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).
- 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)
- CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. Nuestra Historia (en línea).
<http://www.contraloriasantander.gov.co/contenido/cont_qs-historia.html>(citado el 2 de abril de 2010)
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 872 (30, diciembre, 2003). Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2004.
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 87 (29, noviembre, 93). Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. Decreto Nacional. Bogotá, D.C., 1994. no.1826.
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 489 (29, diciembre, 1998). Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades de origen nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 1998.no.43.464.
- COLOMBIA. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 4110 (9, diciembre, 2004). Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública. Circular del D.A.F.P, Bogotá, D.C., 2005.no.06.

COLOMBIA. CONTRALORÍA GENERAL DE CUNDINAMARCA. Contraloría de Cundinamarca alcanza certificación NTCGP 1000:2004 y ratifica la ISO 9001:2008. (en línea). <
<http://www.contraloriadecundinamarca.gov.co/prensa/boletin-abril-09/noticia3.htm>> (citado 2 de abril de 2010).

COLOMBIA. CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA. Ordenanza No 24. Por medio de la cual se adopta como política institucional el sistema de gestión de la calidad Norma ISO 9001-2000 para la Contraloría General de Antioquia. Página Oficial. Medellín. ISO 9001-2000-NTCGP 1000:2004 en la Contraloría de Antioquia. (en línea)<www.contraloriagdeant.gov.co/iso9000.asp> (citado 2 de abril de 2010).

COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía del Diagnostico para implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. (Septiembre). Por el cual se implementa el sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Red Universitaria de Extensión de Calidad. (en línea) <http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/proyectos/meci/documentos/ntgc1000_marcolegal/guiadiagnostico.pdf> Bogotá, D.C., 2006.

EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN PÚBLICA: UNA ESTRATEGIA GERENCIAL DENTRO DE LA ARMONIZACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO MECI 1000: 2005 CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTCGP 1000:2004.(en línea).
<http://74.125.47.132/search?q=cache:o4mF_xvJB_oJ:apps.unicordoba.edu.co:8080/portal/home_7/rec/arc_7495.ppt+FASE+DE+PLANEACION+DEL+SISTEMA+DE+GESTION+DE+LA+CALIDAD&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co> citado 23 de jul., 2008).

VALENCIA. María Eugenia. Como Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. Universidad del Valle. (en línea)
<<http://74.125.47.132/search?q=cache:sTcNkbshYvMJ:eisc.univalle.edu.co/materias/IngeSoft/material/SGCImplem.doc+IMPLEMENTACION+DEL+SISTEMA+DE+GESTION+DE+LA+CALIDAD&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=co>> Cali.

COLOMBIA. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA. Decreto 2375. (17, julio, 2006). Por medio del cual se reglamenta el artículo 7º de la Ley 872 de 2003.(en línea)<<http://www.cancilleria.gov.co/wps/wcm/connect/af23de804d2842b1babafea2b6965cda/Decreto2375.pdf?MOD=AJPERES>> Bogotá, D.C., 2006.

COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Circular 1000-002-07. Por medio de la cual se implementa conjuntamente en las entidades del estado el Modelo Estándar de Control Interno MECI y de la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.(en línea)<
<http://www.ramajudicial.gov.co/csportal/assets/CIRCULAR%20NO.%201000-002-07.pdf>> Bogotá, D.C.no.6000-CHMB.mariat.

SANTANDER. CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. ordenanza No. 035, (2008). Manual de funciones de la contraloría general de Santander. Bucaramanga: Contraloría General de Santander, 2008.

SANTANDER. CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. artículo 6 de la Resolución No.154, (7 de marzo 2008), por la cual se conforma el comité de coordinación de control interno y equipo MECI-CALIDAD. Bucaramanga: Contraloría General de Santander; 2008.

COLOMBIA, CONGRESO. Decreto 1826 (4 de agosto de 1994). Ministerio de hacienda y crédito público. Diario Oficial. Bogotá. 1994. no. 41473.

SANTANDER. CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. Acta No 6, (10 de septiembre 2008), por la cual se aprueba el mapa de procesos. Bucaramanga: Contraloría General de Santander; 2008.

SANTANDER. CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. Acta No 5, (19 de octubre 2009), por la cual se reestructura el mapa de procesos. Bucaramanga: Contraloría General de Santander; 2009. p. 1-10.

SANTANDER. CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER. Oficio D.C.A 004680, (10 de noviembre de 2009). por el cual se solicita la participación en la elaboración y verificación de la política y los objetivos de calidad. Bucaramanga: Contraloría General de Santander, 2009. p. 1-5.