

# La gestión de la calidad en el sector público colombiano Caso Notaría Única de Girardota, Antioquia

---

## **Alejandra Muñoz Correa,**

Estudiante de Ingeniería Industrial

Autora al que se le dirige la correspondencia

E-mail: [alejandra.munoz@upb.edu.co](mailto:alejandra.munoz@upb.edu.co)

## **Andrés Felipe Jácome Burbano,**

Estudiante de Ingeniería Industrial.

## **Ibet Patricia Bustamante Correa**

Ingeniera de Productividad y Calidad,

candidata a magíster en Educación, docente – investigadora

de la Facultad de Ingeniería Industrial.

Universidad Pontificia Bolivariana, sede Medellín.

## Resumen

---

En este documento se presentan los fundamentos de un sistema de gestión de calidad en el sector público bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno, además de plantearse la metodología para realizar el diseño del mismo en una entidad y exponer un caso empresarial en el cual se sigue la metodología establecida para dejar las bases del sistema de gestión de calidad en la Notaría Única de Girardota, Antioquia.

## Palabras clave

Entidad pública, Modelo Estándar de Control Interno, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, notaría y sistema de gestión de calidad.

## Abstract

---

In this document the fundamentals of a quality management system in the public sector under the technical standard of quality in the public management and the internal control standard model are presented, in addition to proposing the methodology to perform its design in an entity and showing a business case in which the established methodology is followed to set the foundations of the quality management system in the unique notary's office of Girardota Antioquia.

## Keywords

Public entity, internal control standard model, technical standard of quality in public management, notary's office, quality management system.

## Introducción

En el siguiente artículo se presenta el tema de la mejora en la prestación de servicios mediante la calidad, empleando un sistema de gestión de calidad (SGC) para una entidad del sector público, además de las normas que brindan los lineamientos a tener en cuenta para implementarla en dichas organizaciones.

La motivación para realizar este trabajo se basa en la implementación del conocimiento en calidad para efectuar un caso de estudio en una institución del sector público, como lo es una notaría enmarcada en el ámbito colombiano.

Lo que se busca es dar a conocer el trasfondo de la calidad en el sector público colombiano, establecer una metodología general para el diseño, control y seguimiento de un SGC en el sector público y presentar los resultados obtenidos del caso de estudio.

## Marco teórico

La calidad se puede definir como un conjunto de parámetros establecidos bajo un estándar, que cumple un producto o servicio para satisfacer los requisitos del cliente (Henderson García, 2011; International Organization for Standardization, 2005).

Una metodología utilizada para cumplir con los objetivos organizacionales, es un SGC, el cual se define como el conjunto de normas y estándares que se relacionan entre sí, con el fin de controlar y dar cumplimiento a los requisitos de calidad que una organización requiere para satisfacer las pautas o elementos establecidos previamente con el cliente (Sistemas y Calidad Total, 2011); existen diferentes ventajas para una organización cuando trabaja con un SGC tales como: asegurar el cumplimiento de sus objetivos, tener transparencia en el desarrollo de sus procesos, contar con una mejor comunicación entre su personal, poseer mejores niveles de satisfacción del cliente, generar un aumento en la productividad y eficiencia, reducir los costos, proporcionar confianza en el mercado de sus procesos y hacer una mejora continua de la calidad de los productos o servicios ofrecidos a sus clientes (Yáñez, 2008).

Para poder desarrollar e implementar un SGC dentro de una organización es necesario seguir las etapas que se encuentran en la norma ISO 9000 - 2005, las cuales son:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes.
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- Establecer y aplicar los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad (International Organization for Standardization, 2005).

Una técnica utilizada para llevar a cabo lo anterior es el ciclo de mejora basado en el planear, el hacer, el verificar y el actuar, denominado ciclo PHVA. El cual se explica a continuación:

**Planear:** Consiste en “establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad” (Departamento Administrativo de la Función Pública; Icontec, 2004), dentro de una organización existen diferentes tipos de planeación como la estratégica, la cual contiene la misión, la visión y las estrategias de una organización; la táctica, la cual se enfoca en las políticas, los objetivos y los procesos; y la operativa que consiste en formular y asignar detalladamente las actividades a corto plazo.

**Hacer:** Consiste en poner en práctica los métodos y procedimientos de los procesos, los cuales se deben documentar, para así lograr comunicar el propósito de la organización de una manera clara y coherentemente (International Organization for Standardization, 2005).

Los tipos de documentos que se emplean en un SGC son: los manuales y planes de calidad, las especificaciones, las directrices, los registros, entre otros (International Organization for Standardization, 2005).

**Verificar:** Se basa en “realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos de los mismos, e informar sobre los resultados” (Departamento Administrativo de la Función Pública; Icontec, 2004).

Para poder llevar a cabo una buena verificación, se requiere de: indicadores de control, autoevaluaciones y auditorías.

**Actuar:** Es tomar todas las acciones que se consideren necesarias para la mejora continua de los procesos que realiza la organización.

En los últimos años, el campo de aplicación de un SGC no se ha centrado solo en las organizaciones privadas, sino que también se ha ampliado para abarcar entidades públicas, brindándole a estas instituciones “la oportunidad de dinamizar las buenas prácticas de administración que redundarán en la eficacia y la eficiencia, pilares constitutivos de la legitimidad y efectividad de una organización del Estado” (Departamento Administrativo de la Función Pública; Icontec, 2004).

Para lograr lo anteriormente mencionado, el modelo de gestión pública y constitucional del año 1991 (Constitución Política de Colombia), formó un nuevo mecanismo denominado Modelo de Control Interno, el cual tuvo como objeto la administración y gerencia de entidades públicas de manera transparente y productiva. Para el año 2003, el Gobierno colombiano aprobó la Ley 872, con la cual se les exigió a las entidades del sector público implementar un SGC; sin embargo, en el año 2006, el Decreto 2375 les da la opción a todas estas entidades de certificarse en el área (Tobón, 2009).

Es así como las entidades públicas del país inician el proceso de diseño e implementación de su sistema de gestión de la calidad empleando la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP-1000) y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

La NTCGP-1000 brinda a las entidades públicas eficiencia y efectividad en la prestación de todos los servicios, además de entregar mecanismos para comunicar a los usuarios sobre el desempeño de los procesos, establecimiento de actividades que requieran puntos de control, buen manejo de la prestación del servicio y una comunicación con el usuario sobre las formas de participación ciudadana (Departamento Administrativo de la Función Pública, S.F.).

Algunas de las ventajas de implementar esta norma se encuentran en la página del Icontec y son mencionadas a continuación:

- Involucra a las instituciones en un proceso incesante de mejora continua.
- Permite identificar mejoras con los constantes seguimientos por parte del Icontec.
- Racionaliza, simplifica y normaliza los procedimientos, lo cual permite eliminar trámites innecesarios que dificultan las relaciones de los clientes con la institución.
- Mejora la coordinación interna entre las áreas.
- Fomenta una cultura de calidad en el personal de la institución.
- Mejora la imagen de las entidades públicas ante sus usuarios y entidades de control. (Icontec, S.F.; Tobón, 2009).

La Ntcgp-1000 posee como directrices unos requisitos generales, los cuales comprenden: la gestión documental, el manual de calidad, el control de los documentos y de los registros. Además de las responsabilidades de la dirección, que son: el compromiso, el enfoque al cliente, la política de calidad, la planificación, la responsabilidad, autoridad, comunicación y revisión por la dirección; igualmente se tiene en cuenta la gestión de los recursos, la cual contiene: provisión de los recursos, talento humano, infraestructura y ambiente de trabajo. También, en la realización del producto o prestación del servicio se debe tener en cuenta: la planificación, los procesos relacionados con el cliente, el diseño y desarrollo, la adquisición de bienes y servicios, la producción y prestación del servicio, el control de los equipos de seguimiento y de medición. Por último, en la medición, análisis y mejora se debe considerar: el seguimiento y la medición, el control del producto y servicio no conforme, el análisis de los datos y la mejora (Departamento Administrativo de la Función Pública; Icontec, 2009).

MECI tiene como objetivo principal la orientación de las entidades del Estado hacia el cumplimiento y logro de las metas trazadas (Departamento Administrativo de la Función Pública, S.F.). En esta se especifican los requisitos para desarrollar un sistema de control interno, “el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y mejoramiento continuo de la entidad pública” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2005).

La norma MECI se encuentra compuesta por tres subsistemas, nueve componentes y 29 elementos, los cuales se muestran en la figura 1.

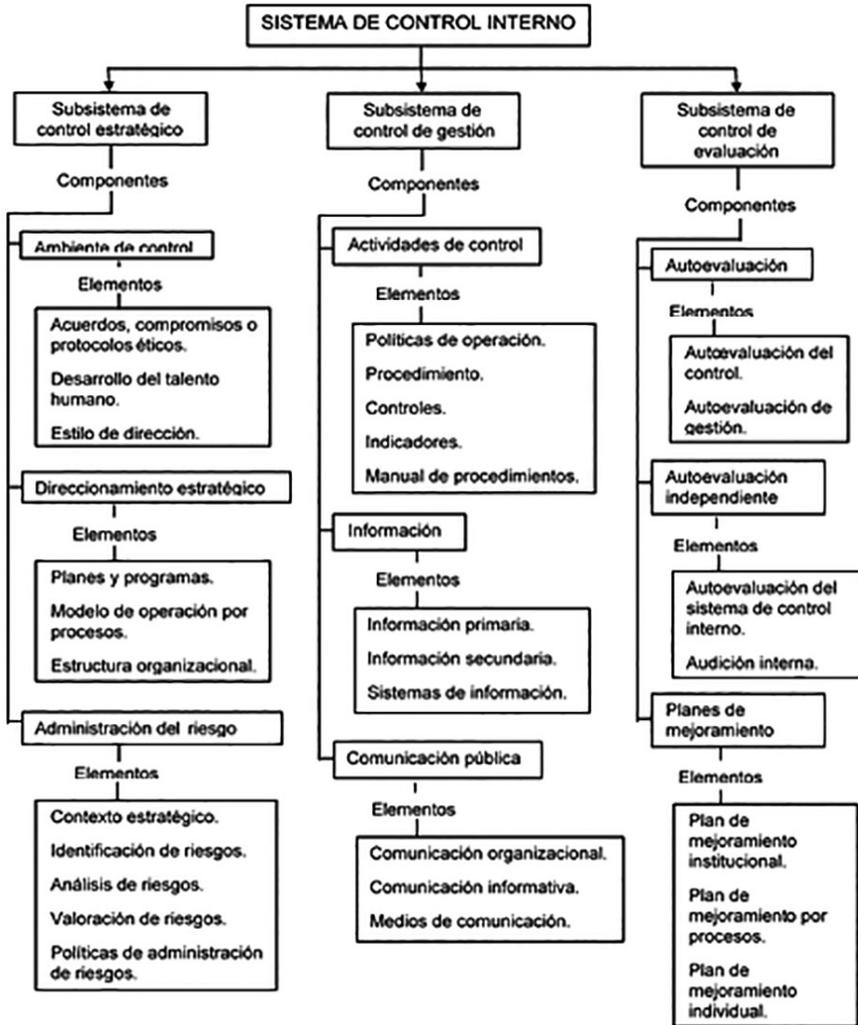


Figura 1. Parámetros del Sistema de Control Interno.

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. (2005). Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000: 2005. Bogotá. Página 2.

Para poder implementar el sistema MECI, se deben llevar a cabo las siguientes etapas:

- Planeación del diseño e implementación del sistema de control interno.
- Realización del diseño e implementación del sistema de control interno.
- Evaluación de la implementación del MECI.
- Normograma del sistema de control interno.

Una de las entidades donde se puede emplear este tipo de normas es en una notaría, la cual se define según la Ley 588 de 2000 como “un servicio público que se presenta por los notarios e implica el ejercicio de la fe pública o notarial” (El Congreso de Colombia, 2000); dicha fe notarial brinda la confianza de que las declaraciones, actos, documentos y todo lo que estas dicen son auténticas, verdaderas y apegadas a la realidad cuando son realizadas en presencia del notario público (Gerencie.com, 2010; Jurídica Supernotariado, 2004).

Las funciones que realiza una notaría pública se encuentran en el Decreto 960 de 1970 y demás normas que las adicionan y complementan. Algunas de estas funciones son:

- Recibir, extender y autorizar las declaraciones que conforme a las leyes requieran escritura pública y aquellas a las cuales los interesados quieran revestir de esta solemnidad.
- La autenticación de documentos y de poderes.
- La realización de matrimonios civiles.
- La autorización de documentos privados.
- La apertura y publicación de los testamentos cerrados.
- Trámites de liquidación de herencia.
- Liquidación de sociedades conyugales por mutuo acuerdo (Secretaría General del Senado, 1970).

## Metodología para diseñar un SGC en una entidad pública

Lo que se propone realizar en primer lugar es el diagnóstico del estado actual de la entidad frente a los requisitos de las normas y el contexto externo. Para esto se puede aplicar una encuesta a las directivas de la entidad, en la que se pregunten por factores claves en los que se basa el SGC, posteriormente la información obtenida se tabula para identificar el estado del SGC y direccionamiento, lo que permite realizar un análisis de los puntos débiles en los cuales se debe hacer mayor énfasis en el momento de la documentación de los procesos.

El segundo paso a realizar es revisar la planeación estratégica y diseñar los lineamientos del SGC, para lograr lo anterior se pueden emplear dos encuestas, una dirigida al personal de trabajo, con la cual se desea saber qué tanto conocen los empleados sobre la entidad y las personas que acuden a ella, y la otra enfocada a los usuarios, la cual permite preguntar sobre el conocimiento de los servicios ofrecidos por la entidad y los factores importantes para la satisfacción de los clientes. Con la información recolectada de las encuestas, se formulan elementos de la planeación estratégica como son: misión, visión, políticas y objetivos.

El tercer paso es la documentación de los procesos identificados en el SGC de la entidad, para realizar la caracterización de procesos y procedimientos, se plantean formatos institucionales en los que se menciona información básica como líder, nombre del macro-proceso o proceso al que pertenece, nombre específico, objetivo, definiciones técnicas, entradas, salidas, indicadores, descripción de las actividades realizadas, responsable de la ejecución. Adicionalmente se pueden plantear instructivos o manuales para apoyar la caracterización y cuando la entidad lo requiere también se pueden plantear Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), para establecer los parámetros de la prestación de un servicio entre dos o más áreas que se encuentran involucradas en el interior.

Finalmente, el cuarto paso es el planteamiento de los indicadores y la metodología para realizar seguimiento, control y mejoramiento del SGC.

## Caso empresarial

Para ilustrar la metodología anteriormente mencionada se presenta un ejemplo realizado en la Notaría Única de Girardota-Antioquia, la cual está clasificada como una entidad pública. A continuación se muestra el diagnóstico del estado actual de la notaría (Ver gráfico 1).



Gráfico 1. Estado actual de la entidad.

Los requisitos ubicados en el estado “No aplica” corresponden a los equipos de medición y metrología, los cuales son innecesarios para la prestación del servicio; “No se tiene” son los elementos propios de un SGC bajo el modelo de las normas, con los cuales no se cuenta hasta su implementación; “Idea/borrador” son las actividades de las que se tiene conocimiento de su realización, pero no se encuentran formalizadas y se encuentran enfocadas en garantizar la calidad del servicio y mejoramiento de la entidad; “Documentado” es lo referente a los trámites propios de la entidad; e “Implementado” son las obligaciones básicas para poder desarrollar las labores diarias.

Para la revisión de la planeación estratégica se encuestó al personal de la notaría, con las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el propósito fundamental de la organización?
- ¿Cuáles son los productos o servicios ofrecidos por su organización?

- ¿Quiénes reciben y utilizan el producto o servicio (Cliente)?
- ¿Quiénes se pueden ver impactados por las actividades de la organización (Entorno)?
- ¿Qué entidades regulan y controlan la actividad asociada a la organización (Entorno)?

Al recopilar y consolidar la información se observó que todo el personal conoce claramente los servicios que presta la notaría, conoce quiénes son los clientes y las necesidades que ellos tienen, reconoce el ente que los regula y se encuentran comprometidos con la prestación de un buen servicio en el que prime la amabilidad y la calidad.

También se encuestó a los usuarios con preguntas como:

- ¿Cuáles son los productos o servicios recibidos por el cliente?
- ¿Cuáles son las necesidades y expectativas del cliente frente a la empresa y el producto?

Según lo obtenido en la encuesta, la mayoría de los usuarios tienen conocimiento mínimo de los servicios ofrecidos por la notaría, y sus necesidades y expectativas se enfocan en buena atención, cumplimiento en los plazos de tiempo, menores tiempos de espera, buena información (clara, coherente y concisa), continuidad, agilidad y eficiencia en el servicio.

Tomando en cuenta el análisis realizado se definió en conjunto con las directivas de la notaría, la misión, la visión, la política y los objetivos de calidad.

**Misión:** La Notaría Única de Girardota tiene como objeto el desempeño de una función pública, dotada por ley de la facultad de dar valor jurídico y alcance probatorio a los actos y declaraciones surtidas ante el notario y a los hechos de los cuales este da fe por haber ocurrido en su presencia y para ello contamos con un equipo comprometido con el mejoramiento continuo que presta un servicio notarial de excelente calidad y vela por la satisfacción de nuestros usuarios.

**Visión:** Asumir con conocimiento y capacidad los retos tecnológicos a través de la implementación de la logística y la capacitación continua de los empleados de

la notaría, para evolucionar en los tiempos de prestación del servicio en pro de la satisfacción de los usuarios, actuando siempre con honestidad, transparencia y con observancia de la constitución y la ley.

**Política de calidad:** La notaría única de Girardota se encuentra altamente comprometida con brindarle a sus usuarios un servicio de calidad, en el menor tiempo posible. Además de implementar mecanismos que permitan una comunicación abierta y sincera con el usuario.

Gracias al enfoque de mejoramiento continuo, el personal podrá estar actualizado en los trámites, lograr una estandarización de procesos y adquirir un compromiso personal de excelencia en el servicio.

**Objetivos de calidad:** Prestar a los usuarios un servicio de calidad, bajo observancia de la Constitución y la ley.

- Brindar cortos tiempos de espera a los usuarios que acuden a la Notaría Única de Girardota.
- Aumentar la eficacia del sistema de gestión.
- Mantener una comunicación abierta entre el usuario y la notaría.
- Brindar una oportuna solución a los usuarios, mediante una buena comunicación.
- Actualizar constantemente al personal en los temas relacionados con trámites y procesos notariales.
- Cuidar y velar por los recursos (naturales, físicos, otros) de la notaría.
- Comprometer al personal de la notaría con la prestación de un excelente servicio.

Para poder visualizar el resultado de la documentación de procesos de la entidad se presenta en la figura 2 la cadena de valor de la Notaría Única de Girardota.

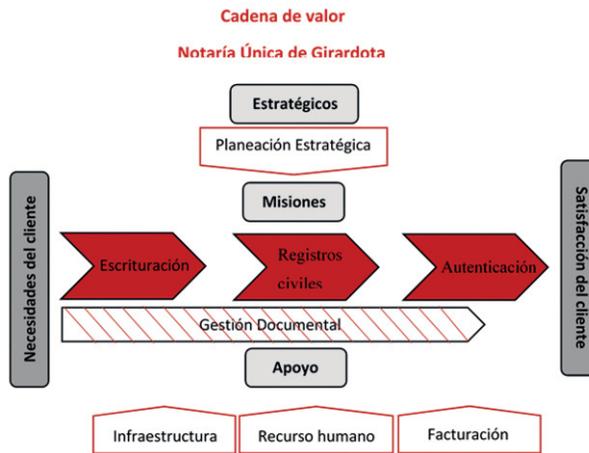


Figura 2. Cadena de valor de la Notaría Única de Girardota.

Fuente: Propia.

Es importante mencionar que dentro del “Estatuto del notariado – funciones especiales concordadas y comentadas” se encuentran los parámetros para ejecutar los procesos que se llevan a cabo en una notaría.

Los indicadores que se plantearon para realizar seguimiento, control y mejora del SGC, se presentan a continuación en la Tabla 1 (Ver página siguientes).

Se espera que al cabo de seis meses o un año se tengan los lineamientos definidos dentro de la entidad y se comiencen a percibir mejoras en la calidad del servicio evidenciadas mediante los resultados de los indicadores planteados.

## Conclusiones

- Se alcanzaron los logros planteados al inicio de este artículo, el cual queda como base para futuras investigaciones en el tema, además de servir como ejemplo a otras entidades del sector al momento de diseñar los elementos de un SGC.

Tabla 1. Ficha técnica de indicadores.

NOMBRE	FÓRMULA	META	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Eficacia del sistema de gestión.	Número de metas cumplidas/ Número de metas evaluadas.	Mayor o igual a 60%	Auxiliar.	De las encuestas a los usuarios.
Promedio total de la satisfacción del cliente.	(Promedio de la calificación de todas las encuestas realizadas / Máxima calificación) * 100.	Mayor o igual a 80%	Auxiliar.	De las encuestas a los usuarios.
Promedio de la satisfacción del cliente el ítem de tiempo de espera.	Promedio de la calificación de este ítem en todas las encuestas realizadas.	Mayor o igual a 4	Auxiliar.	De las encuestas a los usuarios.
Promedio de la satisfacción del cliente el ítem de comunicación.	Promedio de la calificación de este ítem en todas las encuestas realizadas.	Mayor o igual a 4	Auxiliar.	De las encuestas a los usuarios.
Promedio de la satisfacción del cliente el ítem de oportunidad.	Promedio de la calificación de este ítem en todas las encuestas realizadas.	Mayor o igual a 4		De las encuestas a los usuarios.
Promedio de la satisfacción del cliente el ítem de infraestructura.	Promedio de la calificación de este ítem en todas las encuestas realizadas.	Mayor o igual a 4		De las encuestas a los usuarios.

Fuente: Propia.

- La implementación de un SGC en una organización del sector público es importante para el mejoramiento en la calidad del servicio prestado, además es un factor diferenciador para las notarías, debido a que estas apenas se encuentran explorando los SGC.
- Aunque los parámetros de la metodología de los procesos se encuentran establecidos, al emplear la norma Ntcgp-1000 en la entidad se promueve la estandarización del servicio y al aplicar la norma MECI se logran principios organizacionales, los cuales son factores que no se encuentran incluidos en otras normas.
- La percepción de la dirección de una entidad pública que se encuentra certificada como lo es la Notaría Primera de Bello, es bastante buena, ya que se detecta una mejora en el manejo de los recursos, el manejo de los proveedores y promueve el control de los procesos, tanto estratégicos como misionales y de apoyo, además del mejoramiento continuo de la entidad.

## Agradecimientos

A la dirección de la Notaría Única de Girardota-Antioquia por su apoyo y colaboración para la realización de este artículo.

## Referencias

1. Departamento Administrativo de la Función Pública. (2005). *Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000: 2005*. Bogotá.
2. Departamento Administrativo de la Función Pública. (S.F.). *portal.dafp.gov.co*. Obtenido de [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=1435](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=1435)
3. Departamento Administrativo de la Función Pública; Icontec. (2004). *Gestión de la calidad en el sector público (Ntcgp 1000: 2004)*. Bogotá: Legis S.A.
4. Departamento Administrativo de la Función Pública; Icontec. (2009). *Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública Ntcgp 1000: 2009*. Bogotá.
5. El Congreso de Colombia. (2000). *secretariasenado*. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc\\_ant/ley\\_0588\\_2000.htm](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc_ant/ley_0588_2000.htm)
6. Gerencie.com. (2010). *Notario público*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/notario-publico.html>
7. Henderson García, A. (2011). *Gestión de la calidad*. Obtenido de <http://www.onsec.gob.gt/descargas/calidadgestionpublica/MaterialbaseCursoGestiondeCalidad.pdf>
8. Icontec. (S.F.). *Icontec internacional*. Obtenido de <http://www.icontec.org/index.php/es/tipos-de-certificados-que-le-pueden-interesar/50-colombia/certificacion-sistema/333-gestion-de-la-calidad-ntcgp-1000>
9. International Organization for Standardization. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario ISO 9000: 2005*. Ginebra.
10. Jurídica Supernotariado. (30 de abril de 2004). *Concepto sobre naturaleza jurídica de las notarías*. Obtenido de <http://juridicasnr.blogspot.com/2004/04/concepto-sobre-naturaleza-juridica-de.html>

11. Secretaría General del Senado. (1970). *Decreto 960 de 1970*. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_0960\\_1970.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0960_1970.html)
12. Sistemas y Calidad Total.com. (2011). *Sistemas de gestión de la Calidad*. Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
13. Tobón, F. (Abril de 2009). *ccalidad.org*. Obtenido de <http://www.ccalidad.org/Publicaciones/Convencion/ICONTEC.pdf>
14. Yáñez, C. M. (2008). *Sistema de gestión de calidad en base a la Norma Iso 9001*. Obtenido de <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>