

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás**

Documentación de la NTC GP 1000:2009 para la Escuela de Capacitación Municipal
(ECAM) de Floridablanca

Nathalia Alexandra González Hurtado

Trabajo de grado para optar el título de Ingeniera Industrial

Director

Víctor Manuel Méndez Márquez

Profesional en Ingeniería Industrial

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de ingenierías y arquitectura

Facultad de ingeniería industrial

2016

Tabla de contenido

1. Problema	7
1.1 Planteamiento del problema	7
1.2 Pregunta problema	10
2. Justificación	11
3. Objetivos	12
3.1 Objetivo general	12
3.2 Objetivos específicos	12
4. Alcance	13
5. Marco de referencia	14
5.1 Marco teórico	14
5.1.1 Sistema de Gestión de Calidad.	14
5.1.2 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	16
5.1.3 Principios de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público.	17
5.2 Marco conceptual	19
6. Estado del arte	27
6.1 Propuesta de mejoramiento para el Sistema de Gestión de Calidad del departamento de Risaralda en los procesos gestión documental e inspección, vigilancia y control	27
6.2 Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la dirección de personal de establecimientos educativos de Cundinamarca	28
6.3 Sistema integrado de gestión: armonización normas de calidad	29
7. Descripción de la empresa	30
7.1 Misión	32
7.2 Visión	32
7.3 Objetivos y funciones	32
8. Metodología	35
8.1 Instrumentos o herramientas para la recolección de información	35
8.2 Tratamiento y procedimiento para el análisis de la información	36
9. Desarrollo de la propuesta	40
9.1 Diagnóstico	40
9.2 Responsabilidad y autoridad	41
9.2.1 Compromiso formal de la gerencia	41

9.3	Diseño	41
	Departamento académico	42
	Departamento administrativo	42
	Departamento de atención al usuario	42
	Departamento de direccionamiento	43
	Departamento de seguimiento y evaluación	43
	Departamento financiero	43
9.4	Documentación	43
9.5	Sensibilización	44
	Conclusiones	45
	Recomendaciones	46
	Bibliografía	47
	Apéndice	49

Resumen

El presente proyecto responde a la estandarización y/o documentación según la NTC GP 1000:2009 para la empresa pública ECAM, ubicada en Floridablanca, Santander, así pues, el objetivo principal es lograr una gestión de calidad que promueva estrategias para mejorar los procesos dentro de la entidad.

La metodología usada es de carácter descriptivo, y se basa en los seis departamentos instituidos anteriormente por la compañía: el departamento académico, el administrativo, el de seguimiento y evaluación, el financiero, el de atención al usuario y el de direccionamiento.

Luego de finalizar el proceso se llega a la conclusión de que los documentos son la base de la práctica de una norma, de ellos depende el triunfo o fracaso de una propuesta y su elaboración brinda oportunidades de mejora para la entidad.

Palabras clave: entidad, NTC GP 1000:2009, Sistema de Gestión de Calidad, documentación, mejora continua, procedimiento, procesos.

Introducción

El siguiente trabajo surge como proyecto para obtener el grado de ingeniería industrial, tiene como objetivo realizar la documentación correspondiente a la aplicación de la de la NTC GP 1000:2009 para la Escuela de Capacitación Municipal (ECAM) de Floridablanca. Para ello se realiza una gestión de acompañamiento interno en la construcción de la norma y se estudian las falencias y posibles beneficios del proyecto dentro de la entidad.

Actualmente, las empresas públicas y privadas buscan mejorar constantemente sus productos y/o servicios, pues cada día se compite por un posicionamiento en el mercado. Así pues, este estudio responde a la necesidad de mejora, pues siendo ECAM una institución pública, la NTC GP 1000:2009 se presenta como una norma voluntaria, convirtiéndose en el apoyo y la edificación de un sistema de calidad para el servicio prestado. El proceso se ejecuta durante seis meses y sus resultados se pueden apreciar en el desarrollo de la propuesta, no obstante, cabe mencionar que la documentación es la base de la implementación, y que de su buen planteamiento depende el óptimo desarrollo de la gestión de calidad.

La norma técnica de calidad en gestión pública explica que su ejecución debe ser por medio de procesos, en donde se crean una serie de actividades ligadas entre sí. Así pues, ECAM es la organización que funciona mediante actividades referentes a los diferentes procesos que conforman la totalidad del sistema.

El desarrollo del trabajo se estructura en relación a la metodología propuesta y a los objetivos planteados. Entonces, se presenta una división de tres ítems dentro del corpus: el diseño, la documentación y la sensibilización, de esta manera, cada punto estudia y desarrolla uno de los tres objetivos trazados.

1. Problema

1.1 Planteamiento del problema

“El sistema de Gestión de Calidad (SGC) busca dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios prestados por las entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente”¹.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la ley 872 de 2013, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. (Ley 872, 2013)

Cada día, las condiciones en las que se encuentran las empresas estatales para el desempeño de sus funciones, las ha llevado a intensificar la búsqueda de nuevas alternativas de competitividad que les permita crecer y consolidarse teniendo en cuenta elementos fundamentales como los son el cliente, el manejo por procesos y el mejoramiento continuo. Al documentar e implementar esta cultura se generará eficiencia, calidad de servicio y la creación

de una estructura de procesos, que al mantenerlos actualizados, permitirán la sobrevivencia de las organizaciones.

Tomando como referencia entidades nacionales que han adoptado el sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC GP 1000:2009, se puede apreciar el trabajo desde diferentes perspectivas que permiten valorar la aplicación y la importancia del sistema de gestión de calidad para el cumplimiento de objetivos organizacionales, acompañado de los principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público.

Un ejemplo claro se presentó en el departamento de Risaralda por un estudio realizado en la universidad tecnológica de Pereira, titulado “Propuesta de mejoramiento para el Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Risaralda en los procesos gestión documental e inspección, vigilancia y control”, aquí se diseña un esquema sistemático para el desarrollo de diagnósticos en las entidades del estado, con el fin de que valga como referente para iniciar proyectos de implementación, evaluación y mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad.

Por otra parte y continuando con el ámbito nacional, la autora del proyecto: “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la dirección de personal de establecimientos educativos de Cundinamarca”, Johana Alejandra rivera Gómez, quien realizó dicho trabajo para la universidad militar nueva granada, resalta la importancia de la Implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la dirección de personal de instituciones educativas adscritas a la Secretaría de educación de Cundinamarca. Su objetivo propone formas de preparar una organización para la implementación de los sistemas de gestión de calidad como herramienta imprescindible y de mejoramiento continuo. Identifica a estos sistemas de control como una de los cambios más significativos que debe asumir cualquier organización hoy en día.

El estudio realizado por la universidad del Quindío presenta los lineamientos generales para mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar servicios educativos que correspondan a las necesidades de la comunidad universitaria, para esto se apoyó en un sistema integrado de gestión armonizado con las normas vigentes: norma técnica colombiana de la gestión pública NTC GP 1000: 2009 y el modelo estándar de control interno (MECI), además presenta matrices con el propósito de optimizar recursos, evitar la duplicidad de procesos y funciones para buscar un mejoramiento continuo que responda a procesos de calidad brindando un servicio integral de educación a la comunidad. Finalmente expone la sinergia que existe entre un sistema de gestión de calidad y sus normas que lo acompañan orientadas a dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción del cliente.

Con base en las anteriores consideraciones, el gobierno nacional colombiano a través de la implementación de diferentes normas, ha pretendido generar en las entidades del estado la aplicación de un sistema de gestión de calidad que sirva de herramienta para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de servicios a cargo de las entidades.

Esta legislación se centra en la realización de las actividades a través del enfoque basado en procesos, el cual gira en torno a la identificación y comprensión de los requerimientos actuales y futuros de los clientes para prestar un mejor servicio en las entidades públicas. Para ello, se requiere la implementación de herramientas de gestión que promuevan el ejercicio de sus funciones y el logro de los objetivos en todos los niveles de las entidades públicas, desde los directores hasta los demás servidores públicos.

Sin embargo en el ámbito interno de estas entidades la calidad no ha estado siempre presente, por el contrario, han sido indiferentes frente a las expectativas y satisfacción de los usuarios. Por

ello las quejas son frecuentes respecto a la lentitud de la administración pública, a la lentitud en los trámites, a la mala atención y de otras situaciones que solo indican la ausencia de cultura de servicio y políticas de calidad.

La escuela de capacitación municipal (ECAM) de Floridablanca no ha sido ajena a las anteriores circunstancias pues se han observado dificultades y problemas de gestión muy preocupantes debido en parte al desconocimiento que se tiene sobre los beneficios externos e internos que puede generar la implementación de un sistema de control, mejora continua y los conceptos inherentes al mismo, como también la no documentación de los procesos que preserven el “know how” o saber hacer, base fundamental para dar valor agregado al servicio prestado.

Todo lo anterior se acomoda a una normatividad vigente en Colombia que complementa los requisito propuesto por la NTC GP 1000:2009 coherente a las disposiciones para entidades públicas tal como la constitución política de 1991, ley 1064 de 2006, decreto 114 de 1994, decreto 1902 de 1994, decreto 2020 de 2006, decreto 3870 de 2006, recomendación 195/2004 de la OIT, ley 50 de 1990 y decreto 1127 de 1991. Artículo 4 y 6, ley 789 de 2002, ley 749 de 2002 y ley 962 de 2005, decreto 4904 de 2009.

1.2 Pregunta problema

¿Qué proceso debe seguir la Escuela de Capacitación Municipal de Floridablanca (ECAM) para la documentación de un sistema de gestión basado en los requisitos de la norma NTC GP 1000: 2009 y lograr la estandarización de sus procesos?

2. Justificación

La implementación de un sistema de gestión de calidad en una organización permite mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, es por ello, que se expidió la norma NTC GP 1000:2009, como una guía para “establecer 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 del servicio” (NTC GP 1000:2009)

El abordar los temas de la norma técnica de gestión de la calidad NTC GP 1000:2009, es el punto de partida para conocer la aplicación de la normatividad por parte de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca que le permita llevar a cabo el análisis de los procesos a través de los cuales realizan las actividades y se da cumplimiento a los objetivos de la institución.

La interrelación de los elementos donde intervienen todos los servidores de la entidad, les permitirá desempeñar sus actividades de manera idónea, ágil y transparente, orientados a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, la obtención de resultados de desempeño y la mejora continua de los procesos, cumpliendo con ello con los fines esenciales del estado.

Este trabajo pretende documentar de la norma NTC GP 1000:2009 a la escuela de capacitación municipal del municipio de Floridablanca, para alcanzar una mayor eficiencia administrativa, tales como la mejora del desempeño, el desarrollo organizacional, la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes, y lograr el desarrollo de procesos interrelacionados e identificados al interior de la

entidad, con un mayor compromiso por parte del nivel directivo y demás servidores públicos, generando un punto de vista de mejora y de desarrollo organizacional en la escuela de capacitación municipal de Floridablanca.

Este proceso permitirá aplicar los conocimientos adquiridos, facilitando la propuesta de soluciones para el mejoramiento del sistema de gestión de calidad y con el enfoque gerencial y administrativo que debe tener la institución en mención, utilizando una nueva una visión más holística de las organizaciones.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Documentar un Sistema de Gestión de Calidad en la Escuela de Capacitación Municipal (ECAM) de Floridablanca, basado en los requisitos de la NTC GP 1000: 2009 con el fin de crear procesos estandarizados que permitan el mejoramiento continuo.

3.2 Objetivos específicos

- Diseñar el sistema de gestión de calidad según la NTC GP 1000:2009 a través de la identificación de los procesos con el fin de conocer los procedimientos que conforman la razón de ser de la ECAM.

- Documentar todos los requisitos exigidos por la NTC GP 1000:2009 para implementar el SGC y crear procesos estandarizados.
- Sensibilizar al personal de la ECAM acerca de la importancia del sistema de gestión de calidad para crear una cultura organizacional integra y de mejoramiento continuo.

4. Alcance

La ECAM de Floridablanca, no cuenta con ninguna documentación relacionada con el sistema de gestión de calidad, entonces, el desarrollo de este proyecto incluye el diseño y el levantamiento de la estructura documental del sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC GP 1000:2009, para facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, y promover su implementación conjunta con el modelo estándar de control interno de desarrollo administrativo.

Por lo anterior, la escuela de capacitación municipal (ECAM) de Floridablanca se define como un establecimiento público de educación para el trabajo y el desarrollo humano, adscrito al palacio municipal, cuyo objetivo esencial es capacitar a toda la comunidad Florideña en los diferentes cursos, diplomados, capacitaciones, programas educativos, técnicos laborales, artes u oficios, completamente gratis; generando una cultura de mejoramiento continuo basado en principios y normatividad legal pertinente. ECAM tiene la necesidad de acoger esta norma técnica de calidad en la gestión pública como elemento integral de sus funciones.

5. Marco de referencia

5.1 Marco teórico

Un sistema de gestión de calidad es aquella parte de la organización enfocada en el logro de los resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas según corresponda.

5.1.1 Sistema de Gestión de Calidad.

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estratégica) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, hacer, verificar y actuar como se muestra en la figura n. 1, con aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente en el logro de los resultados deseados por la organización

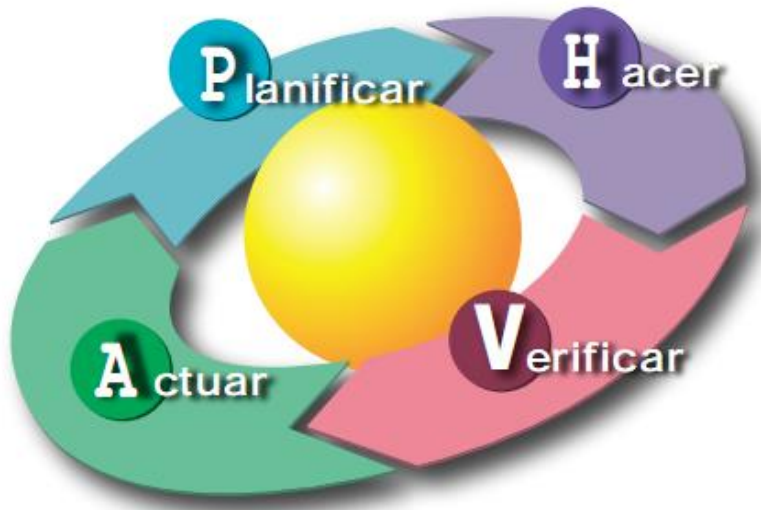


Figura n° 1. Ciclo de Deming Tomado de: gráfico por Karng. Bulsuk: (véase el sitio web:<http://blog.bulsuk.com/2009/02/taking-first-step-withpdca.html#axzz1gbg5y7fn>)

Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el ciclo PHVA es un ciclo que está en pleno movimiento. Que se puede desarrollar en cada uno de los procesos. Está ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad.

El ciclo PHVA se explica de la siguiente forma:

Planificar:

- Involucrar a la gente correcta
- Recopilar los datos disponibles
- Comprender las necesidades de los clientes
- Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados
- ¿es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
- Desarrollar el plan/entrenar al personal

Hacer:

- Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas
- Recopilar los datos apropiados

Verificar:

- Analizar y desplegar los datos
- ¿se han alcanzado los resultados deseados?
- Comprender y documentar las diferencias
- Revisar los problemas y errores - ¿qué se aprendió?
- ¿qué queda aún por resolver?

Actuar:

- Incorporar la mejora al proceso
- Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa
- Identificar nuevos proyectos/problemas

5.1.2 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública permite a las entidades del estado de la rama ejecutiva del poder público, evaluar y dirigir el desempeño institucional en términos de calidad y de satisfacción social, de manera sistemática y transparente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la ley 872/2003.

Esta norma basa su estructura en recuadros, orientaciones y recomendaciones sobre los elementos comunes de los sistema de gestión de la calidad y el sistema de control interno, lo cuales sólo tienen como fin promover su implementación que se evite duplicar esfuerzos.

La NTC GP 1000, además de incluir los requisitos de la Norma ISO 9001, aporta:

- Eficiencia y efectividad en todas las actualizaciones.
- Mecanismos para comunicar a las partes interesadas sobre el desempeño de los procesos.
- Mapa de riesgos y puntos de control sobre los riesgos.
- Control de la prestación de servicios.
- Comunicación con el cliente acerca de los mecanismos de participación ciudadana.

Esta norma está dirigido a todo tipo de entidades del sector de administración pública, de acuerdo con lo requerido en la ley 872 del 2003 y/o a empresas de servicios públicos de acuerdo con lo establecido en la ley 872 del 2003.

Los beneficios que contrae esta norma al momento de su implementación es permitir a las entidades del estado demostrar que cumplen los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, tal como lo exige la ley 872 del 2003, también facilita a las instituciones que cumplen con la norma demostrar su mejora, desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de sus clientes, mejorar la imagen de las entidades públicas ante sus clientes-ciudadanos y entidades de control, por tener un Sistema de Gestión de Calidad certificado, otro beneficio es permitir identificar las mejoras con los constantes seguimientos por parte de Icontec , los cuales les permitirán a las instituciones ser más eficaces, eficientes y efectivas en la prestación de sus servicios.

5.1.3 Principios de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público.

Los principios de la calidad son el pilar de un sistema de gestión de la calidad (S.G.C) cualquiera que sea su clase, una organización que implemente estos principios están cumpliendo con cualquier norma certificable.

Para las entidades públicas 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:

- **Enfoque hacia el cliente:** la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumplan con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

- **Liderazgo:** desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores, públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

- **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.

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

- **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.

- **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.
- **Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones:** en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
- **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.
- **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.
- **Transparencia:** la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

5.2 Marco conceptual

Los siguientes términos y definiciones son aplicables para el propósito de esta norma:

- **Acción correctiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción preventiva.** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

- **Adecuación.** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.
- **Adquisición de bienes y servicios.** Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.
- **Alta dirección.** Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
- **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 conformidad del sistema de gestión de la calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.
- **Autoridad.** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.
- **Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Calibración.** Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.
- **Capacidad de una entidad.** Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.
- **Cliente.** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Concesión.** Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. Nota una concesión está generalmente limitada a la

entrega de un producto o servicio que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad de producto o servicio acordados.

- **Confirmación metrológica.** Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.
- **Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.
- **Control de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Conveniencia.** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.
- **Corrección.** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Diseño y desarrollo.** Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.
- **Documento.** Información y su medio de soporte. Ejemplo registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.
- **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.** Grado 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 procesos.** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

- **Entidades.** Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la ley 872 de 2003.
- **Equipo de medición.** Instrumento, software, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- **Especificación.** Documento que establece requisitos.
- **Estructura de la entidad.** Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la constitución y la ley.
- **Gestión.** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.
- **Gestión documental.** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Habilidad.** Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.
- **Infraestructura.** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.
- **Manual de la calidad.** Documento que describe y 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.
- **Parte interesada.** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad
- **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) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto y/o servicio.** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **Registro.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.
- **Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Responsabilidad.** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- **Revisión.** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

- **Riesgo.** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos. 3.51 satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Sistema.** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- **Sistema de gestión de la calidad para entidades.** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- **Trazabilidad.** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración
- **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 especificados.

3.1 Marco legal

La importancia que ejerce la formación para el trabajo se basa en ejes sobresalientes acerca de la educación los cuales motiva el encuentro entre gobierno, empleadores e instituciones educativas, para generar programas de formación pertinentes con las necesidades sociales y de la productividad del país, promueve el reconocimiento de competencias adquiridas por fuera de las aulas de clase, en procesos de aprendizaje en la empresa o por fuera de la academia formal,

también permite el desarrollo o actualización de competencias para el empleo en poblaciones vulnerables, las cuales requieren atención urgente y prioritaria.

En ocasiones, es la única opción que tienen los trabajadores de actualizar sus conocimientos porque la formación en la empresa es limitada. La normatividad vigente para la educación se muestra a continuación:

- **Constitución política de 1991** **la constitución de 1991:** promovió espacios para la participación ciudadana y estableció un modelo democrático participativo, basado en el reconocimiento legal de los derechos fundamentales de todos los colombianos. Dicta la responsabilidad del estado por la educación y la capacitación de los ciudadanos para su desarrollo integral. Artículos 27, 54 y 67.
- **Ley 1064 de 2006:** apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la ley general de educación.
- **Ley 115 de 1994:** la presente ley señala las normas generales para regular el servicio público de la educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la constitución política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público. Ley general de educación. Artículos 36, 37, 38, 41 y 42.
- **Decreto 114 de 1994:** reglamenta la educación no formal, definida como aquella que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos en el artículo 11 de la ley 115/94.

- **Decreto 1902 de 1994:** por el cual se reglamentan los artículos 39 y 190 de la ley 115 de 1994 sobre subsidio familiar para educación no formal y programas de educación básica y media de las cajas de compensación familiar.
- **Decreto 2020 de 2006:** es un proceso formativo organizado y sistemático, mediante el cual las personas adquieren y desarrollan a lo largo de su vida competencias laborales, específicas o transversales, relacionadas con uno o varios campos ocupacionales referidos en la clasificación nacional de ocupaciones, que le permiten ejercer una actividad productiva como empleado o emprendedor de forma individual o colectiva
- **Decreto 3870 de 2006:** por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano en el área de idiomas y se establecen las condiciones mínimas de calidad.
- **Recomendación 195/2004 de la oit:** educación y formación. Emboza sobre el desarrollo de los recursos humanos: educación, formación y aprendizaje permanente, los cambios incorporados en materia de formación profesional, y su relación con las políticas de formación profesional y de empleo, el diálogo social o la aplicación del principio de no discriminación.
- **Ley 50 de 1990 y decreto 1127 de 1991.**
- **Artículo 4 y 6:** deberes del empleador en tanto realizar actividades en pro del mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales.
- **Ley 789 de 2002:** reglamentación de la relación de aprendizaje y la formación en la empresa.
- **Ley 749 de 2002 y ley 962 de 2005:** organización de las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica.

- **Decreto 4904 de 2009:** organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativa para el trabajo y el desarrollo.

6. Estado del arte

Durante la búsqueda virtual de los estudios y/o proyectos acerca del sistema de gestión de la calidad bajo los requerimientos de la NTC GP 1000:2009, se eligen tres propuestas principales como referentes para el desarrollo del presente trabajo, con orden descendente en cuanto a la afinidad con el proceso de documentación de la norma técnica de calidad en la gestión pública (NTC GP 1000:2009) para la escuela de capacitación municipal (ECAM) de Floridablanca:

6.1 Propuesta de mejoramiento para el Sistema de Gestión de Calidad del departamento de Risaralda en los procesos gestión documental e inspección, vigilancia y control

El primer documento seleccionado muestra la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el sector público, en Risaralda. Entonces, la aplicación de esta propuesta da indicios de la importancia de la gestión en las entidades del estado.

Este trabajo de grado tiene como objetivo plantear una propuesta que apunte a la mejora del sistema de gestión de calidad en el departamento de Risaralda, generando documentación necesaria que soporte y agilice la aplicación y el uso de las existentes en beneficio de todos los usuarios del departamento. De igual manera, generar instrumentos administrativos que facilitan

la realización de las labores dentro de los procesos de inspección y vigilancia, generando un bienestar a los usuarios ya que garantiza el servicio de salud a la comunidad del departamento.

La metodología que se utilizaron para el desarrollo del proyecto fue una investigación descriptiva generando características, datos, variables que permitieron brindar herramientas para fortalecer el sistema de gestión de la calidad.

En la conclusión del proyecto se destaca la identificación de la necesidad de tener documentados los procedimientos y estandarizar los procesos, razón fundamental para la implementación de un sistema de gestión de la calidad. Así bien, la “propuesta de mejoramiento para el Sistema de Gestión de Calidad del departamento de Risaralda en los procesos gestión documental e inspección, vigilancia y control” justifica la viabilidad de la aplicación de la norma.

6.2 Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la dirección de personal de establecimientos educativos de Cundinamarca

El segundo proyecto implementa el SGC en instituciones educativas públicas y afirma que, como en uno de los objetivos de la presente propuesta, el desarrollo de un trabajo en la calidad, mejora la relación del funcionario y su tarea diaria.

Este proyecto tiene como objetivo desarrollar una investigación del cómo implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la dirección de personal de instituciones educativas, de forma que basados en la normatividad vigente, se dirija y evalúe dirigir el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción, enmarcada a los planes estratégicos y de desarrollo de la entidad. También el proyecto permite proponer formas de preparar una

organización para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad como herramienta imprescindible y de mejoramiento continuo.

La metodología utilizada para el desarrollo del proyecto consta de una investigación cualitativa, con método de estudio inductivo, ya que se obtienen conclusiones generales a partir de premisas particulares, información generada al interior de la dirección, apoyado en entrevistas y observación.

Como conclusión del proyecto la documentación es la base del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, reduciendo tiempo, esfuerzo y lo más importante, gana un espacio significativo en la sensibilización y aporte con los requisitos de la norma. Igualmente se logró estandarizar procedimientos y metodologías utilizadas en la prestación de servicios por medio del manual de calidad. Asimismo, se concluye que un SGC es una herramienta para generar un cambio de cultura orientada al servicio, creando sentido de pertenencia, compromiso y responsabilidad.

El aporte de la anterior propuesta al trabajo de documentación, es la mirada de la estandarización como base en la aplicabilidad de cualquier mejora institucional, pues para llegar a la implementación, es necesario crear documentos que soporten los diferentes procesos.

6.3 Sistema integrado de gestión: armonización normas de calidad

Este trabajo es elegido como referencia porque confirma que un SGC hace que una entidad logre responder a las necesidades del servicio que brinda; en este caso la oferta académica.

El estudio presentado por la universidad del Quindío tiene el propósito de contribuir a la apropiación de los aspectos del sistema integrado de gestión en la comunidad académica, para

mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios educativos que respondan a las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria.

Durante el desarrollo del documento se elaboraron matrices con la equivalencia de los términos, documentos y formatos con el propósito de optimizar los recursos y mejorar de manera continua tanto los procesos académicos, como administrativos, propendiendo un trabajo articulado.

En relación a la función de la ECAM, este proyecto orienta el proceso de documentación y sus principales fines, dando una visión amplia de una posible forma de realización del presente proyecto.

7. Descripción de la empresa

La Escuela de Capacitación Municipal - ECAM fue creada mediante acuerdo municipal 027 de julio 19 de 1.994 y se constituyó como instituto descentralizado del municipio de Floridablanca a través del decreto no. 0113 del 16 de junio del 2003, con autonomía administrativa y financiera.

Como objetivo principal de la escuela municipal es el de incentivar las acciones de formación de los servidores públicos de la administración municipal, líderes comunales, juveniles y sociales, mujeres cabezas de familia, discapacitados, adultos mayores y comunidad en general del municipio de Floridablanca, a través del ofrecimiento de programas de educación no formal, cuya finalidad sea permitir el desarrollo personal, de competencias laborales para el desempeño laboral, formación en procesos democráticos dentro del marco del estado social de derecho.

La Escuela de Capacitación Municipal de Floridablanca, consciente de su papel como institución formadora del recurso humano y de la comunidad del municipio, desea participar

proactivamente en la construcción de una sociedad más digna, ha formulado el presente documento titulado plan estratégico institucional 2008-2011, en el cual se establece el pensamiento, lineamientos y acciones estratégicas que regirán el quehacer institucional de los próximos años para enfrentar los retos y desafíos del nuevo ordenamiento nacional y mundial. La función educadora es clave para propiciar los cambios cualitativos y cuantitativos en el recurso humano y comunidad, quienes serán, según la nueva concepción de la ECAM, los promotores de esa nueva sociedad. La metodología con la cual se elaboró el plan consistió en la recopilación de las sugerencias en las consultas externas e internas a través de reuniones, experiencias con los secretarios de despacho, directores de institutos descentralizados, líderes y comunidad en general del municipio garantizando así la pertinencia con las necesidades.

Está organizado de la siguiente manera:



Figura n° 2. Organigrama de la ECAM Tomado de <http://www.ecam.gov.co/>

7.1 Misión

Direccionar y ejecutar todas las acciones de formación de la administración municipal, a través de un equipo de trabajo ágil y eficiente, buscando mejorar las condiciones y niveles de vida de los servidores públicos y la comunidad en general mediante procesos continuados de formación que generen una cultura de mejoramiento sistemático en la administración municipal y entregue herramientas de formación a los habitantes del municipio para construir un mejor proyecto de vida; y en el marco de la democracia participativa, trabajar en la construcción de ciudadanos que gobiernan.

7.2 Visión

Direccionar y ejecutar todas las acciones de formación de la administración municipal, a través de un equipo de trabajo ágil y eficiente, buscando mejorar las condiciones y niveles de vida de los servidores públicos y la comunidad en general mediante procesos continuados de formación que generen una cultura de mejoramiento sistemático en la administración municipal y entregue herramientas de formación a los habitantes del municipio para construir un mejor proyecto de vida; y en el marco de la democracia participativa, trabajar en la construcción de ciudadanos que gobiernan.

7.3 Objetivos y funciones

Los objetivos estratégicos propuestos están direccionados al fortalecimiento de la entidad como referente de formación y capacitación de empleados públicos y ciudadanos de

Floridablanca, participando en la construcción de una ciudadanía participativa, incluyente y responsable de un cambio social que conlleve vivir en armonía, respeto, solidaridad y democracia, así mismo, comprometen a la entidad en el buen servicio público.

- Consolidar los procesos institucionales permanentes de autoevaluación y planeación en las dependencias académicas y administrativas.
- Disponer de un sistema de autoevaluación institucional y de planeación articulados, que funcionen de manera sincrónica.
- Fortalecer la calidad de las formas de participación y de las relaciones interinstitucionales con el entorno externo, integrándose a los sectores público y privado por medio de la ampliación y fortalecimiento de los convenios interinstitucionales.
- Consolidar el desarrollo de la infraestructura, los recursos y los servicios atendiendo su orientación estratégica y los requerimientos medioambientales.
- Iniciar el desarrollo de un edificio académico administrativo acorde a su proyecto educativo institucional.
- Desarrollar mejores ambientes para aprender, enseñar, servir y trabajar de frente a la inserción en un entorno global.
- Fortalecer la relación con sus usuarios dando respuesta oportuna y pertinente a sus necesidades.
- Orientar el desarrollo de la oferta formativa en los diversos niveles de capacitación, articulados preferentemente, con enfoque de competencias laborales como respuesta a las brechas identificadas en la región, en los diversos contextos étnicos y culturales.

- Responder con excelencia a las necesidades de los usuarios y del entorno global a través del fortalecimiento curricular, la flexibilidad de la formación y la inclusión progresiva de un segundo idioma en los procesos curriculares.
- Incorporar las tecnologías de la información y comunicación a la formación como herramienta para acceder a oportunidades de aprendizaje, mejorar los logros y la calidad académica.
- Articular la orientación estratégica institucional con la composición y las competencias del talento humano de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca.
- Determinar un equipo de trabajo cualificado, con las competencias necesarias para responder a los cambios en los paradigmas de enseñanza-aprendizaje y las nuevas tecnologías, que permitan afrontar los retos y dinámicas contemporáneos.
- Facilitar un entorno que fomente el aprendizaje, la cultura participativa y un clima organizacional estimulante en el que se construya comunidad.
- Consolidar el talento humano como un equipo de trabajo comprometido, proactivo, creativo, participativo, con liderazgo y capacidad de autogestión para el logro de los objetivos institucionales y personales.

8. Metodología

El tipo de estudio que se desarrollará en el proyecto es el descriptivo, para ello se recolecta la información a través de una lista de chequeo, con el fin de obtener pleno conocimiento del grado de implementación de cada uno de requisitos de la norma NT GP 1000:2009 y conocer la situación actual de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca y la revisión de la documentación existente que hacen parte del sistema de gestión de calidad que permite procesar la información mediante la tabulación y análisis de las mismas; cuyo resultado define el nivel de implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC GP 1000.2009.

El método de investigación que se utiliza en el presenta trabajo es el deductivo, ya que parte de lo general que es el sistema de gestión de calidad, a la aplicación del mismo, de manera específica en la escuela de capacitación municipal de Floridablanca. Para la realización exitosa de este proyecto, se llevará a cabo el cumplimiento de los objetivos en el orden establecido en la metodología a continuación, en esta, se definen los procedimientos para darles cumplimiento a cada uno de estos, junto con sus recursos y tiempo empleado por ellos a lo largo del proyecto. Este proyecto utiliza un enfoque mixto de diseño descriptivo.

8.1 Instrumentos o herramientas para la recolección de información

Para la ejecución de la consultoría en el centro de práctica, se utilizan varias fuentes como se detalla a continuación.

- Fuentes primarias. Conversatorios con las directivas de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca. Además se revisan los documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad de la ECAM.
- Fuentes secundarias. Se tiene en cuenta las normas sobre calidad como la ley 872 de 2003, decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009, norma técnica de calidad para el sector público NTC GP 1000:2009, manual de convivencia, manual de calidad y otros documentos internos de la entidad objeto de estudio.

8.2 Tratamiento y procedimiento para el análisis de la información

- Lista de chequeo (ver anexo A). Evaluar el grado de implementación del sistema de gestión de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca, a través de la lista de chequeo, aplicada a las directivas o coordinadores de calidad y de procesos, donde se revisan evidencias sobre documentos para la implementación del sistema de calidad, verificando el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los requisitos, mediante el análisis de la información suministrada por la entidad, que permiten concluir sobre el nivel de cumplimiento en la implementación, del mismo.

La autora en asocio con las directivas o coordinadores de calidad y de procesos la escuela de capacitación municipal de Floridablanca, se reunieron para dar respuesta a la lista de chequeo, verificando el proceso que se lleva a cabo en la entidad respecto al avance en la implementación del sistema de gestión de calidad; se revisó el cumplimiento de los requisitos y los manuales, procesos y procedimientos que evidencian su cumplimiento.

La sumatoria de las respuestas evaluadas de acuerdo a una escala de calificación de 1 a 5, da cuenta del porcentaje de implementación de la norma de calidad en el centro de práctica.

- Formato revisión documentación existente del sistema de gestión de calidad. Evaluar la adecuación de los documentos del sistema de gestión de calidad con que cuenta la escuela de capacitación municipal de Floridablanca. Se revisan y analizan cada uno de los documentos con que cuenta la entidad con el fin de plantear las recomendaciones necesarias para cumplir a cabalidad con los requisitos de la norma y se deja consignado en el respectivo formato.

Tabla n° 1. Metodología llevada a cabo en el proyecto

Objetivos	Procedimiento	Método y herramientas a utilizar
Realizar un diagnóstico que permita conocer la situación actual de la escuela de capacitación municipal (ECAM) de acuerdo con la NTC GP 1000: 2009	Diligenciar formatos de requisitos y listas de chequeo conforme a los requerimientos del sistema de gestión de calidad conforme a LA NTC GP 1000:2009	• Observación • Listas de chequeo • NTC GP 1000:2009

Tabla1 (Continuación)

Diseñar del sistema de gestión de calidad según la NTC GP 1000:2009 a través de la identificación de los procesos con el fin de conocer los procedimientos que conforman la razón de ser de la ECAM	Identificar los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación	• Observación • Planeación estratégica de la empresa • NTC GP 1000:2009
	• Describir los procesos del SGC: nombre, objetivo, alcance, responsables, actividades, entradas, proveedores, salidas, usuarios, recursos, documentos asociados, requisitos, indicadores de gestión, riesgos asociados al proceso. • Planificar la estrategia de la calidad, lo cual incluye establecer: • Los clientes y partes interesadas • Necesidades y expectativas de los clientes • La política de calidad • Definir los objetivos de la calidad • Planificación de la realización del servicio según los requerimientos de la NTC GP 1000:2009	• Observación • Formatos • Información de la empresa • Redacción y deducción • NTC GP 1000:2009

Tabla1 (Continuación)

Documentar todos los requisitos exigidos por la NTC GP 1000:2009 para implementar el SGC para crear procesos estandarizados.	• La política y objetivos de la ECAM en materia del sistema de gestión de calidad, firmados por el empleador. • El manual de la calidad. • Procedimientos documentados requeridos por la NTC GP 1000:2009 • Manuales, instructivos, formatos y/o registros. • Las responsabilidades asignadas para la implementación y mejora continua del SGC.	• Documentos • Matriz de indicadores de los objetivos de la calidad
Sensibilizar al personal de la ECAM acerca de la importancia del sistema de gestión de calidad para crear una cultura organizacional integra y de mejoramiento continuo.	• Planificar capacitaciones informativas que permitan conocer y acoger el sistema de gestión de calidad en cada puesto de trabajo	• Charlas, boletines, carteleras, etc.

9. Desarrollo de la propuesta

9.1 Diagnóstico

Antes de iniciar un proyecto es importante conocer el estado actual de la entidad, en este sentido, un diagnóstico se puede realizar mediante dos formas, por un lado, revisando los documentos institucionales y por otro, basándose en la observación diaria de las actividades.

Este estudio no logró tener acceso a propuestas de gestión de calidad realizadas anteriormente, porque son vistas como documentos confidenciales o porque, como algunos funcionarios expresan, son inexistentes. No obstante, las visitas constantes a ECAM y el acompañamiento de algunos delegados de la institución, como el Ingeniero Alexander Contreras, hicieron que las falencias fueran claramente evidenciadas.

En primer lugar, la documentación de la NTC GP 1000:2009 no existe y mucho menos está ligada a la realización de la gestión de calidad interna, más bien, ECAM le apuesta a la división de la institución por departamentos sin direccionamiento lógico, ni relación entre sí. (Apéndice A)

En segundo lugar, los departamentos establecidos por la entidad, a pesar de tener una jerarquización adecuada, no tienen coherencia en sus funciones integrales. Lo anterior se refiere a que un departamento debería dedicarse a su especialidad, por ejemplo, el académico podría llevar a cabo todo lo relacionado con matrículas y permanencias en los programas, sin embargo, esta tarea la realiza el área administrativa.

Finalmente, la flexibilidad normativa en las entidades públicas, hace que se deje de lado el compromiso por la calidad y la innovación, el trabajo de implementación de la NTC GP

1000:2009 procura incursionar en un sistema integral, manteniendo los departamentos establecidos, pero generando procesos nuevos y cohesionados.

9.2 Responsabilidad y autoridad

9.2.1 Compromiso formal de la gerencia

Por medio de un acta de compromiso por la dirección general, la ECAM de Floridablanca evidenció su compromiso de disponer de sus recursos humanos y económicos para dar cumplimiento a los requisitos de la NTC GP 1000:2009 para el correspondiente diseño y documentación de la misma. (Ver apéndice B)

9.3 Diseño

Para documentar la NTC GP 1000:2009 en ECAM Floridablanca, se llevó a cabo un proceso minucioso, teniendo como punto de partida los diferentes departamentos instituidos por la entidad. Así bien, se trabajó con seis áreas distintas, la académica, la administrativa, la de atención al usuario, la de direccionamiento, la de seguimiento y evaluación y la financiera.

la caracterización de los procesos se organizó de la siguiente manera: nombre, objetivo, alcance, responsables, actividades, entradas, proveedores, salidas, usuarios, recursos, documentos asociados, requisitos, indicadores de gestión y riesgos asociados del proceso.

Departamento académico

La gestión de documentación de la norma técnica de calidad en el departamento académico se desarrolló con la formulación del currículo para los programas técnicos laborales, allí se definieron las pautas necesarias para la gestión de calidad, tanto en el ámbito institucional, como legal. (Ver apéndice C)

Departamento administrativo

El trabajo hecho con el área administrativa se centró en la revisión y control de la archivística, esto con el fin de llevar un inventario real de las actividades de administración y dar soporte a requerimientos importantes como la contratación o el pago de nómina. Asimismo, la documentación de este aspecto, logró definir una organización en cuanto a tareas por funcionario. (Ver apéndice D)

Departamento de atención al usuario

Este departamento era uno de los más afectados por la falta de un sistema de calidad claro. Las pocas estrategias de publicidad, la falta de coherencia en horarios de atención, la poca accesibilidad del público ante el conocimiento de ofertas de servicio académico, son algunas de las características que impulsaron la mejora en el área. (Ver apéndice E)

Departamento de direccionamiento

El trabajo en el direccionamiento institucional se centró en la promoción de nuevos proyectos e ideas que motiven la creatividad y el compromiso en equipo, allí no solo se tuvieron en cuenta los altos cargos, sino que también se evaluó la labor de profesores, contratistas, estudiantes, etc. (ver apéndice F)

Departamento de seguimiento y evaluación

En cuanto a las auditorías internas de la entidad, los procesos se encontraban establecidos en las actividades de los funcionarios, no obstante, la documentación se debía reformar y planificar de forma precisa. (Ver apéndice G)

Departamento financiero

El factor financiero de la ECAM tenía una debida organización, sin embargo, la implementación de la norma buscó consolidar aquellas actividades que se realizaban en la cotidianidad, pero no estaban instituidas en seguimiento. (Ver apéndice H)

9.4 Documentación

La documentación de la norma no solo buscó realizar una serie de escritos, sino que intentó evaluar las falencias de la institución, para que, por medio de la normatividad, se generara un cambio positivo en las estrategias anteriores.

La idea inicial fue modificar algunos proyectos presentados anteriormente, pero el ingeniero encargado del sistema de gestión de calidad, incentivó la creación de una nueva propuesta, guiada por la NTC GP 1000:2009. Así pues, la labor final tuvo que ver con la creación de documentos puntuales que responden a la organización, funcionalidad y pertinencia de la documentación.

Durante el proceso se creó la política y los objetivos de la calidad, mapa de procesos, entre otros, evidenciados dentro del manual de gestión de calidad. (Ver apéndice I)

9.5 Sensibilización

Para promover una cultura institucional a favor de la calidad, se programó una capacitación, en la cual los funcionarios de la ECAM conocieron la importancia del trabajo realizado durante el proceso. El objetivo principal de esta charla fue incentivar en las personas el conocimiento y la aceptación del sistema de gestión de calidad, como requisito gubernamental y oportunidad de mejora para la entidad.

La exposición se realizó dentro de las instalaciones de la ECAM, usando herramientas didácticas, con la participación de la mayoría de los funcionarios. La capacitación: “importancia del sistema de gestión de calidad en entidades públicas”, tuvo una duración de treinta minutos,

en donde se mencionaron temas como la evolución de las leyes, normas y decretos vigentes aplicables, el concepto y los requisitos de la NTC GP 1000:2009.

Asimismo, se divulgó el trabajo de documentación desarrollado, con el fin de involucrar al personal y manifestar una posible implementación de la norma. (Ver apéndice J)

Conclusiones

Un proceso de documentación implica construir, de manera escrita, todas aquellas tareas necesarias para implementar una nueva práctica. Así pues, la documentación es el inicio de la aplicabilidad del SGC, y de ella depende, en gran medida, el éxito de un proyecto o el fracaso del mismo. En el caso de este trabajo, luego de plantear el sistema de gestión de calidad, se llega a algunas conjeturas.

En primer lugar, el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la ECAM se gestionó desde los cargos menores, hasta los superiores. La jerarquización por departamentos existente en la entidad, impulsó la fácil organización de los planteamientos y la distribución de funciones por áreas. Asimismo, el trabajo logró una redistribución de labores divididas en diferentes departamentos, generando oportunidades de mejora en cuanto al servicio prestado para la comunidad.

En segundo lugar, el papel de la NTC GP 1000:2009 se evidenció en la estandarización de los procesos diarios de la organización, recordando la labor como institución pública y mostrando la necesidad de legalidad dentro de los programas gubernamentales. La historia de las entidades del gobierno nos ha mostrado el poco afán por innovar y generar procesos que cumplan con

estándares puntuales, entonces, siendo la NTC GP 1000:2009 una norma voluntaria, el proyecto se convierte en un reto de mejoramiento.

Finalmente, se obtuvo la documentación debida y se inició la capacitación del personal en la aplicación del sistema de gestión de calidad visto en el desarrollo de este trabajo, mediante una charla en la que participaron todos los departamentos y sus integrantes (anexo L). Cabe rescatar que el choque de los funcionarios con la nueva forma de realizar sus labores generó comentarios de toda índole, pero sin duda, es de suma importancia establecer proyectos con oportunidades de mejora tanto para la entidad prestadora de servicio, como para las personas que se benefician del mismo.

A nivel personal, fue importante el aprendizaje durante el periodo de desarrollo en el pregrado, la integridad de las materias vistas y el empuje al liderazgo y el responder a las ponencias fueron vitales para el éxito del proyecto realizado.

Recomendaciones

En vista de que el proyecto anterior solo se dedicó a la documentación referente a la norma NTC GP 1000:2009 y a la creación del sistema de gestión de calidad en la ECAM, se recomienda para próximos trabajos, evaluar el desarrollo de lo planteado en el presente proyecto, ya que, si bien es cierto que la estandarización de funciones es la base de un buen manejo de la calidad, también es verdad que no todo lo escrito se llega a cumplir y que la práctica da razón de posibles modificaciones o valoraciones diferentes.

Se recomienda a la ECAM continuar con el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad acogiendo toda la documentación presentada en este proyecto, teniendo como base la capacitación realizada como objetivo de sensibilizar al personal acerca de la importancia de contar con el sistema de gestión de calidad en la entidad.

En cuanto a la ECAM, se hace necesario proponer un equipo que no solo promueva la realización de un sistema de gestión de calidad, sino que también haga un acompañamiento a los funcionarios en sus labores explícitas y se evite la incoherencia entre lo que debería realizar un departamento y sus tareas reales delegadas.

También se invita a los próximos aspirantes y/o egresados de la universidad Santo Tomás de Aquino a estudiar la norma en las empresas del estado, pues ahí en ellas una gran labor en cuanto a gestión de calidad y buen material con respecto al ámbito investigativo.

Bibliografía

Reglamentada por el Decreto Nacional 4110 de 2004, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4295 de 2007, "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". (en línea) Alcaldía de Bogotá. Ley 872 de 2013. Disponible en: , <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/norma1.jsp?i=11232>

Córdoba, Claudia. Un análisis comparativo de los criterios de clasificación de la población ocupada. (en línea) Bogotá, 2014. (citado: octubre 18 de 2014)

http://www.dane.gov.co/candane_2014/images/dt_dane/el%20trabajo%20decente.p

Decreto 1599 de 2005: por el cual se adopta el modelo estándar (MECI 1000: 2005) de control interno para el estado colombiano. Anexo técnico del modelo estándar de control interno MECI 1000: 2005. Bogotá, 2005

Escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM) <http://www.ecam.gov.co/>

Reglamentada por el Decreto Nacional 1826 de 1994, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1537 de 2001 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. Bogotá, 1994

Formaselect. (2004). Sistema de gestión de la calidad ii, ISO 9001: 2000. Módulo 1, páginas 7 a11. España

Guía del departamento administrativo de la función pública –DAFP.

Icontec internacional: foro de actualización. (Julio de 2008) - <http://www.iso.org/iso/about.htm>.

Institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano del municipio de Floridablanca bajo la resolución municipal 0984 del 28 de diciembre de 2011. (En línea) Diciembre, 2011 (ver<http://ecam.gov.co/apc-aa/files/64636333663831363731323939656234/resolucion-0984.pdf>)

Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. (NTC ISO 9000). Páginas vi-vii. Santafé de Bogotá, Colombia: Icontec

Apéndice

Apéndice A: Análisis cumplimiento requisitos del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC GP 1000: 2009

Valoración

1 no existe 2 en diseño 3 en implementación 4 implementado 5 por mejorar

Cuadro 1. Estructura de la norma

Número	Numeral	Requisitos	Valoración
	1	Introducción	
	1.1	Generalidades	
	1.2	Principios de gestión de calidad	
	1.3	Compatibilidad con otros sistemas	

	2	Objeto y campo de aplicación	
	3	Términos y definiciones	
	4	Sistema de gestión de calidad	
1	4.1	Requisitos generales	1
2	4.2	Gestión documental	1
3	4.2.1	Generalidades	1
4	4.2.2	Manual de calidad	1
5	4.2.3	Control de documentos	1
6	4.2.4	Control de registros	1

Apéndice B: acta compromiso de la alta dirección

ACTA DE COMPROMISO
ESCUELA DE CAPACITACIÓN MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA - ECAM

La ESCUELA DE CAPACITACIÓN MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA – ECAM, se compromete a brindar la información necesaria para la realización del trabajo de grado: “Diseño y documentación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en los requisitos de la NTC GP 1000:2009”. La información requerida será manejada de manera responsable y en total acuerdo a la Directora, que apoyará el proceso y además generará conciencia y aceptación por cada uno de los integrantes de la entidad, dando a entender los beneficios y aportes a la organización que esto conlleva.

La presente acta se suscribe a los siete (7) días del mes de marzo de 2016.



MERCEDES PLATA DELGADO
Directora General ECAM

Proyectó: Diego Antonio Escobar Rueda – Profesional Apoyo *DEYDAR*

Procedimiento formulación diseño curricular programas técnicos laborales

- **Objetivo**

Definir el procedimiento para formular y actualizar programas técnicos laborales, en el marco de la formación para el trabajo y el desarrollo humano con los cuales se dará respuesta a las demandas y necesidades de formación existentes, que respondan al marco institucional y a la demanda actual y prospectiva del sector productivo y social del municipio de Floridablanca, basado en competencias laborales, orientados al desarrollo de conocimientos técnicos de actitudes y valores que le permiten a la persona desempeñarse en una actividad productiva.

- **Alcance**

- **Necesidades del sector productivo:** este procedimiento inicia cuando el director general y la coordinador de capacitación identifican las necesidades del sector productivo, la comunidad y las necesidades del plan de desarrollo, que se obtienen por las sugerencias de las diferentes personas o instituciones que envían solicitudes de capacitación y finaliza con la identificación de los diferentes programas a desarrollar.

- **Formulación del documento maestro:** esta etapa se realiza por parte de la dirección y la coordinación académica la elaboración del documento con los programas técnicos laborales que se van a crear, y que serán presentados y aprobados al comité académico.

- **Conformación del equipo de trabajo:** en este punto del procedimiento se conforma por parte de la dirección el equipo de trabajo que se encargará de la creación del documento maestro del programa técnico laboral, seleccionados y finaliza cuando se termina la elaboración del diseño curricular de acuerdo al marco legal ley 115 de 1994, del decreto único de educación 1075 de mayo de 2015.

- **Presentación y aprobación de los programas:** en ésta etapa se presenta el documento final del programa técnico laboral a la secretaría de educación para obtener el registro que permite su oferta y finaliza con la aprobación del documento de acuerdo al marco normativo y la entrega de la resolución por parte de la secretaría de educación..

- **Diseño y oferta de los programas:** en este punto se procede a la oferta y divulgación de los programas a la comunidad en general.

- **Definiciones**

Actividades de enseñanza-aprendizaje-evaluación: acciones integradoras e integradas entre sí, diseñadas por los docentes/instructores para que sean realizadas por los estudiantes con la orientación del docente a lo largo del proceso formativo. "son objeto directo de aprendizaje, esto indica que existe una relación directa entre lo que se debe hacer en la institución y lo que más tarde se hará en el mundo laboral."

Ambiente de aprendizaje: entorno delimitado en el cual ocurren ciertas relaciones de trabajo formativo. "el ambiente de aprendizaje debe permitir que la vida, la naturaleza, la sociedad y el trabajo ingresen al entorno, como materias de estudio, reflexión e intervención". La flexibilidad

de los ambientes organizados en entornos delimitados y el papel dinámico del docente como diseñador y administrador del ambiente, son elementos claves para la efectividad en el logro de las competencias básicas y laborales deseadas en los estudiantes y el perfeccionamiento del aprendizaje.

Área de desempeño: sector de actividad productiva delimitado por la misma naturaleza de trabajo, donde el conjunto de funciones que desarrollan sus empleados o trabajadores tienen como propósito común producir bienes y servicios de similar especie.

Aseguramiento de la calidad del diseño curricular: actividades orientadas a generar confianza en la calidad de los procesos y productos del diseño curricular de la entidad.

Asesor pedagógico: profesional de la ECAM, responsable de orientar al equipo de diseño curricular en la metodología para la elaboración de módulos de formación y estructuras curriculares.

Campo ocupacional: “conjunto de ocupaciones homogéneas en cuanto a los sistemas, procedimientos y recursos que emplean las personas en el desempeño laboral”.

Competencia: conjunto de capacidades reales de la persona, relacionadas con aspectos socio-afectivos y con habilidades cognoscitivas y motrices, que le permiten llevar a cabo una actividad o

función con calidad, y que son modificadas en forma permanente cuando son sometidas a prueba en la resolución de situaciones concretas, críticas y públicas.

Competencia laboral: "es la capacidad de una persona para desempeñar funciones productivas en contextos variables, con base en los estándares de calidad establecidos por el sector productivo."

Competencias básicas: conjunto dinámico de capacidades para el desempeño en el mundo de la vida que facilitan a la persona su inserción y permanencia en el entorno laboral. Le permiten comprender, argumentar y resolver problemas técnicos, sociales, culturales y ambientales. Se desarrollan de modo permanente en el proceso de formación técnica y su nivel o grado de complejidad está asociado al nivel de exigencia requerido en el ámbito social o laboral.

Competencia axiológica o actitudinal: capacidad que se adquiere en el proceso de formación técnica integral, que le facilitan a la persona actuar de acuerdo con principios universales, normas sociales y técnicas. Son esenciales para la realización plena como persona, empleado o como trabajador.

Competencias biofísicas: capacidad que se adquiere en el proceso de formación técnica integral para manejar el cuerpo en situaciones laborales diversas para una mejor calidad de vida. Auspician el desarrollo de la autonomía y de la personalidad.

Competencias comunicativas y lingüísticas: capacidad que se adquiere en el proceso de formación técnica integral para usar lenguajes verbales y no verbales como base de la organización lógica de las ideas, de acuerdo con un propósito y una finalidad en un contexto laboral y cultural determinado.

Competencias lógico matemáticas: capacidad que se adquiere en el proceso de formación técnica integral para desarrollar el razonamiento, formular alternativas y evaluar procesos, con base en algoritmos y otras representaciones lógicas. Permiten, además, transformar ideas en metodologías y sistematizar los aprendizajes en situaciones diversas.

En el proceso de enseñanza aprendizaje, la articulación coherente de las competencias básicas y laborales posibilita la integralidad de la formación técnica de los empleados o trabajadores.

Competencias para el emprendimiento: “conjunto de capacidades que le permiten a la persona iniciar y llevar a término, de manera creativa y responsable, actividades en cualquier ámbito de su vida; orientadas al desarrollo personal y social. Una persona emprendedora interpreta y transforma su realidad mediante la acción; sueña, busca oportunidades más allá de los recursos de que dispone, corre riesgos, plantea problemas y propone alternativas creativas de solución, que deben generar impacto positivo en el crecimiento económico y en el entorno próximo, como en el mejoramiento de su calidad de vida.

Conocimiento y comprensión esenciales: "teorías, principios, conceptos, ideas e información relevante que sustenta y se aplica en el desempeño laboral competente."

Contenidos: conjunto de saberes relativos a conceptos, hechos, teorías, principios, procedimientos, actitudes y valores, encaminados al desarrollo cognitivo, psicomotor y actitudinal del estudiante en formación, que le permitirán su posterior desempeño laboral y social.

Criterios de desempeño: "resultados que una persona debe obtener y demostrar en situaciones reales de trabajo, con los requisitos de calidad especificados para lograr el desempeño competente."

Estos expresan el cómo y el qué se espera del desempeño para que una persona sea considerada competente en el elemento de competencia correspondiente. Sus enunciados corresponden a la respuesta encontrada por un grupo de expertos a la pregunta ¿cómo se puede saber si una persona es competente en el elemento de competencia? Son una guía para la evaluación de la competencia laboral.

Criterios de evaluación: indicadores que señalan el nivel de logro que deben alcanzar los estudiantes durante su proceso de aprendizaje y que permiten al docente emitir un juicio durante el proceso formativo o al final del mismo.

Currículo: conjunto de relaciones sistémicas, encaminadas a planificar, organizar, ejecutar y evaluar acciones educativas en formación técnica integral, que permitan el desarrollo individual y social.

Diagrama de desarrollo: representación gráfica de un proceso técnico pedagógico, en el cual se especifican la relación o relaciones entre: fases del proceso, variables que hacen diferente dicho proceso y valores que asumen las variables. El diagrama permite comprender la

complejidad del proceso de formación; su construcción determina el número de unidades de aprendizaje que conformarán el módulo de formación.

Diseño curricular: actividad que se realiza para organizar las estructuras curriculares o programas de formación y la elaboración de sus respectivos módulos, con los cuales se dará respuesta a las demandas y necesidades de formación presentadas por el sector productivo y la organización social.

Eje integrador: enunciado que recoge sintéticamente los procesos técnicos objeto de la norma de competencia y expresados en un verbo de acción.

Elemento de competencia laboral: "es la descripción de lo que una persona debe ser capaz de hacer en el desempeño de una función productiva, expresada mediante los criterios de desempeño, el rango de aplicación, los conocimientos y comprensiones esenciales y las evidencias requeridas."

Etapas lectivas: "periodo de tiempo en el cual el alumno recibe la formación profesional integral en las aulas y demás ambientes educativos de carácter institucional que facilitan el logro de los resultados de aprendizaje. Este periodo de tiempo es determinado de acuerdo con el diseño curricular de los diferentes programas de formación".

Etapas productivas: "periodo de tiempo en el cual el alumno aplica conocimientos, habilidades y destrezas desarrolladas en la etapa lectiva. En esta fase, la empresa u organización

es participe de la acción formativa del estudiante y el acompañamiento y la asesoría es fundamental para el logro de los objetivos de formación establecidos, a partir de criterios y estrategias concertadas.

Esta etapa permite recoger evidencias de desempeño del alumno en situaciones reales de trabajo, dentro del marco formativo de la evaluación, tanto en aspectos técnicos como actitudinales y su duración hace parte del tiempo total del proceso de formación”.

Equipo de diseño curricular: grupo de trabajo de funcionarios o servidores de la ECAM, integrado por docentes o profesionales con dominios pedagógico, metodológico y técnico, para diseñar módulos de formación y conformar estructuras curriculares o programas de formación profesional integral.

Estrategias metodológicas: combinación de métodos, medios y mediaciones didácticas, utilizadas por docentes y estudiantes, para facilitar el aprendizaje y la obtención de los resultados definidos en el diseño curricular.

Estructura curricular: conjunto organizado de módulos de formación, clasificados como de política institucional, transversales y específicos, que dan lugar a la certificación de la formación de una o más opciones de formación técnica integral, para dar respuesta a las necesidades demandadas por los sectores productivo y social.

La estructura curricular y los módulos de formación, posibilitan la formación del estudiante en una o varias ocupaciones, la recalificación e inserción laboral de los desempleados y la actualización permanente de los empleados o trabajadores vinculados.

Evaluación del aprendizaje: “conjunto de juicios emitidos con base en los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación establecidos en el diseño curricular, sobre los logros del estudiante en la apropiación de conocimientos, habilidades de pensamiento y motoras, así como en el fortalecimiento y desarrollo de aptitudes y actitudes”.

Evidencias requeridas: "pruebas necesarias para evaluar y juzgar la competencia laboral de una persona, definida en los criterios de desempeño y los conocimientos y comprensiones esenciales y delimitadas por el rango de aplicación."

Evidencias de aprendizaje: pruebas manifiestas de aprendizaje, recogidas directamente en el proceso de formación. Son recolectadas con la orientación del docente utilizando métodos, técnicas e instrumentos de evaluación seleccionados, según sean evidencias de conocimiento, de producto o de desempeño, permitiendo reconocer los logros obtenidos por el estudiante, en términos del saber, saber hacer y ser.

Formación técnica integral: "es el proceso educativo teórico – práctico de carácter integral, orientado al desarrollo de conocimientos técnicos y de actitudes y valores para la convivencia social, que le permiten a la persona actuar crítica y creativamente en el entorno del trabajo y de

la vida. El entorno del trabajo se refiere a la actividad productiva en el ámbito laboral y social, a la construcción de la dimensión personal y sociocultural”.

Guía de aprendizaje: recurso didáctico que facilita el aprendizaje del estudiante. Está centrada en la pedagogía activa y participativa en la que se reconoce la autonomía del estudiante. Incluye actividades planeadas por procesos y se constituye en un elemento mediador diseñado por el docente para promover aprendizajes significativos así como la comprensión y construcción de conocimiento. A través de ésta se desarrollan los valores y los procedimientos cognitivos y motrices planteados en los módulos de formación.

Instrumentos de evaluación: conjunto de herramientas utilizadas por el docente para recoger datos relacionados con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y las evidencias definidas en el diseño curricular. Con el fin de ser utilizadas con más eficacia, cada herramienta es particularmente apropiada según las fuentes de información requeridas.

Medios de comunicación didácticos: medios de comunicación de uso individual o masivo que han sido elaborados con el propósito específico de servir como facilitadores del proceso de enseñanza-aprendizaje-evaluación.

Medio didáctico: es cualquier material elaborado con la intención de facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje. Por ejemplo, un libro de texto o un programa en multimedia que permite hacer prácticas de formulación química.

Modalidad de formación: forma de organizar y entregar la formación técnica según la presencialidad o no de los estudiantes. Por lo tanto, la modalidad puede ser presencial o desescolarizada (virtual o a través de medios másicos de comunicación) y cada una determina el uso de medios didácticos que estimulen la práctica de la autoformación, que respondan a las necesidades y características de la población objeto de la formación.

Módulos básicos y de política institucional: dan respuesta a las competencias básicas definidas como "conjunto dinámico de capacidades para el desempeño en el orden social que facilitan su inserción y permanencia en el entorno del trabajo. Le permiten a la persona comprender, argumentar y resolver problemas técnicos y sociales. Se desarrollan de modo permanente en el proceso de formación técnica y su nivel o grado de complejidad está asociado al nivel de exigencia requerido en el ámbito social o laboral".

Para los currículos de la ECAM se establecen los siguientes módulos:

- Ética.
- Humanista
- Informática
- Emprendimiento.

Módulo de formación: núcleo de la estructura curricular asociado a la norma de competencia, integrado por unidades de aprendizaje; autosuficiente, de uso flexible de acuerdo con las necesidades específicas de formación objeto de certificación.

Módulo específico: da respuesta al desarrollo de competencias laborales. Posibilita desempeños y comportamientos asociados a conocimientos de índole técnico, vinculados a procesos técnicos y a una determinada función productiva. Estos módulos conservan el nivel de cualificación de la titulación.

Módulo transversal: da respuesta a los comportamientos asociados con desempeños laborales comunes a diversas ocupaciones y ramas de la actividad productiva, tales como: planear, programar, generar información u otros que el equipo de diseño encuentre con las características de transversalidad. Esta afinidad puede darse por la similitud en procesos y resultados de las actividades productivas, por el uso de un lenguaje técnico común, por la aplicación de técnicas similares o complementarias.

Niveles de competencia: comprende una combinación de factores que se requieren para el desempeño competente en la ocupación o campo ocupacional: la complejidad de las funciones, el grado de autonomía y responsabilidad laboral y la exigencia de conocimientos que se aplican con el desempeño.

Norma de competencia laboral: estándar reconocido por trabajadores y empresarios, que describe los resultados que un trabajador debe lograr en el desempeño de una función laboral, los contextos en que ocurre ese desempeño, los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que puede presentar para demostrar su competencia.

Ocupación: "conjunto de puestos de trabajo con funciones laborales afines cuyo desempeño requiere competencias comunes para obtener los resultados que requiere el sistema productivo".

Perfil de entrada: descripción de los requerimientos que se han identificado como mínimos para que una persona pueda abordar con éxito una estructura curricular de formación profesional integral.

Perfil ocupacional de salida: descripción breve y objetiva de las principales funciones que se realizan en el campo ocupacional u ocupación objetos de la titulación, así como los conocimientos técnicos, las condiciones físicas requeridas para el desempeño y los aspectos de ética profesional implicados en el desempeño normal del trabajo.

Perfil del docente: describe las competencias técnicas, pedagógicas y actitudinales que debe poseer el docente para desarrollar los procesos de enseñanza–aprendizaje-evaluación relacionados con el módulo de formación.

Planeación metodológica de actividades de enseñanza- aprendizaje- evaluación: propuesta y organización de actividades que deben desarrollar los estudiantes, bajo la orientación del docente, tendientes al logro de resultados del aprendizaje en condiciones didácticas y metodológicas que le permitan el desarrollo de competencias.

Proceso: conjunto de actividades sistematizadas e interrelacionadas que se realizan para cumplir las exigencias de las funciones productivas y/o sociales, determinadas en la norma de competencia y en el proceso de formación objeto de diseño curricular.

Programa de formación: conjunto organizado de módulos de formación, clasificados como de política institucional, transversales y específicos, que dan lugar a la certificación de la formación de una o más opciones de formación técnica integral, para dar respuesta a las necesidades demandadas por los sectores productivo y social.

Rangos de aplicación: "descripción de los diferentes escenarios, y condiciones variables, donde la persona debe ser capaz de demostrar dominio sobre el elemento de competencia."

Recurso educativo: es cualquier material que, en un contexto educativo determinado, se utiliza con una finalidad didáctica o para facilitar el desarrollo de las actividades formativas. Los recursos educativos que se pueden utilizar en una situación de enseñanza-aprendizaje pueden ser o no, medios didácticos.

Resultados de aprendizaje: indicadores que orientan al docente y estudiante para la verificación de los procesos cognitivos, motrices, valorativos, actitudinales y la apropiación de la fundamentación técnica requerida para el logro del aprendizaje propuesto. Considerados también como la capacidad para realizar actividades y/o manifestar comportamientos en situaciones y ámbitos diferentes.

Tabla de saberes: matriz que permite organizar, precisar y diferenciar los saberes que están integrados en una unidad de aprendizaje: conceptos, principios y teorías; procedimientos cognitivos y motrices; actitudes y valores contemplados para el desarrollo de la unidad.

Titulación laboral: "conjunto de normas de competencia que describe los desempeños competentes en un campo ocupacional o en una ocupación."

Unidad de aprendizaje: referente técnico pedagógico que permite la organización del trabajo del docente para la orientación del proceso de aprendizaje, bien sea en aulas, talleres, laboratorios, empresas, comunidades y en otros entornos de formación.

Variable: tipo de solución adoptada tanto en el proceso productivo como en el formativo para determinar las alternativas o caminos que generan los procesos

4. Normatividad legal

- Norma ntc iso 9001:2008
- Norma ntc gp 5555:2007
- Procedimiento para la elaboración y control de documentos
- Decreto 4904 de diciembre 16 de 2.009
- Decreto 2020 de 2.006
- Decreto único de educación 1075 de mayo de 2.015.

5. Desarrollo.

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Identificar necesidades del sector productivo	Misional	Director general – coordinador de capacitaciones	Sector productivo /	Estudio de necesidades	Comunidad
2.	Identificar necesidades de planes de desarrollo	Misional	Comité coordinador	Administración municipal	Estudio de necesidades	Comunidad
3.	Selección del programa técnico laboral a crear y a ofertar	Misional	Director general – coordinador de capacitaciones	Sector productivo / administración pública	Estudio de necesidades	Comunidad
4.	Elaboración del documento	Misional	Director general –	Coordinación	Document	Comité

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	inicial del PTL a crear		coordinador de capacitaciones	académica	o inicial PTL	académico
5.	Presentación para aprobación del estudio inicial para crear los programas técnicos laborales al comité académico.	Misional	Director general - comité coordinador	Coordinación académica	Document o inicial ptl	Comité académico
6.	Si se aprueba: se continúa con el paso no. 7. Si no ir al paso no. 3.	Misional	Comité coordinador	Coordinación académica	Acta aprobación	Director general
7.	Conformar equipo para crear documento del PTL	Misional	Director general / coordinación capacitaciones	Dirección general	Contrato o resolución	Coordinació n académica
8.	Creación del	Misional	Profesionales			

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	documento del PTL		especializados en la disciplina de conocimiento del PTL	Coordinación académica	Document o maestro	Dirección general
9.	Revisión del documento maestro del PTL por la dirección y comité académico	Misional	Director general – coordinador de capacitaciones	Equipo de profesionales de la disciplina	Document o maestro	Director general – coordinador de capacitaciones
10.	Si hay observaciones realizar ajustes al documento maestro; ir al paso 9. Si no, ir al paso no. 11.	Misional	Profesionales especializados	Coordinación académica	Document o con observaciones maestro	Dirección general
11.	Presentación del documento maestro al consejo	Misional	Director general	Coordinación académica	Document o maestro	Consejo directivo

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	directivo.					
12	Radicar documento maestro del ptl en la secretaría de educación, solicitando registro.	Misional	Director general y coordinador de capacitaciones	Coordinación académica	Document o maestro	Secretaría de educación
13	Si la secretaría de educación otorga el registro del ptl ir al paso no. 15; si no ir al paso no. 16.	Misional	Secretaría de educación	Coordinador de capacitaciones	Resolución de aprobación o no aprobación	Dirección general / coordinación académica
14	Registro del programa en las plataformas siet men – q10 académico	Misional	Director general y coordinador de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones	Resolución de aprobación	Men / secretaría de educación / comunidad

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
15	Diseño de publicidad y oferta del programa a la comunidad.	Administración	Director general – coord. Capacitaciones – profesional comunicaciones	Coordinación académica	Resolución de aprobación / plegable con la información de los diferentes programas.	Comunidad
16	Fin del proceso.					

- **Punto de control.**

- Identificar las necesidades de la comunidad y de las instituciones
- Elaboración y creación del diseño curricular de los programas definidos por el comité

académico

- Aprobación y divulgación de los programas.

- **Indicador.**

%ptl con resolución = nro. Ptl aprobados con resolución por la secretaría de educación /

nro. Ptl formulados

Ptl = programa técnicos laborales

- **Riesgos**

Tiempo para revisión y aprobación por parte de inspección y vigilancias de la secretaría de educación físicos y digitales.

Procedimiento: inscripción y registro programas técnicos laborales

- **Objetivo**

Aplicar las disposiciones normativas para la realización del proceso de inscripción, admisión y registro de estudiantes que ingresan a cursar primer semestre, en los diferentes programas académicos ofrecidos por la ECAM.

- **Alcance**

- **Información de los programas:** inicia cuando se le entrega información a los aspirantes a los diferentes programas técnicos laborales sobre los requisitos, valor y documentos necesarios para el ingreso y finaliza cuando el aspirante recibe el formulario de inscripción.

- **Inscripción programas técnicos:** en esta etapa el aspirante trae el formulario de inscripción completamente diligenciado, los documentos respectivos y la consignación de la inscripción y finaliza cuando la coordinación académica recibe los documentos de los aspirantes e ingresa en la base de datos de q10 como posible aspirante al programa .

- **Organización de las carpetas por programas:** esta etapa inicia cuando el (la) coordinador(a) académico(a) organiza las carpetas de los aspirantes de acuerdo a los programas y finaliza cuando completa el cupo de personas que se requieren para iniciar con los programas.

- **Definiciones**

- **Inscripción:** registro en el sistema de los datos diligenciados mediante un instrumento (formulario) por parte del aspirante a cualquier programa académico que ofrece la ecam.

- **admisión:** proceso mediante el cual es aspirante es aceptado en la institución.

- **registro:** actividad realizada por el estudiante en el cual selecciona las asignaturas que proyecta cursar en el período académico.

- **Normatividad legal**

- Norma NTC ISO 9001:2008
- Norma NTC GP 5555:2007
- Procedimiento para la elaboración y control de documentos
- Decreto 4904 de diciembre 16 de 2.009
- Decreto 2020 de 2.006.
- Ley 1064 de 2.006.
- Decreto único de educación 1075 de mayo de 2.015.

5. Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Entregar información y requisitos respecto de los programas al que el aspirante ha solicitado	Mision al	Inscripción y registro	Atención a usuarios / coordinador de capacitaciones	Formulario de inscripción	Aspirante
2.	Entrega formulario de inscripción para los interesados y recibo de consignación.	Mision al	Inscripción y registro	Coordinador de capacitaciones y banco	Formulario de inscripción y recibo de consignación	Aspirante
3.	Entrega de formulario de inscripción diligenciado con requisitos y recibo de consignación	Mision al	Aspirante	Inscripción y registro – atención usuario	Formulario de inscripción diligenciado – Recibo sellado de consignación de inscripción.	Aspirante
4.	Registro de la	Mision	Coordinaci			

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	inscripción y notificación de presentación de las pruebas, entrevista y fecha de matrículas	al	ón académica	Comunidad en general	Registro de aspirantes	Coordinación académica
5.	Ingresar al sistema q10 los inscritos para cada programa	Mision al	Coordinación académica	Inscripción y registro	Listados q10	Comunidad
6.	Archivo de las carpetas por programas y control de número de personas inscritas para la iniciación del programa.	Mision al	Coordinación académica	Inscripción y registro	Informe de inscritos q10	Comunidad

- **Punto de control.**
- Informar a la comunidad en general sobre los programas que ofrece la ECAM.

- Recibir de la comunidad en general las respectivas inscripciones y documentos de las personas interesadas en cursar los programas técnicos laborales que ofrece la ECAM.
- Organizar los documentos recibidos y separarlos por programas, para así llevar un control de los inscritos para la iniciación de los programas.

- **Indicador**

$\% \text{estudiantes matriculados} = \frac{\text{nro. Total de estudiantes matriculados}}{\text{nro. Total de estudiantes inscritos}}$

$\% \text{estudiantes matriculados por ptl} = \frac{\text{nro. De estudiantes matriculados por ptl}}{\text{nro. De estudiantes inscritos por ptl}}$

Número de personas que se deben recibir para iniciar los ptl

Punto de equilibrio

- **Riesgos**

No inscripción de personas en los programas técnicos laborales

No inicio del ptl por no alcanzar el mínimo número de estudiantes establecidos

Procedimiento: desarrollo de programas técnicos laborales

- **Objetivo**

El objetivo de este procedimiento es trazar los lineamientos para el desarrollo, ejecución y seguimiento de los diferentes programas técnicos laborales, con el fin de realizar una mejora continua de los procesos. Cubre desde la organización de las temáticas hasta la entrega del título y las actas de grado.

- **Alcance**

- **Organización de temáticas y unidades de aprendizaje:** esta etapa inicia cuando se organizan las temáticas para cada módulo y se revisan las unidades de aprendizaje para el buen desarrollo de los programas y finaliza cuando se define el cronograma de actividades con las fechas de inicio, terminación y las temáticas que se van a presentar en cada una de ellas.

- **Inducción de docentes y estudiantes:** comprende desde la inducción a los docentes por parte de la dirección y la coordinación de capacitaciones, sobre el manual de convivencia, pei y las temáticas a tratar y finaliza cuando se le realiza a los estudiantes la inducción del manual de convivencia y del desarrollo de los programas.

- **Entrega de asistencias, horarios de clases, formato de notas (logro de competencia) y registro siet:** inicia cuando se le hace entrega a los docentes de los horarios de clases, el formato de notas, los listados de asistencias por parte de la coordinación de capacitaciones y finaliza cuando se registran los estudiantes matriculados en el siet.

- **Valoración del logro de la competencia (notas):** el docente procede a reportar la relación de estudiantes, indicando si el estudiante alcanzó o no alcanzó la competencia.

- **Evaluación docente:** esta etapa inicia cuando se les entrega a los estudiantes al finalizar cada módulo el formato de evaluación a docentes por parte de la coordinación de capacitaciones y finaliza cuando se realiza la tabulación de los mismos y las mejoras a seguir.

- **Etapas prácticas y certificación del programa:** comprende desde el momento en que la coordinación académica le entrega la carta para que el estudiante realice su etapa práctica y

finaliza cuando el estudiante cumple con todos los requisitos del programa para la entrega de la certificación respectiva, se registra en el libro de actas y se ingresa en el siet como certificado.

- **Organización de las carpetas:** comprende desde el archivo de las actas de grado en las carpetas de los graduandos hasta la organización de las carpetas de los estudiantes en el archivo central.

- **Definiciones**

Siet: el sistema de información de las instituciones y programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano - siet, es el conjunto de fuentes, procesos, herramientas y usuarios, que articulados entre sí, posibilitan y facilitan la recopilación, divulgación y organización de la información sobre esta modalidad de educación.

Certificado por competencias: la competencia es un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas en permanente modificación que deben ser sometidas a la prueba de resolución de problemas concretos en situaciones de trabajo y que entrañan ciertos márgenes de incertidumbre y complejidad técnica.

Programa de formación para el trabajo: es empleado para designar el conjunto de acciones organizadas, conducentes a la preparación de los recursos humanos necesarios para el desarrollo de los sectores productivos de un país, región o localidad. Los programas de formación deben estar fundamentados en planes y objetivos más amplios y responder a necesidades socioeconómicas bien determinados por exigencias detectadas por el sector productivo en general o por empresas individuales.

- **Normatividad legal**

- Norma NTC ISO 9001:2008
- Norma NTC GP 5555:2007

- Procedimiento para la elaboración y control de documentos
- Decreto 4904 de diciembre 16 de 2.009
- Decreto 2020 de 2.006.
- Ley 1064 de 2.006.
- Decreto único de educación 1075 de mayo de 2015.
- **Desarrollo**

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Organiza el desarrollo de las temáticas y de las unidades de aprendizaje para la ejecución de los programas.	Misional	Coordinador de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones	Diseño de acciones de formación complementaria y temáticas	Docentes / estudiantes
2.	Establecer el cronograma de actividades con los cuatro niveles a dictar. Se le entrega la fecha de inicio y de	Misional y directiva	Dirección general - coordinador de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones	Cronograma de actividades	Docentes / estudiantes

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	terminación					
3.	Realizar inducción con los docentes sobre el manual de convivencia, el pei, las temáticas a tratar, las unidades de aprendizaje, las competencias, los horarios y los objetivos propuestos.	Misional y directiva	Dirección general - coordinador de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones	Acta de comité académico	Docentes / estudiantes
4.	Organizar y desarrollar la inducción del pti con los estudiantes	Misional	Coordinador de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones		Estudiantes
5.	Registrar los estudiantes matriculados en el siet, con la	Misional	Coordinador de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones	Siet	Docentes / estudiantes

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	información suministrada en el formulario de inscripción y generar listado					
6.	Entregarle al docente el formato de la valoración de competencias (notas) con las indicaciones de la forma para evaluar.	Misionalr	Coordinado r de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones	Formato de valoración de competencias (notas)	Estudiant es
7.	Verificar las inasistencias a clases para la toma de decisiones.	Misionalr	Coordinado r de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones		Docentes
8.	Entrega de evidencias del proceso de formación para valoración de	Misionalr	Coordinado r de capacitaciones	Docentes	Avance de plan de capacitación, informe académico	Coordina ción de capacitacion es

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	alcance de competencias					
9.	Realizar la evaluación a los docentes al finalizar cada módulo por parte de los estudiantes realizar la respectiva tabulación.	Misional	Coordinador de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones	Evaluación docente, tabulación	Docentes / estudiantes
10.	Realizar autoevaluación a los estudiantes que finalizan los pti	Misional	Coordinador de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones	Autoevaluación estudiantil	Estudiantes
11.	Prácticas de los estudiantes en las empresas para el cumplimiento de los requisitos.	Misional	Coordinador de capacitaciones /estudiantes	Coordinador de capacitaciones	Formato acta compromiso etapa práctica empresa privada	Estudiantes

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
					Formato de asistencia práctica empresarial	
1 2.	Evaluación de la etapa práctica por parte de la ECAM a la empresa en donde el estudiante realizó la práctica. Se anexan los documentos respectivos	Misionalr de	Coordinado de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones	Evaluación de etapa práctica empresarial programa técnico laboral Formato de asistencia - práctica empresarial	Estudiant es
1 3.	Registrar en el libro de actas de grado a los estudiantes que cumplieron a cabalidad con los	Misionalr de	Coordinado de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones	Libro de actas de grado	Estudiant es

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	requisitos.					
4.	1 Certificación del programa. Entrega de certificados y entrega del acta de grado	Misional	Dirección / coordinador de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones	Acta de grado Certificado de competencias	Estudiant es
5.	1 Se actualiza en el siet(sistema de información de educación para el trabajo y el desarrollo humano) los certificados y en q10	Misional	Coordinador de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones	Siet	Estudiant es
6.	1 Se imprime la base de datos de los estudiantes egresados con todos los datos.	Misional	Coordinador de capacitaciones	Coordinador de capacitaciones	Base de datos	Estudiant es
1	Archivar la	Misional	Coordinador			

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
7.	carpeta del estudiante		r de capacitaciones de capacitaciones	Coordinador		Estudiant es

- **Indicador.**

%estudiantes matriculados por ptl = número de estudiantes matriculados / número de estudiantes inscritos

%estudiantes certificados por ptl = número de estudiantes certificados ptl / número de estudiantes matriculados ptl

%deserción de estudiantes por ptl = número de estudiantes finalizan ptl / número de estudiantes matriculados ptl

- **Riesgos**

Deserción de estudiantes

Estudiantes no cumplan con la etapa práctica

Procedimiento: seguimiento a egresados programas técnicos laborales

Objetivo

Obtener información confiable y pertinente sobre la ubicación y las actividades que desempeñan los egresados de nuestra institución en el ámbito laboral, el grado de satisfacción y

el nivel de exigencia de los empleadores en el desempeño profesional de nuestros egresados, lo que permitirá apoyar la toma de decisiones y a la planeación de planes y programas de estudio.

- **Alcance**

- **Actualización de la base de datos de los egresados:** es el proceso que comprende desde el momento en que el estudiante se gradúa como técnico profesional y se actualiza la base de datos con los datos iniciales y continua con la actualización periódica de los egresados realizando las llamadas telefónicas y por medio de las redes sociales para conocer aspectos laborales, intereses de capacitación, ofertar cursos y servicios; y se actualiza la base de datos.

- **Definiciones**

Egresado: es la persona que se matriculó, cursó y cumplió con los requisitos establecidos en un programa técnico laboral y por lo cual recibió el título que lo certifica como técnico laboral.

Ámbito laboral: se refiere al espacio o ambiente en donde las personas realizan diferentes labores. Es muy importante destacar la importancia que tiene para una persona estar trabajando en un ámbito laboral o ambiente laboral. El ámbito laboral está compuesto por todos los aspectos que influyen en las actividades que se desarrollan dentro de la oficina, fábrica, etc.

- **Normatividad legal**

- Norma NTC ISO 9001:2008
- Norma NTC GP 5555:2007

- Procedimiento para la elaboración y control de documentos
- Decreto 4904 de diciembre 16 de 2.009
- Decreto 2020 de 2.006.
- Ley 1064 de 2.006.
- Decreto único de educación 1075 de mayo de 2015.
- **Desarrollo**

	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Anualmente se actualiza la información de los egresados.	Misional	Coordinador de capacitación	Coordinador de capacitación	Planilla de registro de egresados a contactar	Egresados
2.	Llamar al egresado para verificar el estado actual de ocupación.	Misional	Coordinador de capacitación	Coordinador de capacitación	Planilla de registro de egresados contactados / formato de encuesta	Egresados
3.	Con la	Misional	Coordinador			

	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	información que suministre el egresado se actualiza la base de datos.		r de capacitación	Coordinador de capacitación	Formato de encuesta / Base de datos	Egresados
4.	Planear y realizar un evento anual de capacitación para los egresados de acuerdo a al análisis de sus necesidades o temas de interés.	Misional	Coordinado r de capacitación	Coordinador de capacitación	Planilla de asistencia de egresados al evento	Egresados
5.	Analizar el indicador para medir el nivel de satisfacción del egresado en relación a su competitividad	Misional	Coordinado r de capacitación	Coordinador de capacitación	Informe	Dirección / men / egresados

	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	frente a los requerimientos y tendencias del mercado.					

- **Punto de control.**

- Actualizar base de datos egresados.
- Organización de capacitaciones y eventos para los egresados.

- **Indicador**

% egresados trabajando = nro. De egresados trabajando por ptl / nro. Egresados por ptl

% egresados desempleados = 1 - % egresados trabajando

% egresados contactados = nro. Egresados contactados / nro. Egresados a contactar

% egresados satisfacción con la formación = nro. Egresados satisfechos / nro. Egresados encuestados

- **Riesgos**

Que no sea posible localizar a los egresados

Que los egresados contactados no respondan la encuesta de manera cierta

Procedimiento cursos cortos – diplomados

- **Objetivo**

Definir las actividades necesarias para la realización del proceso de divulgación, inscripción, admisión, registro de estudiantes que ingresan a los diferentes cursos, seminarios y diplomados ofrecidos por la ECAM, de tal forma que alcancen los objetivos establecidos.

- **Alcance**

Planeación de cursos cortos: esta etapa inicia cuando se determinan las necesidades de capacitación de la comunidad por parte de la dirección general y la coordinación de capacitación y finaliza cuando ya se definen la oferta y se inicia la promoción y divulgación a la comunidad en general de los cursos programados.

Planeación de diplomados: comprende desde el momento en que se evalúan las necesidades de la comunidad y de las entidades que solicitan capacitaciones hasta el envío de la propuesta y la aprobación de las mismas por parte de las entidades interesadas.

Divulgación de los cursos cortos-diplomados: se define el cronograma de capacitaciones, aulas, docentes, horarios y termina con la promoción y divulgación de los cursos cortos y diplomados.

Inscripción y registro: esta etapa inicia cuando el apoyo a la coordinación académica realiza el seguimiento a las capacitaciones, le informa a la comunidad de los cursos planeados próximos a iniciar, se les entrega los respectivos formularios con los requisitos exigidos y se realiza el registro y matrícula en la plataforma q-10.

Desarrollo de los cursos- diplomados: comprende desde la realización del formato de ruta de capacitaciones, la entrega por parte del docente del contenido del curso – diplomado, donde se precisan las competencias a desarrollar, entrega de la coordinación académica al docente de los

formatos para registro de las asistencias y finaliza cuando el docente hace entrega de las asistencias, listado de aprobados y no aprobados y se aplica por parte de la coordinación académica la evaluación docente con su respectiva tabulación.

Organización y archivo: inicia cuando se registra en el formato de ruta de capacitaciones las personas certificadas y finaliza cuando se organizan las carpetas se le adjuntan las asistencias, competencias, listado de aprobados y evaluación docente y se le entrega al coordinador de archivo para que la almacene en el archivo central.

- **Definiciones**

Inscripción: registro en el sistema de los datos diligenciados mediante un instrumento (formulario) por parte del aspirante a cualquier programa académico que ofrece la ecam.

Registro: actividad realizada por el estudiante en el cual selecciona el curso y diplomado que quiere realizar.

La matrícula q-10: es el registro que se hace del estudiante y la confirmación de que sí va a entrar al curso o diplomado que escogió. Cuando se ofrece de forma gratuita a la comunidad sólo se registra en el sistema, se le da la opción matricular en el horario y salón respectivo. Si tiene algún costo se legaliza mediante un contrato de matrícula el respectivo pago y la financiación si la hubiere.

Registro de matrícula: es la actividad en la cual el estudiante realiza la firma y la aceptación de las condiciones académicas, derechos y deberes contemplados institucionalmente. Esto en el caso de los diplomados y seminarios que se ofrezcan con algún costo.

- **Normatividad legal**
- Norma NTC ISO 9001:2008
- Norma NTC GP 5555:2007
- Procedimiento para la elaboración y control de documentos
- Decreto 4904 de diciembre 16 de 2.009
- Decreto 2020 de 2.006.
- Ley 1064 de 2.006

- **Desarrollo**

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Determinar las necesidades de capacitación de la comunidad y entidades	Misional	Dirección general - coordinación académica	Dirección general-coordinación de capacitación	Formato de solicitud de cursos	Comunidad
2.	Establecer los requerimientos de capacitaciones basadas en las solicitudes y	Misional	Dirección general - coordinación académica	Dirección general-coordinación de capacitación		Comunidad

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	necesidades identificadas					
3.	Preparar programas de capacitación	Misional	Dirección general - coordinación académica	Coordinación de capacitación		Comunid ad
4.	Llamar a las entidades aliadas para verificar las capacitaciones que nos pueden ofrecer, horarios y docentes.	Misional	Apoyo a la coordinación	Apoyo a la coordinación		Comunid ad
5.	Realizar un plan de capacitación con su respectivo cronograma, los recursos necesarios, la logística y demás requerimientos	Misional	Apoyo a la coordinación	Coordinación de capacitación	Plan de capacitación	Coordina ción de capacitación Comunid ad

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
6.	Para los diplomados y convenios interadministrativos radicar en las entidades las respectivas propuestas de capacitación con los valores respectivos.	Misional	Dirección / coordinación de capacitación	Dirección general-coordinación de capacitación	Propuesta de capacitación	Comunidad en general-funcionarios públicos
7.	Si aceptan las propuestas de los diplomados se procede a realizar la organización del mismo.		Coordinación de capacitación	Coordinación de capacitación		Entidad o secretarías interesadas
8.	Una vez se tenga definido cronograma, con fechas, docentes y		Coordinación de	Coordinación de capacitación	Cronograma Horarios	Comunidad en general –

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	horarios establecidos se procede a la divulgación de la información.		capacitación			funcionarios públicos
9.	Informar a la comunidad, acerca de los cursos que se ofrecen en la entidad y de los requisitos necesarios para la respectiva inscripción.	Misional	Inscripción y registro	Apoyo a la coordinación académica		Aspirante
10.	Entregar formulario de inscripción de cursos complementarios y diplomados, para los interesados.	Misional	Inscripción y registro	Apoyo a la coordinación académica	Formulario de inscripción cursos complementarios.	Aspirante

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
11	Realizar el registro y matrícula del estudiante en la plataforma q10.	Misional	Inscripción y registro	Apoyo a la coordinación académica	Base de datos en excel y q10	Aspirante
12	Realizar formato de ruta de las capacitaciones comprimidas y ruta de caracterización con los datos de la base de datos mes a mes como informe para el director general.	Misional	Apoyo a la coordinación académica – inscripción y registro	Dirección general	Formato de ruta de capacitaciones comprimidas – formato de ruta de caracterización a la comunidad.	Dirección general
13	Recibe y verifica el informe de ruta de capacitaciones comprimidas y ruta de caracterización	Misional	Director general	Apoyo en la coordinación académica		Apoyo a la coordinación Coordina

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	para evaluar.					ción de capacitación
14	Organizar las carpetas con los documentos y formatos de inscripción de los aspirantes.	Misional	Inscripción y registro	Apoyo a la coordinación académica		Docente
15	Hacer el seguimiento de las capacitaciones informando oportunamente a la dirección general.	Misional	Apoyo a la coordinación académica	Coordinación de capacitación	Formato de ruta de capacitación es comprimida s.	Comunidad en general – funcionarios públicos
16	Al terminar el curso el docente debe entregar el informe de asistencias, y certificaciones de	Misional	Docente	Apoyo a la coordinación académica		Apoyo a la coordinación

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	los estudiantes.					
17	Al finalizar cada curso se realiza una evaluación al docente.	Misional	Apoyo a la coordinación	Coordinación académica	Formato de evaluación al docente.	Comunidad
18	Se recibe de parte del docente las asistencias y las evaluaciones de docentes y se procede a tabular la información.	Misional	Apoyo a la coordinación	Docente	Tabulación de evaluación al docente y formato de asistencias.	Coordinación de capacitación
19	Analizar el informe de evaluación al docente.	Misional	Coordinación académica	Apoyo a la coordinación		Coordinación de capacitación
20	Registrar y archivar las carpetas con la fotocopia de la	Misional	Apoyo a la coordinación	Apoyo a la coordinación		Coordinación de

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	cédula, formulario de los estudiantes que cumplieron las horas programadas, competencias.					capacitación

- **Punto de control.**

Registro en la plataforma q10

Formato de ruta de capacitaciones.

Listado de asistencia.

Listado de aprobados y no aprobados

Evaluación docente.

- **Indicador**

$\% \text{ estudiantes certificados en cursos} = \text{nro. De estudiantes certificados} / \text{nro. De estudiantes inician curso}$

$\% \text{ crecimiento semestral estudiantes certificados} = (\text{nro. Estudiantes certificados semestre actual} / \text{nro. Estudiantes certificados semestre anterior}) - 1$

$\% \text{ crecimiento cursos desarrollados en el semestre} = \text{nro. De cursos desarrollados en el semestre actual} / \text{nro. De cursos desarrollados en el semestre} - 1$

- **Riesgos**
- Que no se complete el número de estudiantes para el curso-diplomado
- Que no se llenen las expectativas de los estudiantes en cuanto a la capacitación recibida

Apéndice D. Departamento administrativo

Objetivo

Mantener y controlar adecuadamente los registros del archivo central, de tal manera que estos permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Alcance

Inicia con la recepción de la documentación proveniente del archivo de gestión de los diferentes procesos de la ECAM a través del formato inventario único documental (transferencia primaria), de acuerdo a los tiempos de retención estipulados en la tabla de retención documental. Incluye el préstamo de documentos en caso que sean requeridos, continúa con la organización y protección de estos durante su permanencia en el archivo central y finaliza con la entrega de documentación al archivo histórico cuando se cumple el tiempo de retención (transferencia secundaria) o con la eliminación o destrucción de los documentos que no se requieren conservar de forma permanente

Términos y definiciones

S.G.C.: sistema de gestión de calidad

Copia controlada: copia de un documento del sistema de gestión de calidad interno o externo, entregada a una persona específica, la cual debe ser reemplazada por una versión nueva cada vez que esta se genere. Se identifica porque en cada una de sus hojas tiene la identificación de “copia controlada”.

Copia no controlada: copia de un documento del sistema de gestión de calidad entregada a una persona específica, sin compromiso de actualización a las nuevas versiones. Se identifica porque no tiene ningún tipo de identificación.

Documento: información y su medio de soporte.

Documento interno: todos los documentos del sistema de gestión de la calidad que se generen en la empresa.

Documentos externos: documentos requeridos y utilizados en el sistema de gestión de calidad que son generados por entidades diferentes a la organización.

Documento obsoleto: documento que no tiene vigencia, o ha sido reemplazado por otro. Se identifica como tal en caso de que se conserven.

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

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

Instructivo: documento que describe la secuencia de pasos detallada a seguir para realizar una actividad o proceso.

Normatividad legal

- Constitución política de Colombia art. 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Ley 594 de 2000. Ley general de archivo. La presente ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del estado
- NTC - ISO 10013:1995. Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de calidad (no es norma obligatoria, puede ser tomada como referencia).
- NTC - ISO 9001:2000. Sistema de gestión de calidad. Requisitos. Numeral 4.2. Requisitos de la documentación
- NTC 5029 2001. Conservación preventiva medición de archivos
- NTC 5174 2003. Nuevas tecnologías, procesado y almacenamiento de microfilmes tipo gelatina y plata
- NTC 4080 1996. Nuevas tecnologías micrografía. Símbolos gráficos para uso de microfilm
- NTC 4095 1997. Descripción norma general para la descripción archivística

- NTC 4436 1998. Conservación preventiva información y documentación. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y durabilidad
- NTC 3723 1995. Nuevas tecnologías microfilmación de documentos sobre películas de tipo gelatina y sales de plata de 16 mm y 35 mm. Técnicas de operación.
- Acuerdo 038 por el cual se desarrolla el artículo 15 de la ley general de archivos 594 del 2000
- Acuerdo 39. Tablas de retención documental. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las tablas de retención documental en desarrollo del artículo 24 de la 594 de 2000.
- Acuerdo 41. Transferencias. Por el cual se reglamenta la entrega de documentos y archivos de las entidades que se liquiden, fusionen o privaticen y se desarrolló el artículo 20 y su párrafo, de la ley 594 de 2000. Deroga 057 de 2000
- Acuerdo 15 de 2003. Transferencias. Por lo cual se adiciona un párrafo al artículo 1 del 041 de 31 de octubre de 2002 entidades en liquidación
- Acuerdo 37 de 2002. Contratación. Por el cual se establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósitos, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo en desarrollo de los artículos 13 y 14 y sus párrafos 1 y 3 de la ley general de archivos 594 de 2000.
- Acuerdo 7. Política archivística. Reglamento general de archivos.
- Circular 1 de 2001. Política archivística. Elaboración y adopción de tablas de retención documental
- Circular 4 de 2003. Organización de las historias laborales.
- **Desarrollo**

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Clien te
		Area	Cargo			
1.	Recibir el archivo de gestión, los expedientes con sus tipos documentales ordenados y previamente depurados, una vez ha cumplido su tiempo de retención en el archivo de gestión y según lo estipulado en las tablas de retención documental. Toda transferencia debe ir acompañada de un inventario en el que se relacionen		Coordinad or administrativo y de documentació n			

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Clien
	las series, subseries y unidades documentales.					
2.	Clasificar y ordenar documentos de acuerdo al plan de transferencias y/o lineamientos del archivo central		Funcionari o de archivo central del et			
3.	Ubicar físicamente los expedientes (carpetas) que conforman cada una de las series y subseries documentales, observando que guarden el mismo		Funcionari o de archivo central del et			

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Clien
	orden en que aparecen relacionadas en la tabla de retención documental de cada área de la ecam. Quando los expedientes o documentos que se encuentran almacenados en el archivo central son objeto de consulta o préstamo se remite a la actividad 4, de lo contrario pasa a la actividad 7.					
4.	Recibir las solicitudes de		Funcionari o de archivo		Formato control	

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Clien
	préstamo de los procesos de la ecam, en el formato control préstamo documentos, busca los documentos y proporciona la información solicitada dejando constancia por escrito del préstamo, en el formato entrega de solicitudes. Entrega de solicitudes. Si existe un sistema de información, realiza la consulta		central del et		préstamo documentos - formato entrega de solicitudes	

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Clien
	en el sistema de información.					
5.	Verificar en el formato control préstamo documentos, la fecha de entrega aquí consignada. Si confirma que la esta fecha es superior al día de la verificación continúa con la actividad 7, de lo contrario continúa con la actividad 8.		Funcionari o de archivo central del et			
6.	Hacer exigible la devolución inmediata, al funcionario solicitante, registra		Funcionari o de archivo central del et			

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Clien
	la fecha de devolución y firma del solicitante. Se diligencia el formato control de préstamo documentos. Si el documento no es devuelto se procede a informar al líder del proceso del cual proviene, para que se efectúe la devolución inmediata del documento, si éste no es devuelto en un plazo máximo de tres días hábiles después del aviso					

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Clien
	o si devuelto con daños o enmendaduras se procederá a tramitar una investigación disciplinaria. Se diligencia el formato control préstamo documentos					
7.	Revisar periódicamente la documentación, reemplaza las carpetas que se encuentren en mal estado y reubica los documentos cuando sea necesario con el		Funcionari o de archivo central del et			

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Clien
	fin de garantizar su preservación. Si los documentos cumplen el tiempo de retención en el archivo central, se debe verificar si es necesario conservarlos permanentemente, y si no termina el proceso. Se analiza la disposición final del documento según lo estipulado en la tabla de retención documental, se verifica si se					

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Clien
	necesitan conservar permanentemente, en caso negativo pasa a la actividad 9, de lo contrario va a la actividad 8.					
8.	Tomar la decisión de eliminar documentos, si no está establecida por ley o por reglamento; se diligencia el formato eliminación de documentos.		El comité de archivo municipal		Formato eliminación de documentos	

- **Punto de control**

Cumplir con las tablas de retención documental una vez aprobadas

- **Indicador**

Porcentaje de documentos que cumplen el periodo de retención

- **Riesgos**

- No aplicabilidad a la ley 594
- No sensibilización de los códigos de retención documental

Archivo de gestión

- **Desarrollo**

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Recibir registro generado: el funcionario designado de la ecam definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del					

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	sistema de gestión de calidad de la ecam recibe el registro del funcionario que lo generó.					
2.	Organizar documentación: organizar la documentación conservando los principios de clasificación, ordenación, y descripción. Esta organización de los archivos de gestión está basada en la tabla de retención documental (trd) la cual debió ser		El funcionario designado de la ecam definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de			

N	Actividad	Responsables	Proveedores	Registro	Cliente
	aprobada por el comité de archivo municipal o el consejo municipal de archivo o en su defecto por el archivo general de la nación y en concordancia con los manuales de procedimientos y funciones de la ecam		calidad		
3.	Encarpetar documentos: ubicar los documentos dentro de las carpetas destinadas para ello, identificando y nombrando cada		El funcionario designado de la ecam definido en la tabla de registros del numeral 6 de		

N	Actividad	Responsables	Proveedores	Registro	Cliente
	uno de los expedientes, con la siguiente información: código, fondo, sección, subsección, serie y subserie, no. De folios (si es el caso), obedeciendo a lo establecido en las tdr aprobadas. Se puede archivar máximo 200 folios por expedientes.		cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad		
4.	Adelantar la foliación de cada uno de los expedientes que conforman las diversas series y		El funcionario designado de la ECAM definido en la tabla de		

N	Actividad	Responsables	Proveedores	Registro	Cliente
	subseries documentales, previendo para ello la numeración de los folios en el extremo derecho, con un lápiz de mina negra y blanda (hb, b), en forma legible y sin enmendaduras, empezando por el documento más antiguo y así sucesivamente. La definición relativa al medio en el cual se deben conservar los registros ya sea físico o magnético	registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad			

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	así como la denominación de la carpeta donde se archiva el registro se realiza de acuerdo con las directrices del numeral 6 registros, espacio “como conservarlo” del subproceso donde se generó el registro. En el evento en que se requiera trasladar un expediente a otra dependencia en calidad de préstamo, se sigue					

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	a la actividad 5, de lo contrario pasa a la actividad 8.					
5.	Prestar documentos: consignar la fecha del préstamo, identificación completa del expediente, número total de folios, nombre y cargo de quien retira el expediente y término perentorio para su devolución en el formato control de préstamo de documentos. Se diligencia el		El funcionario designado de la ECAM definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad		Formato control préstamo documentos	

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	formato control préstamo documentos					
6.	Verificar la entrega del documento: verifica en el formato control préstamo documentos, la fecha de entrega aquí consignada. Si confirma que esta fecha es superior al día de la verificación continúa con la actividad 7, de lo contrario continúa con la actividad 8.		El funcionario designado de la ECAM definido en la tabla de registros del numeral 6 de cada uno de los subprocesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad			
7.	Hacer exigible					

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	la devolución inmediata del documento al funcionario solicitante. Se diligencia el formato control préstamo documentos, registrando los campos correspondientes a fecha de devolución y firma del solicitante. Si el documento no es devuelto se procede a informar al líder del proceso del cual proviene, para que se efectúe					

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	la devolución inmediata del documento, si éste no es devuelto en un plazo máximo de tres días hábiles después del aviso o si es devuelto con daños o enmendaduras se procederá a tramitar una investigación disciplinaria. Atender asuntos disciplinarios. Se diligencia el formato control préstamo documentos					
8.	Ubicar					

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	físicamente los expedientes (carpetas) que conforman cada una de las series y sub-series documentales, observando que guarden el mismo orden en que aparecen relacionadas en la tabla de retención documental del área administrativa; y garantizando que la disposición del archivo, mantenga la preservación de los documentos					

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	archivados.					
9.	Calidad revisa si se requiere conservar los documentos, para esto verifica si son de apoyo. Si los documentos son de apoyo continúa con la actividad 10, en caso contrario continúa con la actividad 12.					
10.	Tener en cuenta que los documentos de apoyo no se consignan en la tabla de retención documental de las dependencias, por					

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	lo tanto los debe eliminar de acuerdo con las definiciones del numeral 6 de cada subproceso.					
11	Destruir o eliminar documentos que no son objeto de transferencia al archivo central según tablas de retención documental: destruir los documentos inactivos que han sido de antemano señalados como eliminables, tan					

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	pronto como se cumpla el plazo fijado por las tablas de retención documental					
12	Calidad teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en la tabla de retención documental, cumplido el tiempo de almacenamiento en el archivo de gestión, remite las carpetas al archivo central del municipio para su almacenamiento debidamente clasificados y				Formato inventario único documental - acto administrativ o o comunicació n escrita	

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	previamente depurados, extrayendo copias, tarjetas sociales, documentos de apoyo informativo que no impliquen valores secundarios y embalados en cajas de archivo inactivo, siguiendo la metodología y recomendaciones que sobre el particular haga el jefe del archivo central del municipio, lo que constituye las transferencias primarias. Se					

N	Actividad	Responsables	Proveedores	Registro	Cliente
	diligencia el formato inventario único documental. Se registra en el archivo central la firma o sello de recibido en la copia de la carta enviada, mediante acto administrativo o comunicación escrita.				

- **Punto de control**

Cumplir con las tablas de retención documental una vez aprobadas

- **Indicador**

Porcentaje de documentos que cumple el periodo de retención

- **Riesgos**

No aplicabilidad a la ley 594

No sensibilización de los códigos de retención documental

Procedimiento: contratación

- **Objetivo**

Definir los lineamientos para los diferentes tipos de contratos, que tiene como actividades esenciales la contratación efectiva que apoye las operaciones de la ecam

- **Alcance**

Este procedimiento inicia con la identificación de las necesidades de la entidad para el cumplimiento del servicio público encomendado y la realización de los estudios previos del contrato, elaboración del contrato y termina la liquidación del contrato suscrito entre la ecam y el contratista.

- **Definiciones**

- **Adenda:** es la forma mediante la cual la entidad con posterioridad a la apertura del proceso modifica el pliego de condiciones. La entidad señalará en el pliego de condiciones, el plazo máximo dentro del cual puedan expedirse adendas. En ningún caso, podrá expedirse y publicarse el mismo día en que se tiene previsto el cierre.

- **bien:** producto requerido por la entidad, pueden ser devolutivos o de consumo.

- **certificación de cumplimiento:** es el documento que el supervisor del contrato genera para certificar el cumplimiento en las actividades de ejecución del contrato.

- **certificado de disponibilidad presupuestal (cdp):** es el documento expedido por la oficina de presupuesto, en donde se acredita que al momento de iniciarse la contratación existe una apropiación suficiente en el presupuesto de la vigencia, para amparar la obligación proyectada.

- **Certificado de registro presupuestal (rp):** es el documento expedido por la oficina de presupuesto, que certifica la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso y se afecta en forma definitiva la apropiación

- **Contratista:** persona natural o jurídica de derecho público o privado, nacional o extranjera, que individualmente o en conjunto con otra (consorcio o unión temporal) se obliga a una determinada prestación, según las especificaciones del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación.
- **Contrato:** acuerdo de voluntades sujeto a una reglamentación jurídica para la satisfacción de las necesidades de la administración pública, tendientes a alcanzar los fines del estado.
- **Ejecución del contrato:** este comenzará una vez se haya legalizado el contrato, aprobado la garantía de cumplimiento, nombrado interventor o supervisor (según sea el caso), entregado el anticipo o pago anticipado, si así se pactó y se haya suscrito el acta de inicio
- **Licitación pública:** es el procedimiento mediante el cual se formula invitación pública para que, en igualdad de oportunidades, los interesados presenten sus ofertas y se seleccione objetivamente entre ellas la más favorable
- **Lista de chequeo:** relación de actividades de acuerdo con los proyectos de inversión, expedido por la oficina asesora de planeación.
- **Objeto del contrato:** el objeto del contrato corresponde a la actividad que debe desarrollar o el objeto que debe entregar el contratista y es lo que espera el municipio al contratar. El objeto del contrato no puede alterarse dentro de su ejecución, si esto ocurre el nuevo objeto hace que surja un nuevo contrato que deberá someterse a los requisitos previos de la contratación.
- **Obra pública:** trabajo de construcción, mantenimiento, instalación y, en general, para la realización de cualquier otro trabajo material sobre bienes inmuebles, que ordena ejecutar una entidad del orden estatal, a cualquier nivel de su organización administrativa.

- **Selección abreviada:** la selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual (art. 2 ley 1150/07).

- **Sice.** Es un sistema de información, ordenación y control a cargo de la contraloría general de la república, que integra todas las cifras del proceso de contratación estatal, con el fin de confrontarlas en línea y en tiempo real con los precios de referencia que posee la central de información, garantizando una contratación sin detrimento de los recursos del estado.

- **Supervisor:** funcionario designado por el municipio para realizar el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico al cumplimiento del objeto de un contrato, cuya actividad no requiere de conocimientos especializados. Para la supervisión, el municipio podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos.

- **Mínima cuantía:** corresponde aquellos procesos cuyo valor sea igual o inferior al diez (10%) por ciento en el máximo de la menor cuantía.

- **Máxima cuantía:** cantidad líquida máxima que puede reclamarse como indemnización de los daños y perjuicios sufridos por cada perjudicado.

- **Etapas de la contratación:**

El proceso de contratación en ECAM se desarrollará en las siguientes etapas, como se establece en el manual de contratación de la entidad:

- **Etapas previas, preparatorias o de planeación:** corresponde a un tiempo dentro del cual la entidad estatal evalúa al interior de la misma, su intención, necesidad y viabilidad de llevar a

cabo un proceso de selección tendiente a la celebración de uno o más contratos para el cumplimiento de una finalidad o un cometido estatal.

- **Etapas precontractual o de selección del proponente:** va desde el momento en el cual la entidad exterioriza su voluntad de celebrar un contrato para el desarrollo del objetivo o fin propuesto, y hasta cuando resuelve mediante actos jurídicos, comprometerse con uno o más particulares (adjudicaciones) para el efecto de suscribir posteriormente contratos con aquellos.

- **Etapas contractual:** será el lapso en el cual surgen las obligaciones a cargo de las partes. Ocurre una vez existe un acuerdo de voluntades que se eleva a escrito y se efectúa el correspondiente registro presupuestal (decreto 111 de 1996).

- **Etapas pos-contractual o de ejecución y liquidación:** corresponde al período en el cual se ejecuta el objeto contractual, evalúan finalmente los resultados financieros de la ejecución del contrato, y se resuelven los desacuerdos que existieren respecto de tales resultados.

Documentación requerida según el tipo de contrato que el marco legal establezca y siempre deberá existir:

- **Contrato de arrendamiento**
- Estudio de oportunidad y conveniencia
- Certificado de disponibilidad presupuestal CDP
- Contrato
- Pólizas de cumplimiento, estabilidad y responsabilidad civil
- Acta de inicio
- Actas de pago
- Informes del supervisor

- Acta de liquidación
- **Contrato de consultoría**
- Estudio de oportunidad y conveniencia
- Certificado de disponibilidad presupuestal CDP
- Licitación
- Contrato
- Pólizas de cumplimiento, estabilidad y responsabilidad civil
- Acta de inicio
- Acta de pago
- Informe del supervisor
- Soportes de pago a afiliación de pensión, arl y salud
- Informe del contratista
- Certificado de cumplimiento del contrato
- Acta de liquidación
- **Contrato de interventoría**
- Estudio de oportunidad y conveniencia
- Certificado de disponibilidad presupuestal CDP
- Licitación
- Contrato
- Pólizas de cumplimiento, estabilidad y responsabilidad civil
- Acta de inicio
- Acta de pago

- Informe del supervisor
- Soportes de pago a afiliación de pensión, arl y salud
- Informe del contratista
- Certificado de cumplimiento del contrato
- Acta de liquidación
- **Contrato de obra pública**
- Estudio de oportunidad y conveniencia
- Certificado de disponibilidad presupuestal CDP
- Licitación
- Contrato
- Pólizas de cumplimiento, estabilidad y responsabilidad civil
- Acta de inicio
- Actas de pago
- Informes del interventor
- Soportes de pago a afiliación de pensión, arl y salud
- Informe del contratista
- Certificado de cumplimiento del contrato
- Acta final de recibo
- Acta de liquidación
- **Contrato de prestación de servicios**
- Estudio de oportunidad y conveniencia
- Certificado de disponibilidad presupuestal CDP

- Contrato
- Acta de inicio
- Acta de pago
- Informe del supervisor
- Soportes de pago a afiliación de pensión, arl y salud
- Informe del contratista
- Acta de terminación
- **Contrato prestación de servicios profesionales**
- Estudio de oportunidad y conveniencia
- Certificado de disponibilidad presupuestal CDP
- Hoja de vida con sus respectivos soportes
- Contrato
- Pólizas de cumplimiento, estabilidad y responsabilidad civil
- Acta de inicio
- Acta de pago
- Informe del supervisor
- Soportes de pago a afiliación de pensión, arl y salud
- Informe del contratista
- Acta de terminación
- **Contrato de suministro**
- Estudio de oportunidad y conveniencia
- Certificado de disponibilidad presupuestal cdp

- Licitación
- Contrato
- Pólizas de cumplimiento, estabilidad y responsabilidad civil
- Acta de inicio
- Acta de pago
- Informe del supervisor
- Informe del interventor
- Soportes de pago a afiliación de pensión, arl y salud
- Informe del contratista
- Certificado de cumplimiento del contrato
- Acta de liquidación
- **Convenio interadministrativo**
- Estudio de oportunidad y conveniencia
- Certificado de disponibilidad presupuestal cdp
- Documentos del representante legal y de la empresa con la que se realiza el convenio
- Certificación del contador sobre el cumplimiento de los pagos de seguridad social y

pensión cuando se requiera.

- Convenio
- Certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio

cuando se requiera.

- Certificado de acreditación sobre la capacidad técnica y administrativa de la entidad sin ánimo de lucro para realizar el objeto del contrato cuando se requiera.

- Copia de la declaración de renta
- Resolución del reconocimiento oficial de la actividad prestada por el contratista cuando la requiera cuando se requiera.

- Autorización de capacidad de contratación del representante legal
- Declaración juramentada del contratista
- Pólizas de garantía de manejo y cumplimiento cuando se requiera.
- Certificación de revisor fiscal sobre el cumplimiento de los pagos parafiscales
- Publicación del convenio
- Boletín de responsables fiscales
- Certificado de antecedentes disciplinarios de la procuraduría general de la nación
- Acta de inicio debidamente suscrita
- Acuerdos de pago
- Acta de terminación

- **Normatividad legal**

- Constitución política de colombia
- Ley 80 de 1993
- Ley 489 de 1998
- Conpes 3249 de 2003
- Ley 1150 del 2007
- Decreto 2474 de 2008
- Directiva presidencial no 07 de 2009

- Ley 1474 de 2011
- Ley 1551 de 2012
- Decreto 734 de 2012
- Decreto 1510 de 2013
- Decreto 1510 de 2013 artículo 159
- Decreto único 1072 de 2015

• **Desarrollo**

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Verificación de que el objeto a contratar se adecúa al plan de desarrollo, al plan de inversión y al plan de compras.	Dirección general	Director general	Administrativa	Estudio de oportunidad	Dirección
2	La ecama seleccionará los contratistas mediante las	Dirección general Presupuesto Jurídica	Director Profesion al universitario	Presupuesto Comité técnico Jurídica	Documento	Oferante s Director Presupu

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	modalidades de licitación pública, concurso de méritos, selección abreviada, contratación directa o mínima cuantía, de conformidad con lo dispuesto en el decreto único 1072 de 2015, así como las demás normas que las complementen, reformen sustituyan, como se				esto Invitación publica mínima cuantía	

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	establece en el manual de contratación de la entidad y publicación en el secop.					
3.	La oficina de contratación o quien haga sus veces, visará para la firma del su delegado, una vez suscrito permanecerá en la oficina de presupuesto para firma del contratista, el cual será notificado por cualquier	Contratación y presupuesto	Abogado Profesion al universitario	Contratación	Acta Minuta de contrato	Director Presupu esto

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	medio.					
4.	Se realiza la solicitud del cdp y/o rp a la oficina de presupuesto	Dirección general	Director general	Director general	Carta solicitud cdp y/o rp	Presupuesto
5.	Una vez suscrito el contrato por las partes o publicada la comunicación de aceptación de oferta, se procederá al nombramiento del supervisor y a su notificación por acto administrativo.	Dirección general	Director general	Director general	Contrato Acta administrativa Acta de inicio	Supervisor / interventor

N	Actividad	Responsables	Proveedores	Registro	Cliente
6.	Se suscribe el acta de inicio entre el contratista, el interventor externo si lo hubiere y el supervisor del contrato.	Dirección general Presupuesto	Director general Profesion al universitario Jefe	Contratista Supervisor	Dirección Presupuesto
7.	Para el caso de selección por licitación, una vez adjudicado el contrato en audiencia se procederá a su notificación en estrados y elaborará el contrato el cual	Dirección general Jurídica	Director general Profesion al universitario Asesor jurídico Jefe	Dirección general Presupuesto	Contratistas Estado

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	será revisado por la oficina de jurídica o quien haga sus veces y se procederá a legalizar; publicación en el secop					
8.	Suscribir acta de inicio entre el contratista, el interventor externo si lo hubiere y el supervisor; publicación del contrato en la página del secop en los plazos legales establecidos.	Jurídica Dirección general Presupuesto	Profesion al asesor jurídico Director general Profesion al universitario jefe	Supervisor Interventor	Acta de inicio	Contrati sta Estado

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
9.	Dentro de la ejecución de todo contrato debe suscribirse actas parciales entre el contratista, el interventor externo si lo hubiere y el supervisor del contrato, con el fin de verificar el cumplimiento del objeto contractual y la seguridad social.	Supervisor Interventor		Contratista Supervisor Interventor	Actas de pago Acta inicio actividades Certificación de cumplimiento por la dirección Informe de supervisión Certificación de cumplimiento del supervisor Acta liquidación contrato Acta terminación de contrato	Director general Presupuesto
						esto

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
10	En caso de recibo final de obra se debe ordenar de forma inmediata la constitución de la póliza de estabilidad y se suscribe la respectiva acta de recibo obra, que debe ser remitida a la oficina de contratación.	Jurídica Dirección general	Profesion al asesor jurídico Director general	Contratista	Acta Póliza	Supervis or Direcció n
11	Liquidación					

- **Indicador.**

$\% \text{ contratos liquidados} = \text{n}^\circ \text{ de contratos liquidados} / \text{n}^\circ \text{ contratos finalizados}$

$\% \text{ contratos con cumplimiento} = \text{n}^\circ \text{ contratos con cumplimiento} / \text{n}^\circ \text{ contratos finalizados}$

- **Riesgos**
- Incumplimiento del contrato
- Planeación de proyecto mal realizado
- Requerir adiciones en tiempo y dinero

Procedimiento: novedades y pago mensual de nómina

- **Objetivo**

Liquidar oportunamente salarios, prestaciones sociales y demás emolumentos a los empleados públicos de planta teniendo en cuenta las novedades presentadas en cada mensualidad y su posterior envío a la tesorería general para el correspondiente pago de acuerdo con la normatividad vigente.

- **Alcance**

La liquidación de nómina se genera en el momento de vinculación de un empleado público de planta y termina con el pago de salario y prestaciones sociales a que haya lugar.

- **Definiciones**

- **jornada de trabajo:** número de horas laboradas diariamente, para el caso de la ecam es de 8 horas diarias.

- **asignación básica:** es la remuneración fijada por ley para los diferentes cargos de la administración pública.
- **retroactividad:** es la diferencia entre el salario fijado por ley de una vigencia y el del año inmediatamente anterior siempre en cuando dicho salario no se haya pagado desde el 1º. De enero del año en curso.
- **salario:** toda retribución cuya naturaleza sea por su habitualidad, propósito y circunstancias la de remunerar los servicios personales del trabajador en beneficio directo y principal de este, aunque otra sea su denominación y el pago se descomponga en diferentes partidas. Es una noción amplia que comprende todas las sumas que habitual y periódicamente recibe el empleado como retribución a sus servicios.
- **factores salariales:** asignación básica, prima de servicios, prima de navidad, prima técnica por formación avanzada, bonificación por servicios prestados, incremento de salario por antigüedad, horas extras, dominicales y festivos, recargo nocturno, subsidio de alimentación, auxilio de transporte y prima de vacaciones.
- **novedades:** modificaciones o cambios en las condiciones del empleado público o trabajador oficial de planta, que afectan los pagos de salarios, entre las cuales tenemos descuentos legales, judiciales y voluntarios que tienen un efecto directo en la liquidación mensual y pago de la nómina.
- **Descuentos y deducciones:** son las sumas de dinero que se debitan del salario del empleado o trabajador oficial de planta por mandato judicial como embargos, sentencias judiciales o sanciones disciplinarias, orden escrita del mismo como cuotas sindicales, de cooperativas y las de ley como los descuentos de previsión social.

- **recargo por horas extras diurnas:** es el pago adicional del 25% del salario básico y la prima o incremento por antigüedad por el trabajo realizado en horas distintas de la jornada ordinaria entre las 6:00 a.m. Y 10:00 p.m.
- **recargo por trabajo nocturno:** es el pago adicional del 35% del salario básico y la prima o incremento por antigüedad por cada hora de trabajo que de manera habitual empieza y termina entre las 10:00 p.m. Y las 6:00 a.m. Del día siguiente.
- **Recargo por horas extras nocturnas:** es el pago adicional del 75% del salario básico y la prima o incremento por antigüedad por el trabajo realizado en horas distintas de la jornada ordinaria entre las 10:00 p.m. Y 6:00 a.m.
- **Recargo por dominicales y festivos diurnos:** es el pago adicional del 75% del salario básico por cada día dominical o festivo que labore el empleado.
- **Prima o incremento por antigüedad:** prestación social concedida a aquellos funcionarios que a la fecha de expedición del decreto 420 de 1979 se encontraban recibiendo asignaciones correspondientes a la tercera y cuarta columna del mencionado decreto.

Es factor de remuneración, forma parte del salario y por consiguiente se debe tener en cuenta para liquidar las presentaciones que indica el decreto 1045 de 1978, y su reconocimiento debe ser mensual.

Los incrementos por antigüedad no se perderán cuando los funcionarios cambien de empleo dentro del mismo organismo, trátase de nuevo nombramiento, ascenso, traslado o encargo.

El retiro de un organismo oficial no implicará la pérdida de los incrementos salariales por antigüedad cuando el respectivo funcionario se vincule, sin solución de continuidad, a cualquiera de las entidades enumeradas en el artículo 1o. Del presente decreto.

Para efectos de lo dispuesto en el inciso anterior, se entenderá que no hay solución de continuidad si entre el retiro y la fecha de la nueva posesión no transcurrieren más de quince días hábiles.

- **Bonificación por servicios prestados:** prestación social mediante la cual se reconoce y paga al empleado cada vez que cumpla un año continuo de labor en una misma entidad oficial el 50% del valor conjunto de la asignación básica, los incrementos por antigüedad y los gastos de representación, que corresponden al funcionario en el momento en que cause el derecho a percibirla siempre que no devengue una remuneración mensual por concepto de remuneración básica y gastos de representación superior a los indicados en el respectivo decreto, para los demás empleados la bonificación por servicios prestados será equivalente al 35%.

Sin embargo, cuando un funcionario pase de un organismo público a otro, el tiempo laborado en el primero se tendrá en cuenta para efectos del reconocimiento y pago de la bonificación, siempre que no haya solución de continuidad en el servicio.

Se entenderá que no hay solución de continuidad si entre el retiro y la fecha de la nueva posesión no transcurrieren más de quince días hábiles.

La bonificación de que trata el presente artículo es independiente de la asignación básica y no será acumulativa.

- **Subsidio de transporte:** prestación económica reconocida y pagada mensualmente cuando la asignación básica mensual de los empleados públicos a que se refiere el artículo 10. Del decreto 1042 de 1978, sea igual o inferior al doble del sueldo fijado para el grado 01 de la escala de remuneración del nivel operativo, el cual será incrementado anualmente conforme lo disponga el gobierno.

- **Auxilio de alimentación:** prestación económica reconocida y pagada a aquellos empleados que tengan una asignación básica igual o inferior al doble del sueldo fijado para el grado 01 de la escala de nivel operativo, siempre que trabajen en jornada continua, el cual será incrementado anualmente conforme lo disponga el gobierno.

- **Prima técnica:** es el reconocimiento económico para atraer o mantener al servicio del estado a funcionarios o empleados altamente calificados que se requieran para el desempeño de cargos cuyas funciones demanden aplicación de conocimientos técnicos o científicos especializados o la realización de labores de dirección o de especial responsabilidad, de acuerdo con las necesidades específicas de la institución. Así mismo será un reconocimiento al desempeño en el cargo en los términos que se establecen en el decreto 1661 de 1991.

- **Prima de servicios:** prestación social a que tienen derecho los funcionarios a quienes se les aplica el decreto 1042 de 1978 equivalente a quince días de remuneración, que se pagará en los primeros quince días del mes de julio de cada año.

- **Vacaciones:** prestación social mediante la cual los empleados públicos y trabajadores oficiales tienen derecho a quince (15) días hábiles de vacaciones, por cada año de servicio.

Para el reconocimiento y pago de vacaciones se computará el tiempo de servicio en todos los organismos públicos en que ha prestado servicio el funcionario siempre y cuando no haya solución de continuidad.

Se entenderá que hubo solución de continuidad cuando medien más de quince días hábiles de interrupción en el servicio de una entidad a otra.

El valor de las vacaciones que se disfruten será pagado, en su cuantía total, por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha señalada para iniciar el goce del descanso remunerado.

- **Prima de vacaciones:** prestación social equivalente a quince días de salario por cada año de servicio. El valor de la prima de vacaciones será pagado, en su cuantía total, por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha señalada para iniciar el goce del descanso remunerado.

- **Bonificación por recreación:** reconocimiento económico al cual tienen derecho los empleados por cada período de vacaciones equivalente a dos (2) días de asignación básica mensual que le corresponde en el momento de iniciar el disfrute del respectivo período vacacional. Igualmente habrá lugar a dicha bonificación cuando las vacaciones se compensen en dinero.

- **Prima de navidad:** prestación social mediante la cual todos los empleados públicos o trabajadores oficiales tendrán derecho la cual es equivalente a un (1) mes de sueldo que corresponda al cargo en 30 de noviembre de cada año y ella le será pagada en la primera quincena del mes de diciembre (1).

- **Cesantías:** prestación social a la cual tienen derecho los empleados vinculados de carácter permanente pagado a razón de un mes de sueldo por cada año de servicio.

- **Aportes parafiscales:** toda empresa, unidad productiva entidad pública que tenga trabajadores vinculados debe hacer un aporte equivalente al 9% de su nómina por concepto de los llamados aportes parafiscales, los cuales se distribuirán de la siguiente forma: 4% para el subsidio familiar (cajas de compensación familiar), 3% para el instituto colombiano de bienestar familiar (icbf) y 2% para el servicio nacional de aprendizaje (sena).

- **Normatividad legal**

- Decreto 1647 de 1967, por la cual se reglamentan los pagos de los servidores públicos
- Decreto-ley 1042 y 1045 de 1978 reglas generales para la aplicación de las prestaciones sociales de empleados públicos y trabajadores oficiales

- Decreto 0133 de 2003, creación de la ECAM
- Ley 89 de 1988. Por la cual se asignan recursos al instituto colombiano de bienestar familiar y se dictan otras disposiciones.
- Constitución política de Colombia de 1991.
- Ley 4ª. Del 1992 mediante la cual se señalan las normas, objetivos y criterios que debe observar el gobierno nacional para la fijación del régimen salarial y prestacional de los empleados públicos, de los miembros del congreso nacional y de la fuerza pública y para la fijación de las prestaciones sociales de los trabajadores oficiales y se dictan otras disposiciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 150, numeral 19, literales e) y f) de la constitución política.
- Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, por la cual se crea el sistema de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones
- Decreto 1295 de 1994 que organiza el sistema de la seguridad social
- Decreto 178 de enero 20 de 1994, modificación en la nomenclatura.
- Decreto 457 de febrero 25 de 1997, modificación en la nomenclatura
- Decreto 2502 de diciembre 10 de 1998, modificación en la nomenclatura
- Decreto 2702 de diciembre 27 de 2000, modificación de la planta
- Decreto 3106 de diciembre 19 de 2002, supresión de cargos vacantes
- Ley 797 de 2003 reforma pensional.
- Régimen del empleado oficial

• **Desarrollo**

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Client e
		Area	Cargo			
1.	Recibir y aplicar la novedad (vacaciones, primas, ingresos, retiros, parafiscales)	Dirección general	Director	Presupuesto	Carta	Presupuesto
2.	Liquidar prestaciones sociales: vacaciones (compensación de vacaciones e indemnizar), primas (servicios, vacaciones, navidad), bonificaciones (por servicios prestados, por dirección, recreación), e	Presupuesto	Jefe presupuesto	Dirección	Nomina	Director

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Client
	interrupción de vacaciones, según sea el caso					
3	Proyectar resolución de la liquidación para firma de la dirección.	Presupuesto	Jefe de presupuesto	presupuesto	Resolución	Director
4	Imprimir la nómina o novedades para firma de la dirección.	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Presupuesto	Nomina	Dirección
5	Generar planilla asistida del pago integrado de seguridades sociales y parafiscales	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Presupuesto	N/a	Dirección
6	Elaborar cdp y rp, para los pagos	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Dirección	Cdp Rp	

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Client
	de nómina, novedades y planilla de parafiscales.					Dirección
7	Realizar el pago de nómina y de parafiscales.	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Presupuesto	Cheque	Entidad externa
8	Entregar desprendibles de pagos.	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Presupuesto	Desprendible de pago	Empleados
9	Archivar en las hojas de vida las novedades	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Presupuesto		
10	Archivar teniendo en cuenta las tablas de retención documental.	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Presupuesto		
11	Analizar y supervisar la novedad	Dirección general	Director	Presupuesto		Presupuesto Dirección

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Client
						ión

12	Recibir la novedad e incluirla en la nómina según los lineamientos establecidos	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Presupuesto		Presupuest
13	Verificar las nóminas con las novedades y dar visto bueno para su correspondiente pago	Dirección general	Director	Presupuesto		Presupuest
14	Referenciar y archivar las novedades de nómina en la respectiva carpeta	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Presupuesto	Archiv	

Punto de control

Resolución de pago de la nomina

Indicadores

N/a

Riesgos

No revisar la nomina

No verificar disponibilidad presupuestal para el pago de nomina

Pagar la nómina sin resolución expedida y firmada por el director

Procedimiento: talento humano

Objetivo

Fortalecer el desarrollo del personal docente, administrativo de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca, a través de mecanismos de formación y mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

Alcance

El proceso inicia con la asignación de responsabilidades y cargas académicas acordes con los perfiles profesionales y /o operativos del personal de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca, que permita realizar una adecuada inducción a su puesto de trabajo, así como, el desarrollo de capacitaciones acordes a las necesidades evidenciadas, permitiendo que al culminar los procesos se genere sentido de pertenencia.

Definiciones

Docente: las personas que desarrollan labores académicas directa y personalmente con los alumnos de los establecimientos educativos en su proceso enseñanza aprendizaje

Personal administrativo: incluye el personal de apoyo y operativo no comprendido en otras áreas, como son: secretarias, auxiliares administrativos, profesionales universitarios, entre otros

perfil laboral: el perfil profesional es la descripción de las ocupaciones existentes en el sector empleador y que están siendo o se espera sean desempeñado por el egresado de un programa o trabajador". Tratando de establecer la relación cargo-función-responsabilidad como

también los componentes, actitudinales, habilidades y destrezas que se requiere para el desempeño de dicho cargo

inducción: brindar información general, amplia y suficiente que permita la ubicación del empleado y de su rol dentro de su puesto trabajo

sentido de pertenencia: es sentirse parte de un grupo, una sociedad o de una institución, esto tiene su origen en la familia ya que es el primer grupo al que pertenecemos.

Normatividad legal

Constitución política de Colombia

Ley 115 de 1994

Decreto 1860 del 6 de agosto de 1994

Decreto 1850 de 2.002

Decreto 1290 16 de abril de 2.009

Decreto 2277 de 1979, por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la profesión docente.

Decreto 1278 de 2002, por el cual se expide el estatuto de profesionalización docente

Guía 34 para el mejoramiento institucional.

Resoluciones y orientaciones de la secretaria municipal de Floridablanca

Decreto 3020 – planta personal

Decreto 4791

Decreto 4807

Reglamento, pacto o manual de convivencia escolar

Manual de : funciones, control interno, procedimientos, mapa de riesgos y código de ética

Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Distribuir las responsabilidades a los diferentes funcionarios, realizar previo análisis y estudio de las hojas de vida, dándolos a conocer por medio de escrito. Las funciones de cada uno de los cargos pueden ser consultadas	Dirección	Director	Contratación	Carta ó Circulares	Toda la entidad

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	en el manual de: funciones, control interno, procedimientos, mapa de riesgos.					
2.	Realizar inducción al personal que ingresa a laborar en cualquier área de la ecam por parte del director, quien da a conocer la institución y funciones del cargos a desarrollar, de igual forma el	Administrativa	Director general	Contratación	Acta Lista de asistencia	Toda la entidad

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	estamento al cual ingresa el nuevo funcionario complementa la información necesaria para su adecuada integración, dejando evidencia a través de acta.					
3.	En aras de fortalecer el bienestar, emocional, académico, físico y espiritual, se desarrolla programas de	Adminstrati va	Profesional de apoyo			

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	evaluación, formación, capacitación y bienestar para todo el personal vinculado a la institución dejando evidencia. De igual forma estas actividades permiten fortalecer la pertenencia institucional generando acercamiento y compromiso a las políticas de la escuela de			Dirección	Resolución	Toda la entidad

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	capacitación municipal.					
4.	Al finalizar cada módulo de los técnicos laborales y los cursos cortos, se realiza evaluación a los docentes por parte de los estudiantes la cual se tabula en el formato y a los administrativos de la institución se les realiza la evaluación de desempeño, que sirve como base	Dirección Académica Administrativa	Director Coordinador académico Contratación	Alumnos Contratistas Empleados	Evaluación al docente Evaluación de desempeño Cuentas de cobro mensual	Toda la entidad

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	fundamental para el plan de mejoramiento personal y pedagógico. El personal administrativo y/o de servicios generales por contrato u orden de prestación de servicios, son supervisados mensualmente por el encargado de esta función, quien expide la cuenta de cobro conforme al cumplimiento y					

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	son evaluados por el supervisor.					

Punto de control.

Porcentaje de cumplimiento al programa de capacitación docente en la semana institucional

Porcentaje de personal nuevo con proceso de inducción

Indicadores

Porcentaje de empleados que cumplen con el perfil

Riesgos

No diligenciar los formatos del macro-proceso.

No presentar el informe para la aplicación de las respectivas correctivas, preventivas y/o de mejora.

No generar la respuesta en el tiempo indicado

No registrar correctamente el pqrs.

No realizar los indicadores del proceso

Proceso: programación y pago de vacaciones y primas

Objetivo

Establecer las actividades pertinentes para el reconocimiento y pago de vacaciones a los funcionarios públicos de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca, así como el pago de la prima vacacional correspondiente.

Alcance

El procedimiento inicia con la remisión de la programación de vacaciones a cada dependencia y finaliza con el archivo de una copia de la resolución en la hoja de vida del funcionario

Definiciones

Vigencias expiradas: mecanismo mediante el cual se atiende el pago de obligaciones legalmente contraídas y originados en vigencias fiscales anteriores y no atendidas durante la vigencia respectiva ni constituida en las reservas presupuestales o las cuentas por pagar de la siguiente vigencia, para las cuales la ECAM autoriza su pago con cargo al presupuesto vigente, por no estar sometidas a litigio alguno que requiera de un pronunciamiento judicial que lo autorice.

Normatividad legal

Decreto 1045 de 1978

Régimen del empleado oficial

Desarrollo

N	Actividad	Responsables	Proveedores	Registro	Cliente
---	-----------	--------------	-------------	----------	---------

o.		Area	Cargo			
1.	Realizar el programa de vacaciones en conjunto con los funcionarios	Dirección general	Director	Administrativa	Carta	Presupuesto
2.	Pasar la programación de vacaciones para tener en cuenta en la liquidación de la nómina	Dirección general	Director	Administrativa	Carta	Presupuesto
3.	Recibir la programación de vacaciones y la tiene en cuenta al momento de realizar la nómina	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Dirección	Carta	Presupuesto
4.	Emitir comunicación informando la	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Presupuesto	Carta	Empleados

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	programación de vacaciones					
5.	Elaborar resolución de vacaciones y el pago de la prima de vacaciones	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Dirección	Resolución	Director
6.	Revisar y firmar resoluciones	Dirección general	Director	Presupuesto	Resolución	Presupuesto

Punto de control

Resolución de autorización de pago de vacaciones y/o primas

Indicadores

N/a

Riesgos

No confirmar disponibilidad presupuestal para pago de vacaciones y/o primas

Pagar vacaciones y/o primas sin resolución firmada por el director.

Apendice E. Departamento de atención al usuario

Objetivo

Atender a los ciudadanos para guiarlos a las diferentes dependencias y recibir la correspondencia que llega a la escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM), distribuyéndola en las diferentes dependencias para generar oportunamente las respuestas y asegurar una entrega efectiva de las mismas a los destinatarios, cumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio por parte de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM)

Alcance

Este proceso inicia con la orientación a los ciudadanos a donde deben dirigirse según sus necesidades, incluye la recepción y radicación de solicitudes, tramites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, su distribución a las diferentes áreas encargadas de darles respuesta al requerimiento en físico, personal, telefónico, correo electrónico, página web.

Definiciones

S.G.C.: sistema de gestión de la calidad

PQRS: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Petición: derecho que tienen los ciudadanos para presentar solicitudes a las autoridades, con el fin de que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Quejas: expresión de insatisfacción hecha a la entidad, relacionado con sus productos o servicios

Reclamos: expresión de inconformidad del usuario por inconsistencia en la prestación del servicio.

Sugerencias: opiniones de los usuarios, que si bien no son consideradas como reclamos, pueden ser utilizadas para mejorar la prestación del servicio.

Normatividad legal

Constitución política de Colombia art. 23 - peticiones respetuosas; art. 75 y 76 - derecho a la información. Art.86 – acción de tutela

Ley 734. Por la cual se expide el código disciplinario único. Título iv capítulo ii deberes, artículo 34 deberes del servidor público, numerales 1, 12, 26, 34, 37. Capítulo iii prohibiciones, artículo 35 prohibiciones, numeral 8.

Decreto 2591. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la constitución política

Normas ISO 9001. Sistema de gestión de la calidad, requisitos

Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1	Orientar al ciudadano que llega a la escuela de capacitación	Atención al Usuario	Auxiliar de apoyo			

[illegible]

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	identificar la dependencia a la que va dirigida revisa que la documentación se encuentre en orden radicando la misma antes de ser distribuida.					
4.	Distribuir la correspondencia por dependencia de gestión, a los funcionarios pertinentes.	Atención al usuario	Auxiliar de apoyo	Usuarios	Correspondencia radicada	Toda la entidad

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
5.	Recibir de las áreas de la escuela de capacitación municipal de floridablanca (ecam) la correspondencia a ser enviada o entregada personalmente a los peticionarios.	Atención al usuario	Auxiliar de apoyo	Auxiliar administrativo	Correspondencia radicada	Usuarios
6.	Entregar encuesta de satisfacción a los usuarios para ser diligenciada	Atención al usuario	Auxiliar de apoyo	Auxiliar administrativo	Encuesta de satisfacción	Usuarios
7.	Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de la	Atención al usuario	Auxiliar de apoyo	Auxiliar	Correspondencia	Dirección

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	correspondencia			administrativo	dencia radicada	n
7.	Tabular encuesta de satisfacción	Atención al usuario	Auxiliar de apoyo	Auxiliar administrativo	Encuesta de satisfa- cción	Direcció n

Punto de control.

Radicado de correspondencia

Tabulación de encuesta de satisfacción

Tabulación de tiempos de respuesta

Indicadores

Indicador % oportunidad en la respuesta.

% satisfacción de usuarios

Riesgos

No efectuar seguimiento a las solicitudes

No entregar encuestas de satisfacción

No radicar pqr's

Anexo F. Departamento de direccionamiento**Objetivo**

Fomentar una cultura de la planeación institucional, mediante la gestión de planes, proyectos, programas que permitan apoyar la toma de decisiones estratégicas.

Alcance

Diagnóstico: inicia cuando se realiza con los diferentes actores: directivos, funcionarios, contratistas, docentes, estudiantes un proceso de análisis dofa, de tal manera que se identifiquen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución y se planteen las estrategias sugeridas.

Formulación de planes y proyectos: en esta etapa y teniendo como insumo los planes de desarrollo del municipio y otros planes sectoriales, junto con las estrategias identificadas en la matriz DOFA se procede a formular para cada vigencia los planes de acción, estableciendo proyectos, metas, recursos a ser ejecutados y evaluados.

Informes y estadísticas: es un fase permanente, inicia con la necesidad de generar información y estadísticas para ser entregadas a las diferentes entidades y comunidades.

Seguimiento y valoración: se realiza de manera periódica, se evalúan las metas alcanzadas de acuerdo a los indicadores definidos y se realiza la valoración para efectuar el proceso de toma decisiones que permita alcanzar los objetivos, misión y visión.

3. Definiciones

· **Meta:** medida definida con anterioridad para evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos.

· **Indicador:** expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, que permite a partir de sus mediciones y desviaciones tomar decisiones.

4. Normatividad legal

- Norma ntc iso 9001:2008
- Norma ntc gp 5555:2007
- Procedimiento para la elaboración y control de documentos
- Decreto 4904 de diciembre 16 de 2.009
- Decreto 2020 de 2.006.
- Ley 1064 de 2.006.
- Decreto único de educación 1075 de mayo de 2.015.

Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Aplicar proceso de diagnóstico institucional con diferentes actores de la institución – matriz dofa	Estratégica	Director profesionales universitarios – profesionales contratistas	Directivos, funcionarios, docentes, estudiantes, contratistas	Matriz dofa Manual de calidad	Dirección, consejo directivo
2.	Definición de estrategias dofa.	Estratégica	Director profesionales universitarios – profesionales contratistas	Directivos, funcionarios, docentes, estudiantes, contratistas	Matriz estrategias dofa	Dirección /presupuesto, consejo directivo
3.	Formulación plan de acción y plan financiero	Estratégica	Dirección, profesionales universitario jefe de ppto	Directivos, funcionarios, docentes, estudiantes, contratistas	Plan de acción, presupuesto.	Dirección, consejo directivo,
4.	Evaluación,		Dirección,			

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	seguimiento y toma de decisiones	Estratégica	profesionales universitario / jefe de ppto / coordinación académica	Directivos, funcionarios, docentes, estudiantes, contratistas	Evaluación de indicadores	Dirección, presupuesto, consejo directivo

- **Punto de control.**
- Realzar diagnóstico y publicarlo
- Realzar plan de acción y publicarlo
- Efectuar medición de indicadores y evaluarlos contra las metas definidas
- Planes de mejora definidos e implementados

Indicador

$\% \text{planes de mejora implementados} = \frac{\text{nro. Planes de mejora implementado}}{\text{nro. Planes de mejora definidos}}$

Nro. De diagnósticos realizados

Riesgos

Omitir metas del plan de desarrollo municipal

No implementación de planes de mejora

Anexo G. Departamento de seguimiento y evaluación

Auditoría interna

Objetivo

Establecer los requerimientos necesarios para la planificación y realización de las auditorías internas del sistema de gestión de calidad de la escuela de capacitación municipal de floridablanca (ecam), que permitan determinar su conformidad con las disposiciones planificadas así como su adecuada implementación y la eficacia del sistema.

Alcance

Inicia con la planificación del programa de auditorías internas, continúa con la elaboración del plan de auditoría, su divulgación, ejecución y el seguimiento al cierre de las acciones correctivas y preventivas, hasta finalizar con la evaluación del desempeño de los auditores internos que permitan tomar acciones para garantizar los resultados del proceso de auditorías.

Terminología

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

Auditor: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditado: entidad, proceso o persona que ejecuta, verifica, controla, dirige una actividad o proceso que se va a auditar.

Agenda de auditorías: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Criterios de auditoría: conjunto de políticas, requerimientos o requisitos. Se utilizan como una referencia frente a la cual, se compara la evidencia de la auditoría.

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

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

Efectividad: cumplimiento de la eficiencia y la eficacia.

Evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Equipo auditor: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria con el apoyo, si es necesario, de personas que aporten conocimientos o experiencias específicas.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Programa de auditoría: conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Normatividad legal

Ntc-iso 9000 sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario

Ntc-gp 1000:2009 sistema de gestión de calidad. Requisitos

Ley 872. 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

Meci: decreto 943 de 2014

Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Elaborar el programa de auditoría interna para la realización del plan de auditorías internas teniendo en cuenta: • El desempeño de los procesos del sgc. • Resultados de las auditorias anteriores. • Auditorías	Calidad	Funcionario encargado	Dirección	Programa	Dirección

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	realizadas por el ente certificador o solicitadas por el cliente. Se debe programar como mínimo un ciclo de auditorías a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad anualmente. La programación de auditorías se evidencia en el formato “programa anual de auditorías internas de				de auditorías internas n	

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	calidad”					
2.	Determinar si existen los recursos y la disponibilidad de los auditados para la realización de la auditoria.	Dirección	Director	Calidad	N/a	Toda la entidad
3.	Seleccionar el auditor interno teniendo en cuenta los siguientes requisitos de competencia: • <u>Estudios:</u> <u>profesional</u> <u>universitario en cualquier área profesional.</u> • <u>Formación</u>	Dirección	Director	Contratación	Contrato prestación de servicios	Calidad

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	<u>: curso de auditor interno en sgc</u> • <u>Experiencia: mínimo seis (6) meses en sgc</u>					
4.	Elaborar el plan de auditoría, mediante la utilización del formato “plan de auditoria” a los auditados con antelación a la realización de la auditoria	Calidad	Funcionario encargado	Dirección	Plan de auditoria	Toda la entidad
5.	Realizar la auditoria conforme el plan establecido, y la	Calidad	Profesional encargado	Toda la entidad	Reunión de apertura y cierre de	Toda la entidad

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	siguiente secuencia de actividades • Reunión de apertura y cierre • Revisión de la documentación • Preparación de la auditoría en sitio • Realización de la auditoría en sitio.				auditoría interna Informe de auditoría	
6.	Realizar plan de mejoramiento o planes de acción con las acciones pertinentes.	Calidad Mecánica	Profesional al encargado	Calidad	Plan de mejoramiento	Toda la entidad

Punto de control

Aprobación del programa de auditoria

Aprobación del plan de auditoria

Informe de auditoria

Registro de apertura y cierre de auditoria

Indicador

Cumplimiento programa de auditoría interna ($\%cpai = ae/ap * 100$)

% cpai = cumplimiento programa de auditoría

Ae = actividades ejecutadas

Ap= auditorías programadas

Riesgos

Levantamiento de no conformidades no fundamentadas en una norma técnica.

Debilidad en el concepto técnico de la auditoría.

Falta de disposición del auditado a recibir la auditoría.

Procedimiento: acciones correctivas

Objetivo

Establecer la metodología para realizar las actividades que permitan identificar, analizar, implementar, verificar y registrar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que eliminan las causas de las no conformidades reales, potenciales o riesgos en la escuela de

capacitación municipal de floridablanca ecam; orientadas a satisfacer las necesidades de los usuarios y promover la mejora continua del sistema de gestión de calidad, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

Alcance

Inicia con el registro de la no conformidad potencial u oportunidad de mejora detectada en los diferentes procesos, continúa con el análisis del problema para determinar las causas de la no conformidad, la definición del plan de acción requerido para eliminar la causa de la no conformidad y la ejecución de planes de acción definidos. Finaliza con la revisión de la eficacia de las acciones tomadas y el reporte de las acciones.

Definiciones

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

auditor: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

auditado: entidad, proceso o persona que ejecuta, verifica, controla o dirige una actividad o proceso el cual se va a auditar.

agenda de auditorías: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.

criterios de auditoría: conjunto de políticas, requerimientos o requisitos; se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

eficacia: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

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

Efectividad: cumplimiento de la eficiencia y la eficacia.

Evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Equipo auditor: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria con el apoyo, si es necesario, de personas que aporten conocimientos o experiencias específicas.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Programa de auditoría: conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de auditoria: descripción de las actividades en el sitio y arreglos para una auditoría.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable con respecto al sistema de gestión de la calidad implantado

Registro de no conformidad: en el que se registra, clasifica y describe la no conformidad detectada y se respalda con la identificación de la evidencia objetiva.

Adecuación: determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, etc, para cumplirlos requisitos.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Conveniencia: grado de alineación o coherencia del objeto de revisión, con las metas y políticas de la compañía.

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

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Acción de mejora: acción tomada con el objeto de optimizar algún aspecto de los procesos de gestión, a fin de mejorar su nivel de calidad, efectividad y/o eficiencia en la entidad

Normativa legal

Ntc-iso 9000 sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario

Ntc-gp 1000:2009 sistema de gestión de calidad. Requisitos.

Ley 872. 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

Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Una conformidad puede ser real (cuando ha sucedido la no conformidad no ha sucedido, pero puede llegar a suceder si no se toman acciones pertinentes). Las no conformidades pueden ser detectadas como resultado de: • Medición y seguimiento de procesos. • Producto no conforme	Toda la entidad	Funcionario o encargado			

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	• Resultado de indicadores • Reclamos del cliente • Auditorias • Revisiones por la dirección • Medición de la satisfacción del cliente Toda no conformidad debe ser reportada y registrada en el formato “acción correctiva/preventiva”			Toda la entidad	Producto no conforme	Calidad
2.	Revisar la no conformidad y	Calidad	Funcionario o encargado	Toda la entidad		

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	determinar la necesidad de aplicar acciones correctivas o preventivas con el fin de evitar su recurrencia o para evitar que una situación potencialmente indeseable para el sistema de gestión de la calidad se presente.				Acción correctiva y/o preventiva	Toda la entidad

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
3.	Con base en el análisis de la no conformidad, se determina su causa, mediante la aplicación de técnicas estadísticas (lluvia de ideas, diagramas, causa – efecto, técnica de los tres qué, entre otras), apropiadas a cada caso y que contribuyan a esclarecer el origen de la misma.	Calidad	Funcionario o encargado	Toda la entidad	Acción correctiva/preventiva	Calidad

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
4.	Conocida la causa de la no conformidad se determina el plan de acción a seguir para su eliminación, designado a sus responsables y se procede a su implementación. El plan de acción definido se registra en el formato “acción correctiva/preventiva	Calidad	Funcionari o encargado	Toda la entidad	Acción correctiva/preventiva	Toda la entidad
5.	Verificar el cumplimiento y eficacia del plan	Calidad	Funcionari o encargado	Toda la entidad	Acción	Dirección

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	de acción implementado, y registrar los resultados en el formato “acción correctiva/preventiva”. Si la acción tomada no fue eficaz se continúa nuevamente desde la actividad 2 del presente procedimiento.				correctiva/prev entiva	

Punto de control

Seguimiento a las no conformidades detectadas

Indicador

Acciones correctivas eficaces $(\%ace = acc/acp * 100)$

% ace = acciones correctivas eficaces

Acc = acciones correctivas que eliminaron la causa de la no conformidad

Acp= acciones correctivas generadas en el período

Acciones preventivas eficaces ($\%ape = \frac{apc}{api} * 100$)

% ape = acciones preventivas eficaces

Apc = acciones preventivas cerradas en el período

Api= acciones preventivas generadas en el período

Riesgos

Incumplimiento del plan de acción generando que las causas a los problemas continúen.

Desconocimiento por parte de los funcionarios del diligenciamiento de estos formatos.

Plan de acción inadecuado para la acción correctiva y/o preventiva que se levante.

Procedimiento: control de documentos y registros

Objetivo

Controlar los documentos del sgc, con el fin de garantizar el uso adecuado de éstos en la escuela de capacitación municipal - ecam.

Alcance

Inicia con la recepción de la solicitud de actualización, creación o eliminación de documentos y/o formatos y finaliza con la prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos.

Involucra los controles necesarios para la aprobación, revisión y actualización de documentos, identificación de cambios y estado de revisión actual, asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso, que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables y la identificación de los documentos de origen externo y su distribución.

Terminología

Estandarización: es la redacción y aprobación de normas que se establecen para garantizar el acoplamiento de procesos contruidos independientemente, así como garantizar que las acciones que deben ser tomadas, se realicen, en el tiempo establecido, por un responsable y utilizando adecuadamente los recursos establecidos, con el fin de garantizar la satisfacción del cliente.

flujograma: es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso, que muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas (en la cadena cliente/proveedor), haciendo más fácil el análisis y la identificación de: las entradas de proveedores; las salidas de sus clientes y de los puntos críticos del proceso.

Manual (ml): documento que proporciona información coherente interna y externamente. Dependiendo del tipo de documento se le adicionara a la letra m, la inicial en mayúscula del nombre del manual ejem. Manual de funciones (mf), manual de procedimientos (mp), manual de calidad (mc), manual de indicadores (mi).

Procedimiento (po): forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Plan (pn): modelo sistemático en el que se consigna el conjunto de actividades organizadas y proyectadas que se elaboran para dirigir y encauzar acciones con el fin de lograr los resultados esperados.

Proyecto (pr): conjunto de actividades afines y complementarias que se derivan de un programa y que tiene como características, un responsable, un período de ejecución, costos estimados y resultados esperados. Resuelve un problema o aprovecha una oportunidad.

Guía (ga): documento que establece recomendaciones o sugerencias.

Instructivo (io): comunicación sistemática de ideas basado en un procedimiento administrativo

Formato (fo): conjunto de características técnicas de presentación de un documento.

Tramite (te): serie de pasos o acciones que han de efectuar los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar la prestación de un servicio.

Documentos internos: son aquellos que describen el quehacer de la escuela de capacitación municipal de floridablanca y que son generados al interior de la dependencia, tales como: manual de calidad, procedimientos, formatos, guías e instructivos.

Documentos externos: son aquellos que describen o regulan actividades relacionadas con el sgc de la escuela de capacitación municipal de floridablanca y que han sido generados al exterior de la dependencia, tales como: contratos, catálogos, normas obligatorias y resoluciones de ley.

Copia controlada: son aquellos documentos internos aprobados y controlados por el comité de calidad y que hacen parte del sistema de gestión de la calidad, de los cuales está prohibida su reproducción por parte de los funcionarios de la escuela de capacitación municipal de floridablanca, así como su uso y manejo inadecuado, y cualquier necesidad de actualización o mejoramiento debe ser comunicada según las disposiciones dadas en este procedimiento.

Copia no controlada: son aquellos documentos internos expedidos por el representante de la entidad o el comité de calidad y que hacen parte temporal del sistema de gestión de la calidad, de los cuales no es responsabilidad la actualización y control por parte del representante de la dirección o el comité de calidad, además está prohibido su uso para la realización de actividades dentro del sgc debido a que son entregados con carácter informativa.

Desarrollo

Solicitar actualización ó creación de documentos y/o registros:

El funcionario designado de cada área de la ecam detecta la necesidad de elaborar ó actualizar un documento y/o registro interno (caracterizaciones de procesos, instructivos de actividades,

instructivos de formatos y manuales de procesos y procedimientos,) y solicita al funcionario del sistema de gestión de calidad o por medio escrito en una carta esta necesidad. Como mínimo el correo contiene el nombre y código del documento, el objetivo del cambio, y el nombre y cargo del solicitante y la justificación de la creación del mismo, o la especificación del cambio en el proceso, subproceso, formato, o instructivo que se quiere modificar.

La justificación del cambio sugerido o la generación de un documento puede derivarse de:

- Una acción correctiva o preventiva, a partir de la identificación de un problema real o potencial, que pudo haber surgido de la realización de una auditoría interna de calidad.
- La revisión por la dirección, generada al sistema de gestión de calidad.
- Las quejas reiteradas de los clientes.
- Los procesos de la ecam, cuando cualquier funcionario identifica dentro los procesos que ejecuta inconsistencias con las documentadas en los manuales de procesos y procedimientos o que al momento de ejecutar su trabajo no hay una guía para ejecutar alguna actividad crítica para el proceso.
- La identificación de cualquier funcionario, de oportunidades de mejora para el proceso aunque se estén ejecutando las actividades de acuerdo con lo documentado en el detalle del proceso.

○ **Controlar y registrar documentos y/o registros externos:**

El funcionario de sistema de gestión de calidad de la ecam recibe en forma escrita de cada líder del proceso la fuente de información para garantizar la disponibilidad de documentos y/o registros permanentemente actualizados, con el propósito de controlar estos documentos. El uso

o actualización de un documento y/o registro externo que pueda afectar y regir en un determinado proceso debe ser incluido en los documentos. Además se debe verificar su impacto dentro del proceso, ya que las actividades pueden modificarse, afectando de ésta manera todos los documentos y/o registros que soportan el proceso y dando lugar a la modificación de toda la documentación.

Aprobar elaboración ó actualización de documentos y/o registros: el funcionario sistema de gestión de calidad de la ecam y la dirección evalúan la viabilidad de la creación o cambio, cualquier decisión que se tome al respecto, si es o no aprobada la solicitud. Se retroalimenta al funcionario designado de cada área, esta acción se debe tomar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud.

Elaborar o actualizar documentos y/o registros: el funcionario de sistema de gestión de calidad de la ecam una vez se han aprobado las actualizaciones ó creación de documentos y/o registros, que forman parte del sistema de gestión, elabora o actualiza los documentos, los codifica teniendo en cuenta la estructura de la cadena de valor, esta codificación se realiza en el encabezado o en la primera página de cada documento de la siguiente manera, excepto en los documentos “formatos”:

Logo: es la identificación gráfica de la organización.

Nombre del documento: descripción detallada del nombre del documento y/o formato.

Código: el código que se maneja en la ecam es en forma general; (comenzando por un máximo de tres (3) letras que corresponden a las siglas del procesos (gc – gestión de direccionamiento, gac – gestión académica, ga – gestión administrativa, gf – gestión financiera,

gau – gestión de atención al usuario, gse– gestión de seguimiento y evaluación), seguido de un guion, luego otras letras que corresponden al proceso, acompañadas de dos dígitos (que corresponden a la secuencia de procedimientos, seguido de un guion acompañado de cuatro (04) dígitos que hacen referencia a la numeración por macro proceso y para los formatos y/o registros se adiciona la letra “f” que indica formato, seguido de dos dígitos que indican el número de formatos que hacen parte del proceso y/o subproceso).

Versión: identifica el consecutivo de modificaciones que afectan el documento. La primera versión aprobada se identificara con el número cero (0). Si tiene modificaciones se continuará con el consecutivo respectivo.

Nota: para los formatos que se vuelven evidencia en el proceso de gestión financiera no tendrán en su mayoría el encabezado y pie de página, porque son emitidos por el software contable y presupuestal el cual no tiene administrador y se requiere de la implementación de un software nuevo con administrador, para poder codificarlos según los parámetros definidos anteriormente.

Cuerpo del documento y/o registro.

Para realizar el cuerpo de los documentos se tendrá en cuenta la siguiente información y nomenclatura:

- : aplica. **X** : no aplica.  : algunas veces.

	Procedimi ento	Instructi vo	Registr os	Man ual	Plan de calidad	Guías técnicas	Otro s
Objetivo	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Alcance	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Definicio nes	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Normativ idad legal.	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Desarroll o	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Puntos de control.	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Indicador	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Riesgos.	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Lista de distribución	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Historial de revisiones	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒

Objetivo: el propósito da respuesta al para que sirve el procedimiento, es el mismo objetivo.

Ejemplo: servir de guía para la elaboración de procedimientos de la escuela de capacitación municipal de floridablanca ecam

Alcance: se refiere a que aplica el procedimiento

Definiciones: en este espacio se relacionan las posibles definiciones que apliquen para el procedimiento, es decir, palabras, tecnicismos, definiciones que una persona ajena a cada dependencia no conozca y le sirva para entender mejor el tema del documento.

Normatividad legal: aquí se relacionan las referencias y el marco legal que aplican para cada uno de los procedimientos.

Desarrollo: describe las actividades a realizar para el desarrollo del proceso.

Puntos de control: escribir los procesos, políticas, dispositivos, indicadores, prácticas u otra acción existente que actúa para minimizar el riesgo negativo o potenciar oportunidades positivas que también permiten conocer el avance o el estado del procedimiento, con el fin de lograr mantenerlo bajo control. Estas acciones pueden incorporar insumos como documentos, personas registros firmas, formatos entre otros.

Riesgos: escribir todas las posibilidades de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro del cumplimiento de este proceso

Control de modificaciones: hace referencia a los cambios o modificaciones que ha tenido el documento, se indicaran las tres últimas versiones.

El funcionario del sistema de gestión de calidad de la ecam una vez se ha codificado el documento y/o registro, diligencia el formato listado maestro de documentos.

El funcionario de sistema de gestión de calidad de la ecam una vez se han actualizado o creado los documentos del sistema de gestión de calidad, continúa con la actualización del manual de calidad de los nombres y códigos de los documentos, si éstos han cambiado.

Revisar documentos y/o registros creados o modificados: el líder del sistema de gestión de calidad de la ecam debe revisar que los documentos y/o registros estén cumpliendo con los requisitos de la norma gp 1000:2009 aplicables a los documentos, con la normatividad, con las directrices definidas y con los requisitos de forma aplicables a cada documento.

Aprobar documentos y/o registros: el representante por la dirección de la ecam debe verificar que el documento requerido en el sistema de gestión de calidad, haya sido revisado y contengan la firma correspondiente, además que sea consistente con las necesidades del proceso y con lo establecido en las reglamentaciones vigentes.

Distribuir documentos y registros: el funcionario del sistema de gestión de calidad de la ecam publica la nueva versión de los documentos y/o registros internos del sistema de calidad, la publicación es realizada de acuerdo a la capacidad tecnológica de la ecam, ya sea por medio de un sistema de información, vía web, intranet o en forma manual distribuyendo las copias actualizadas de los documentos (toda copia controlada debe llevar un sello o aviso de identificación que es una copia controlada). Se diligencia el formato listado de distribución de documentos y/o registros.

El funcionario del sistema de gestión de calidad de la ecam es el único que está autorizado para modificar documentos y/o registros (previa respectiva aprobación), las demás personas dentro del sistema solamente tienen acceso de lectura del documento.

Los documentos originales y/o registros del sgc son custodiados por el funcionario del sistema de gestión de calidad de la ecam, quien los mantiene archivados de acuerdo a las disposiciones de archivo y/o tablas de retención documental de la entidad y para evidencia en la revisión general del sgc para que sea tenido en cuenta en el análisis realizado en auditorías internas de calidad, para que sea tenido en cuenta al momento de realizar el plan de auditorías internas de calidad.

Control de documentos.

El responsable del proceso de calidad, relaciona los documentos internos en el listado maestro de documentos designado por el modelo estándar de control interno (meci), de esta forma se mantendrá actualizado y disponible un índice de referencia de los documentos que contenga las fechas de actualización permitiendo su verificación y control por parte de los miembros de la organización.

Todos los documentos controlados en el s.g.c. se identifican con una nota impresa de “copia controlada” en la parte inferior del encabezado y en todas las páginas del documento. En caso de no observarse esta identificación se hace referencia a que es un documento “no controlado” por el proceso de calidad.

Se garantiza que los documentos se conserven legibles: si se encontrase un documento en mal estado se reemplaza con otro ejemplar de la misma versión y contenido.

Control de registros

• La
ecam. Garantizará la legibilidad de los registros aplicando las siguientes condiciones:

- Serán elaborados con letra legible (preferiblemente imprenta).
- Deberá usarse tinta para su elaboración.
- Evitar tachones y enmendaduras.
- Los registros se deben realizar en tiempo real.
- Archivarlo correctamente en sitio y carpeta correspondiente.
- Diligenciar las observaciones si son necesarias.
- Tener en cuenta las copias, si se requiere.
- La identificación de los registros se realizará por medio de los nombres y/o códigos descritos en el numeral 4(a) normalización de documentos.

El control de los registros se llevará por medio del formato listado maestro de registros:

- Código: identificación del registro.
- Identificación: nombre del código y versión del registro.
- Almacenamiento: si el registro está vigente, obsoleto o eliminado.
- Medio: medio en el cual están diseñados documentos y registros. Ej: medio virtual, físico, etc....

- Responsable: escriba el cargo del responsable de implementar y archivar el documento.
- Recuperación: escriba el método de almacenamiento del documento: alfabética, numérica, codificada por fechas, etc.
- Tiempo de retención área o archivo activo: tiempo que durará el registro en el archivo activo.
- Archivo inactivo: tiempo en archivo inactivo: tiempo que durará el registro en un archivo inactivo mientras se decide su disposición final.
- Descripción del cambio: se describe el cambio que se le realice al formato.
- F: a: fecha de actualización.
- Versión: por cada cambio se generará una nueva versión.
- Disposición final: determina la forma como un registro debe ser dispuesto después de cumplir el tiempo establecido en el archivo muerto. Por ejemplo: destruir, microfilmear, scanear, reciclar etc.

Publicar la nueva versión del documento y/o registro y controlar los documentos y/o registros obsoletos: el funcionario del sistema de gestión de calidad de la ecam, cada vez que se realice un cambio en los documentos y/o registros, el modificado es obsoleto y es recogido en las áreas, actualizando el listado de distribución de documentos y/o registros por el documento vigente. Cuando esto ocurre el funcionario del sistema de gestión de calidad de la ecam guarda éste en un archivo de gestión con una copia del documento, en caso que aplique y según lo dispuesto en las tablas de retención documental de la entidad, realizando la actualización en el medio de almacenamiento disponible (intranet, web, sistema de información, usb o medios magnéticos). Los documentos y/o registros obsoletos que se decidan conservar se archivan en

sitios debidamente identificados. Se conserva la última actualización anterior de los documentos por razones legales, conservación del conocimiento o trazabilidad de los procesos de la ecam.

Medidas o puntos de control

- Cada responsable de proceso será responsable de controlar que sus registros se mantengan disponibles y se evite su uso no intencionado.
- Las auditorías internas permitirán controlar los documentos y registros.
- Formato distribución de documentos y registros.
- Formato listado maestro de documentos
- Formato listado maestro de registros

Indicadores

Tiempo de aprobación de ajustes

Riesgos

Que no se sigan los lineamientos para el control de documentos y registros.

Desactualización de los listados maestros de documentos y registros perdiéndose el control sobre los mismos.

Falta de compromiso de los funcionarios con las estandarización de registros.

Procedimiento: producto no conforme**Objetivo**

Asegurar la identificación y control del producto no conforme con los requisitos, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional.

Alcance

Inicia con la identificación del producto no conforme, en cada uno de los procesos ejecutados escuela de capacitación municipal de floridablanca, previa verificación de cumplimiento de los requisitos, continúa con las definiciones de acciones a tomar frente al pnc, y finaliza con la verificación del cumplimiento de los requisitos, después de haber sido corregido.

Terminología

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

3.2 auditor: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

3.3 auditado: entidad, proceso o persona que ejecuta, verifica, controla o dirige una actividad o proceso el cual se va a auditar.

3.4 agenda de auditorías: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.

3.5 criterios de auditoría: conjunto de políticas, requerimientos o requisitos; se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

3.6 eficacia: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

3.7 eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

3.8 efectividad: cumplimiento de la eficiencia y la eficacia.

3.9 evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

3.10 equipo auditor: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria con el apoyo, si es necesario, de personas que aporten conocimientos o experiencias específicas.

3.11 no conformidad: incumplimiento de un requisito.

3.12 programa de auditoría: conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

N	Actividad	Responsables	Proveedores	Registro	Cliente
---	-----------	--------------	-------------	----------	---------

Lan de auditoria: descripción de las actividades en el sitio y arreglos para una auditoría.

Normatividad legal

Ntc-iso9000 sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario

Iso 9001: 2008 sistema de gestión de calidad. Requisitos

Ley 872. 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

NTC – GP 1000:2009.

Desarrollo

		Area	Cargo			
1.	Recibir información de producto o servicio no conforme de: • Los diferentes procesos del sistema de gestión, después de haber verificado el cumplimiento del producto con los requisitos del cliente • Las quejas repetitivas interpuestas por el cliente.	Calidad	Profesional encargado	Toda la entidad	Producto no conforme	Dirección

2.	Registrar y separar el producto no conforme según la naturaleza de la no conformidad.	Calidad	Profesional encargado	Toda la entidad	Producto no conforme	Dirección
3.	Comunicar al líder del proceso respecto al pnc: para que defina el tratamiento que debe darse a éste.	Calidad	Profesional encargado	Toda la entidad	Producto no conforme	Toda la entidad
4.	Definir el tratamiento que se debe dar al pnc: el líder del proceso, revisa el pnc y define para el pnc el tratamiento a	Toda la entidad	Toda la entidad			

	seguir, teniendo en cuenta los siguientes puntos: • ¿puede ser corregida la no conformidad? • ¿se puede pedir permiso de desviación al cliente? • ¿cuál funcionario podría ejecutar el tratamiento del pnc? • ¿el planteamiento es eficiente y viable de acuerdo con el impacto del pnc?			Toda la entidad	Producto no conforme	Toda la entidad
--	--	--	--	-----------------	----------------------	-----------------

	¿el tratamiento a plantear elimina el pnc detectado? El tratamiento a seguir debe ser diligenciado por el líder del proceso.					
5.	Pedir permiso de desviación al cliente: para dar tratamiento al producto no conforme, se contacta al cliente para aclarar las razones de la solicitud y el impacto de éste frente a los requisitos exigidos inicialmente y	Toda la entidad	Toda la entidad	Toda la entidad	Producto no conforme	Toda la entidad

	solicita autorización escrita al cliente de permiso de desviación.					
6.	Ejecutar el tratamiento definido: se realiza las actividades contempladas en el tratamiento definido para el pnc, una vez haya culminado, da aviso al líder del proceso.	Calidad	Profesional encargado	Toda la entidad	Producto no conforme	Dirección
7.	Verificar cumplimiento del producto frente a los requisitos: se revisa que el					

	producto o servicio cumpla con los criterios de calidad exigidos para éste y que se hayan ejecutado las acciones definidas por el funcionario designado del proceso. En caso de no haber sido corregido la no conformidad se regresa a la actividad 4 de lo contrario pasa a la siguiente actividad. En el caso en se haya establecido pedir permiso de desviación al	Calidad	Profesional encargado	Toda la entidad	Producto no conforme	Dirección
--	--	---------	--------------------------	-----------------	-------------------------	-----------

	cliente, se verifica que exista el registro de aprobación por parte del cliente.					
8.	Liberar el producto corregido: se deberá diligenciar en el formato registro de producto no conforme, la aprobación de liberación del producto, para que posteriormente el producto tratado, continúe con las actividades del correspondiente subproceso en el	Calidad	Profesional encargado	Toda la entidad	Producto no conforme	Dirección

	cual se generó. El líder del proceso envía el registro del producto no conforme totalmente diligenciado para que sea tenido en cuenta en el informe para la revisión por la dirección.					
9.	Analizar si el pnc genera acción correctiva o acción preventiva: se evalúa la no conformidad que generó el pnc y estudia si ésta da lugar a una acción					

	correctiva, o a una acción preventiva. Dependiendo del análisis efectuado, el líder del proceso envía la información, tanto del pnc corregido como el entregado con permiso de desviación, para que con base a esta información, se planteen las medidas necesarias para la eliminación de la causa que dio origen al pnc, dentro de cada subproceso. Con lo anterior,	Calidad	Profesional encargado	Toda la entidad	Producto no conforme	Dirección
--	---	---------	--------------------------	-----------------	-------------------------	-----------

	finaliza el subproceso.					
10	Consolidar registro de producto no conforme: el funcionario del sistema de gestión de la calidad toma los registros de producto no conforme, diligenciados durante un período de tiempo y consolida la información de manera que se facilite el análisis de la naturaleza de la no conformidad, el tratamiento del	Calidad	Profesional encargado	Toda la entidad	Producto no conforme	Dirección

	producto no conforme y el estado del problema.					
--	---	--	--	--	--	--

Punto de control

Exceso de documentación por no controlar los pnc.

No continuidad de pnc.

Falta interés por la identificación del pnc.

Indicador

Reurrencia de pnc ($\%rpnc = \sum pncr / pnct$)

$\%rpnc$ = repetición de producto no conforme con la misma naturaleza

$pncr$ = sumatoria de pnc del proceso

$pnct$ = total de pnc en el periodo

Riesgos

Exceso de documentación por no controlar los pnc.

No continuidad de pnc.

Falta interés por la identificación del pnc.

Anexo H. Departamento financiero

Conciliaciones bancarias

Objetivo

Comparar los datos informados por las entidades financieras sobre los movimientos de las cuentas corrientes o de ahorros con la información contable de la ecam y efectuar los respectivos ajustes y contabilizaciones.

Alcance

Inicia con el recibo de los extractos de las cuentas bancarias de la entidad y termina con el informe contentivo de la conciliación bancaria.

Definiciones

Conciliación bancaria: comparación entre los datos informados por una entidad financiera sobre los movimientos de una cuenta corriente o de ahorros con la información contable correspondiente a la contabilidad del ente público, con explicación de sus diferencias, si las hubiere.

Extracto bancario: estado de cuenta que los bancos comerciales suministran a cada depositante, en el cual se indica el saldo anterior, los movimientos durante el período y el saldo final.

Libros de contabilidad auxiliares: contienen los registros contables indispensables para el control detallado de las transacciones y operaciones de la entidad contable pública, con base en los comprobantes de contabilidad y los documentos soporte.

Normatividad legal

Régimen de contabilidad pública, conformado por el plan general de contabilidad pública, el manual de procedimientos y la doctrina contable pública.

•Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1	Recibir o imprimir extractos bancarios del portal	Presupuest	Jefe de presupuesto	Entidades bancarias	Extracto bancario	Presupuesto
2.	Comparar libros auxiliares de bancos con extractos bancarios, para verificar saldos. Sumar notas crédito, restar notas débito y cheques girados y	Contabilidad	Contador	Presupuesto	Conciliación bancaria	Presupuesto

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	no cobrados y efectuar los ajustes o diferencias					
	Revisar y firmar la conciliación bancaria	Presupuest o	Jefe de presupuesto	Contador	Conciliaci ón bancaria firmada	Contador
	Realizar notas de contabilidad según conciliación bancaria	Contabilid ad	Contador		Notas de contabilidad	Auxiliar administrativo
	Archivar de acuerdo a las tablas de retención documental – trd.					

Punto de control.

Revisar y firmar las conciliaciones bancarias

Elaborar notas contables

Riesgos

No revisar extractos bancarios

Errores de digitación contable

No contar con herramientas ofimáticas

Procedimiento: elaboración de informes**Objetivo**

Tiene por objeto establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para recopilar y procesar la información financiera que permita consolidar los respectivos informes financieros, económicos y sociales de la ecam para presentarlos a la dirección y demás procesos institucionales que lo soliciten, organismos de control, entidades financieras y proveedores.

Alcance

Va desde la identificación y captura de información contable y financiera de los hechos económicos hasta el análisis e interpretación del resultado de los estados financieros.

Definiciones

Para facilitar la comprensión del presente documento, se definen los siguientes términos:

Men: ministerio de educación nacional

C.g.n: contaduría general de la nación

Catálogo general de cuentas: documento en donde se clasifican en forma ordenada y flexible las cuentas que identifica la naturaleza y funciones del cometido estatal de la institución contable pública

Estructura del catálogo de cuentas: está conformado por cinco niveles: clase, grupo, cuenta, subcuenta, auxiliar

Documentos soporte: documentos que respaldan los registros contables de las operaciones que se realizan y pueden ser externos o internos (facturas, notas contables entre otros).

Comprobante de contabilidad: resume las operaciones financieras económicas y sociales del ente público y su codificación se hace de acuerdo al catálogo de cuentas, estos pueden ser de ingreso, egreso y comprobantes generales.

Libros auxiliares: contienen el detalle de los registros contables necesarios para el control de las operaciones elaboradas con base en los comprobantes de contabilidad.

Libros de contabilidad: son los registros de las operaciones financieras económicas y sociales del ente público de obligatorio cumplimiento, entre estos están el libro diario y el libro mayor.

Libro diario: contiene los débitos y créditos de las cuentas, el registro detallado y cronológico y preciso de las operaciones realizadas.

Libro mayor: es el resumen del movimiento mensual de las cuentas, sirve para extraer de allí los balances generales y de prueba y los estados de resultados.

Estados contables: constituyen las salidas que son generadas del sistema de información contable las cuales presentan conceptualmente y en forma organizada las principales características de estructura y dinámica de los activos, pasivos, ingresos y gastos, estos son: balance general, estado de actividad financiera económica y social, estado de cambios en el patrimonio; estado de flujo de efectivo y otros que por su calidad se requieran.

Notas a los estados contables: son explicaciones que complementan a los estados contables y forman parte integral de los mismos, y que tienen por objeto reflejar información adicional necesaria de los hechos financieros económicos y sociales relevantes, estas son de carácter general y específico.

Normatividad legal

Plan general de contaduría pública vigente

Procedimiento para envío de la información financiera en el chip de la c.g.n y del sicep.

Estatuto tributario nacional, departamental y municipal.

Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Realizar notas contables generales (depreciaciones, provisiones)	Contabilidad	Contador	Sistema contable	Notas contables	Contado r y presupuest o

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	prestaciones sociales)					
2.	Generar hoja de trabajo o balance de prueba para revisar	Contabilida d	Contador	Sistema contable	Hoja de trabajo	
	Corregir inconsistencias contables que se presenten	Contabilida d	Contador	Sistema contable	Hoja de trabajo	
4.	Elaborar anexos contables en los formatos establecidos por la contaduría general de la nación	Contabilida d	Contador		Estados de saldos y movimientos, Operaciones recíprocas	
	Valida ante el chip y presentar la información contable en los formatos	Contabilida d	Contador	Contador	Estados de saldos y movimientos, Operaciones recíprocas	Contaduría general de la nación Dirección

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	establecidos				Validado	n general
6.	Firmar formatos contables para ser remitidos a los entes de control (contraloría y demás)	Dirección general	Director	Contador	Estados de saldos y movimientos, Operaciones reciprocas Firmados	Contado
	Registrar los saldos en los anexos de y firmar el balance general, estado de actividad financiera, económica y social, estado de cambios en el patrimonio (anexo 1, 2, 3, 4, 5)	Contabilidad	Contador	Dirección	Balance general, Estado de actividad financiera, económica y social, Estado de cambios en el patrimonio	Director
	Firmar balance general, estado de actividad	Dirección general	Director	Contador	Balance general, Estado de	Archivo

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	financiera, económica y social, estado de cambios en el patrimonio (anexo 1, 2, 3, 4, 5)				actividad financiera, económica y social, Estado de cambios en el patrimonio Firmados	
7.	Registrar y archivar toda la documentación					

Punto de control.

Validación de la información contable ante el sistema chip de la contaduría general

Firma del director y el contador de los estados financieros

Riesgos

No contar con sistema contable.

No revisar o corregir inconsistencias en la información contable

No generar soportes físicos de las transacciones

No contar con herramientas ofimáticas.

Procedimiento: exógenas**Objetivo**

Presentar anualmente a la dian informe de las personas naturales o jurídicas que contratan con el municipio de floridablanca y que han sido objeto de retención en la fuente.

Alcance

El procedimiento inicia con la resolución emitida por la dian donde se indican las fechas y los parámetros establecidos para el envío de la información, seguido de la instrucciones de la información solicitada para la generación de los archivos solicitados por la dian, proceso que finaliza con la revisión, corrección y respectivo envío de los archivo definitivos.

Definiciones

Exogena: es el conjunto de datos que las personas naturales y jurídicas deben presentar periódicamente a la dian, según resolución expedida por el director general, sobre las operaciones con sus clientes o usuarios. Quien debe presentar dicha información es el representante legal de la empresa o su apoderado.

Normatividad legal

Ley 962 de 2005

Resolución 12717 de 2005 de la dian.

Resolución 1767 de 2006 artículo 2 de la de la dian

Resoluciones 003841, 003842, 003843, 003844, 003845, 003846, 003847 y 003841 del 30 de abril de 2008

Resolución 000219 del 31 de octubre de 2014 la dian que modifica las resoluciones 273 de diciembre 10 y 228 de oct 31 de 2013

Estatuto tributario artículo 22

Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Consultar la norma actual para determinar los formatos a diligenciar	Contabilidad	Contador	Dian		Contador
2.	Generar los libros auxiliares de las retenciones en la fuente practicadas en el año gravable respectivo y libros auxiliares de la totalidad de los	Contabilidad	Contador	Sistema contable	Libros auxiliares	Contador

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	pagos efectuados en el año gravable a empleados y terceros					
3.	Verificar la información de los certificados de ingresos y retenciones practicadas y recopila la información de los terceros con el fin de cruzar la información para verificar que no existan inconsistencias de datos a reportar.	Contabilida d	Contador	Presupuesto	N/a	Contad or
4.	Depurar las inconsistencias	Contabilida d	Contador			

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	encontradas ajustando los datos a la información que posee la base de datos del software, clasificándolas de acuerdo a los códigos que solicita la dian.			Contador		Contador
5.	Bajar el pre validador de la dian, para migrar la información depurada	Contabilida	Contador	Dian		
6.	Registrar la información en los formatos establecidos por la dian de las retenciones en la	Contabilida	Contador		Información exógena presentada	

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	fuente practicadas en el año gravable respectivo y pagos efectuados y presentarlo en el prevalidador depurar las inconsistencia y generar el archivo xml					
7.	Se presenta el documento xlm en la plataforma de la dian, se firma digitalmente y se imprime el acuse de recibido	Contabilida d	Contador		Acuse de recibido	
8.	Archivar	Contabilida d	Profesional de apoyo	Contabilidad	Trd	Archivo

Punto de control

Filtrar información de exógenas con los diferentes subsistemas para cruzar y depurar información.

Generar el pre validador de la información presentada

Indicador

N/a

Riesgos

Que no se actualice el código de la actividad del rut adecuadamente para efectos de la actividad

No generar el informe en los tiempos pertinentes

No revisar el informe antes de ser enviado a la dian

No contar con la firma digital para la presentación de la información

Procedimiento: plan anual mensualizado de caja

Objetivo

Este procedimiento establece la manera de elaborar el plan anual mensualizado de caja -pac al comienzo de cada vigencia fiscal, así como la forma de realizar modificaciones y controlar su ejecución a lo largo de cada vigencia.

Alcance

El procedimiento inicia una vez liquidado el presupuesto de ingresos y gastos de la vigencia respectiva y finaliza cuando se cierra la vigencia. Aplica a los giros de tesorería y presupuesto que están sujetos a movimientos de ingresos y egresos.

Definiciones

Plan anual mensualizado de caja -pac: es un instrumento mediante el cual se define el monto máximo mensual de fondos disponibles y el monto máximo de pagos en lo que se refiere a sus propios ingresos (recursos propios), con el fin de cumplir sus compromisos. En consecuencia, los pagos se harán teniendo en cuenta el pac y se sujetarán a los montos aprobados en él. (art. 73 inciso 1° decreto 111/96) y (art. 1° decreto 0630/96).

Pac aprobado en la vigencia: corresponde al cupo máximo mensual de pago, con base en el cual los órganos ejecutores pueden planear el pago de sus compromisos.

Pac aprobado rezago del año siguiente: cuando el presupuesto de la vigencia es mayor al pac aprobado en la vigencia actual, esta diferencia se aprueba como pac del rezago del año siguiente, sobre el cual, el órgano ejecutor puede adquirir compromisos y obligaciones, pero no comprometerse a pagar durante el año en curso. Con el cierre anual el pac aprobado para el rezago del año siguiente se ajusta a las cuentas por pagar (obligaciones y ordenes de pago) y reservas presupuestales (compromisos), que el órgano ejecutor tenga registradas en el sistema a diciembre 31 del año en curso.

Pac aprobado rezago del año anterior: cuando empieza la nueva vigencia, esta se inicia con el pac de cuentas por pagar y unas reservas presupuestales que quedaron constituidas a diciembre 31 del año inmediatamente anterior.

Aplazamientos al pac: consiste en reducir valores de uno o varios meses a partir del mes actual o subsiguiente y acreditarlos en meses futuros. Puede darse hasta por el máximo monto de pac asignado o disponible en un objeto de gasto o vigencia.

Adiciones al pac: son operaciones que implican un incremento de cupos para pagos permiten atender los compromisos de la entidad.

Anticipo del pac: se originan por la necesidad del órgano ejecutor en adquirir compromisos por encima de su pac, aprobado en un mes determinado para lo cual se solicita ante la dirección del tesoro nacional que se adicione en un mes y se resten en un mes futuro por el mismo valor.

Órganos ejecutores: se constituyen en órganos ejecutores aquellas unidades ejecutoras de cada sección presupuestal que tengan pagador nacional e independiente.

Normatividad legal

Decreto 111 de 1996 que compila el estatuto orgánico del presupuesto

Decreto 568 de 1996

Decreto 630 de 1996

Ley de presupuesto

Estatuto orgánico de presupuesto

Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1	Distribuir por mes los ingresos y gastos aprobados en el presupuesto	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Consejo de dirección	Resolución	Dirección
2.	Comparar	Presupuesto	Jefe	Presupuesto		Presupu

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	mes a mes la ejecución presupuestal y el plan anual de caja proyectado (pac) de acuerdo a los pagos realizados y los créditos, contra créditos, adiciones y reducciones.		presupuesto		Ejecución pac	esto
4.	Diferir los saldos por los meses restantes en caso de existir los mismos.	Presupuesto	Jefe presupuesto	Presupuesto	Ejecución pac	Dirección
5.	Archivar de acuerdo a las tablas de	Presupuesto	Jefe presupuesto	Dirección		

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	retención documental – trd.					

Punto de control.

Elaboración de resolución de proyección mensualizado de caja de ingresos y gastos

Comparación de ejecuciones presupuestales mes a mes y elaborar la ejecución del plan mensualizado de caja.

Indicador.

%de pac elaborados: pac realizados/meses del año

Riesgos

No revisar ejecuciones presupuestales anteriores

Órdenes de pago con errores

No contar con herramientas ofimáticas.

Procedimiento: pago de cuentas**Objetivo**

Este procedimiento establece el detalle de las actividades que se deben seguir en la ecam para el pago de las obligaciones a proveedores o contratistas de manera oportuna, siguiendo los parámetros legales contables y presupuestales.

Alcance

Aplica desde la recepción de documentos soporte que respaldan el recibo a satisfacción de bienes y servicios, su clasificación y causación hasta la correspondiente elaboración del comprobante de egreso hasta el giro del cheque o la realización de la transferencia electrónica (una vez sea aprobada por la dirección de la entidad) en las cuentas de ahorro o corrientes que previamente registran los proveedores.

Definiciones

Contratistas: la persona física o jurídica que asume contractualmente ante el promotor, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de las obras con sujeción al proyecto y al contrato.

Causación: el registro de los ingresos y gastos del presupuesto requiere previamente, contar con los actos administrativos de reconocimiento del derecho o de la obligación, derivados del hecho económico, sin perjuicio de observar el principio de cumplimiento de las disposiciones vigentes.

Cheque: es un título de crédito en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta (por ejemplo, el titular), extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta bancaria.

Normatividad legal

Constitución política de Colombia. Título xii, capítulo cuarto

Decreto nacional 624 de 1989 modificado por el decreto nacional 3258 de 2002 y las leyes 383 de

1997, 488 de 1998 y 863 de 2003, “por el cual se expide el estatuto tributario de los impuestos

Administrados por la dirección general de impuesto nacionales.” Y sus decretos reglamentarios

Decreto nacional no. 111 del 15 de enero de 1996, “por el cual se compilan normas que conforman el estatuto orgánico del presupuesto, compiló las leyes 38 de 1989, 179 de 1994 y 225 de 1995”.

Resolución de la contaduría general de la nación n° 400 de 2000 y todas sus modificaciones "por la cual se adopta el nuevo plan general de contabilidad pública y se dictan otras disposiciones" y sus resoluciones modificatorias.

Decreto del ministerio de hacienda y crédito público n° 522 de 2003” por el cual se reglamentan parcialmente la ley 788 de 2002 y el estatuto tributario” y sus decretos modificatorios.

Ley 489 de 1998.

Decreto 2170 de 2002.

Ley 850 de 2003.

Decreto 3622 de 2005.

Ley y decreto anual del presupuesto general del municipio.

Decreto 2806 de 2000, por el cual se dictan algunas disposiciones sobre el manejo de recursos públicos y la aplicación del sistema siif.

Plan general de contabilidad pública.

Resolución 356 de 2007, contaduría general de la nación.

Resolución 357 de 2008, contaduría general de la nación.

Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Recibir y radicar las cuentas de cobro	Recepción	Personal encargado	Contratistas	Radicado	Dirección
2.	Revisar las cuentas de cobro, facturas o actas, que contengan los soportes y los requisitos legales	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Contratista		Presupuest
3.	Generar orden de pago presupuestal con base en el registro	Presupuesto	Jefe de presupuesto		Odp presupuestal	Contador

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
4.	Efectuar la causación clasificando el hecho económica según el plan de cuentas y liquidar los descuentos correspondientes y firmar su revisión	Contabilida d	Contador	Presupuesto	Odp contable	Dirección general
5.	Firmar la orden de pago	Dirección general	Director	Contador	Odp firmada	Presupuest o
6.	Generar comprobante de egreso	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Director	Ceg presupuestal y contable Cheque	Contador
7.	Revisar y dar visto bueno a los comprobantes de egreso en cuanto al cumplimiento del plan de cuentas	Contabilida d	Contador	Presupuesto		Presupuest o

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
8.	Diligencia cheque y remitir para firma del comprobante de egreso	Presupuesto	Jefe de presupuesto		Cheque	Dirección
9.	Firmar comprobante de egreso y cheque	Dirección general	Director	Presupuesto	Ceg firmada Cheque firmado	Presupuest o
10.	Entrega del cheque al beneficiario se confirma identidad y se toma firma y huella o se genera la transferencia electrónica según el caso	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Dirección general		Contratista o proveedor
11.	Archivar copia para presupuesto	Presupuesto	Jefe de presupuesto			

Punto de control.

Las cuentas de cobro contienen los soportes correspondientes

El contador realiza la causación según el plan de cuentas y la normatividad vigente

Se revisan los saldos de los registros presupuestales para el pago

Se da visto bueno a los comprobantes de egreso

Indicadores

Porcentaje de cuentas canceladas mes: $(\text{total de cuentas canceladas mes} / \text{total de cuentas recibidas mes}) * 100$

Riesgos

- No revisar que los documentos cumplan con los requisitos legales
- No solicitar revisión por parte del contador
- No clasificar correctamente las cuentas en la causación
- No contar con herramientas ofimáticas.
- No registrar correctamente el beneficiario del pago
- No registrar correctamente los valores a pagar
- No efectuar los descuentos correspondientes

No mantener en custodia o seguridad los cheques girados

Procedimiento: pago de cuentas

• Objetivo

Este procedimiento establece el detalle de las actividades que se deben seguir en la ecam para el pago de las obligaciones a proveedores o contratistas de manera oportuna, siguiendo los parámetros legales contables y presupuestales.

• Alcance

Aplica desde la recepción de documentos soporte que respaldan el recibo a satisfacción de bienes y servicios, su clasificación y causación hasta la correspondiente elaboración del comprobante de egreso hasta el giro del cheque o la realización de la transferencia electrónica (una vez sea aprobada por la dirección de la entidad) en las cuentas de ahorro o corrientes que previamente registran los proveedores.

- **Definiciones**

- **Contratistas:** la persona física o jurídica que asume contractualmente ante el promotor, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de las obras con sujeción al proyecto y al contrato.
- **Causación:** el registro de los ingresos y gastos del presupuesto requiere previamente, contar con los actos administrativos de reconocimiento del derecho o de la obligación, derivados del hecho económico, sin perjuicio de observar el principio de cumplimiento de las disposiciones vigentes.
- **Cheque:** es un título de crédito en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta (por ejemplo, el titular), extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta bancaria.

- **Normatividad legal**

- Constitución política de Colombia. Título xii, capítulo cuarto

- Decreto nacional 624 de 1989 modificado por el decreto nacional 3258 de 2002 y las leyes 383 de

- 1997, 488 de 1998 y 863 de 2003, “por el cual se expide el estatuto tributario de los impuestos

- Administrados por la dirección general de impuesto nacionales.” Y sus decretos reglamentarios

- Decreto nacional no. 111 del 15 de enero de 1996, “por el cual se compilan normas que conforman el estatuto orgánico del presupuesto, compiló las leyes 38 de 1989, 179 de 1994 y 225 de 1995”.

- Resolución de la contaduría general de la nación n° 400 de 2000 y todas sus modificaciones "por la cual se adopta el nuevo plan general de contabilidad pública y se dictan otras disposiciones" y sus resoluciones modificatorias.

- Decreto del ministerio de hacienda y crédito público n° 522 de 2003” por el cual se reglamentan parcialmente la ley 788 de 2002 y el estatuto tributario” y sus decretos modificatorios.

- Ley 489 de 1998.

- Decreto 2170 de 2002.

- Ley 850 de 2003.

- Decreto 3622 de 2005.

- Ley y decreto anual del presupuesto general del municipio.

- Decreto 2806 de 2000, por el cual se dictan algunas disposiciones sobre el manejo de recursos públicos y la aplicación del sistema siif.

- Plan general de contabilidad pública.
- Resolución 356 de 2007, contaduría general de la nación.
- Resolución 357 de 2008, contaduría general de la nación.
- **Desarrollo**

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Recibir y radicar las cuentas de cobro	Recepción	Personal encargado	Contratistas	Radicado	Dirección
2.	Revisar las cuentas de cobro, facturas o actas, que contengan los soportes y los requisitos legales	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Contratista		Presupuest
3.	Generar orden de pago presupuestal con base en el registro	Presupuesto	Jefe de presupuesto		Odp presupuestal	Contador
4.	Efectuar la causación	Contabilidad	Contador	Presupuesto	Odp contable	Dirección general

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	clasificando el hecho económica según el plan de cuentas y liquidar los descuentos correspondientes y firmar su revisión					
5.	Firmar la orden de pago	Dirección general	Director	Contador	Odp firmada	Presupuestado
6.	Generar comprobante de egreso	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Director	Ceg presupuestal y contable Cheque	Contador
7.	Revisar y dar visto bueno a los comprobantes de egreso en cuanto al cumplimiento del plan de cuentas	Contabilidad	Contador	Presupuesto		Presupuestado
8.	Diligencia cheque y remitir	Presupuesto	Jefe de presupuesto		Cheque	Dirección

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	para firma del comprobante de egreso					
9.	Firmar comprobante de egreso y cheque	Dirección general	Director	Presupuesto	Ceg firmada Cheque firmado	Presupuest o
10.	Entrega del cheque al beneficiario se confirma identidad y se toma firma y huella o se genera la transferencia electrónica según el caso	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Dirección general		Contratista o proveedor
11.	Archivar copia para presupuesto	Presupuesto	Jefe de presupuesto			

● **Punto de control.**

- Las cuentas de cobro contienen los soportes correspondientes
- El contador realiza la causación según el plan de cuentas y la normatividad vigente

- Se revisan los saldos de los registros presupuestales para el pago
- Se da visto bueno a los comprobantes de egreso

- **Indicador**

Porcentaje de cuentas canceladas mes: $(\text{total de cuentas canceladas mes} / \text{total de cuentas recibidas mes}) * 100$

- **Riesgos**

- No revisar que los documentos cumplan con los requisitos legales
- No solicitar revisión por parte del contador
- No clasificar correctamente las cuentas en la causación
- No contar con herramientas ofimáticas.
- No registrar correctamente el beneficiario del pago
- No registrar correctamente los valores a pagar
- No efectuar los descuentos correspondientes
- No mantener en custodia o seguridad los cheques girados

Procedimiento: informe anual de cierre presupuestal

- **Objetivo**

Este procedimiento contiene las actividades relacionadas con el cierre contable incluyen todos los procedimientos referidos con el debido reconocimiento de los bienes, derechos y obligaciones, ingresos, gastos y costos en el período contable correspondiente, que los

estados contables reflejen razonablemente los saldos al corte de diciembre, y que se preparen los saldos de inicio del proceso para el año siguiente.

- **Alcance**

- **Procedimiento de causación:** este procedimiento inicia cuando el funcionario del área contabilidad recibe factura, recibo de servicios públicos o cuenta de cobro y los documentos soporte de presupuesto y termina cuando el funcionario del área de contabilidad anexa el comprobante de causación, el formato de control de causaciones y los libros anexos y traslada presupuesto.
- **Gastos pagados por anticipado:** este procedimiento inicia cuando funcionario del área contabilidad ingresa al sistema e imprime copia de los libros auxiliares de gastos pagados por anticipado y termina cuando el funcionario del área contabilidad archiva el comprobante de diario con sus soportes.
- **Conciliaciones internas:** este procedimiento inicia cuando el funcionario de presupuesto y contabilidad cotejan los saldos existentes en las cuentas contables y presupuestales y termina cuando se evidencian las diferencias.
- **Conciliaciones bancarias:** este procedimiento inicia cuando el área tesorería verifica los movimientos de los extractos bancarios con los saldos de los libros de bancos y termina cuando se establecen las diferencias realizándose las notas y ajustes respectivos.
- **Cierre mensual y anual:** este procedimiento inicia cuando el funcionario del área contabilidad recibe de tesorería los informes diarios e imprime comprobantes de diario y termina cuando funcionario del área de contabilidad archiva copia de los estados financieros.

- **Definiciones**

- **Banco:** establecimiento de origen privado o público, vigilado por la superintendencia bancaria, que debidamente autorizado por la ley, admite dinero en forma de depósito para que en unión de recursos propios, pueda conceder préstamos, descuentos y en general, todo tipo de operaciones financieras
- **Balance general:** muestra la situación financiera, económica y social de un ente público, expresada en unidades monetarias a una fecha determinada y revela la totalidad de sus bienes, derechos, obligaciones y la situación del patrimonio.
- **Causación:** los hechos financieros, económicos y sociales deben registrarse en el momento en que sucedan, independientemente del instante en que se produzca la corriente de efectivo que se deriva de estos.
- **Comprobantes de contabilidad:** documentos en los que se resumen las operaciones financieras, económicas y sociales del ente público y sirven de fuente para registrar los movimientos en el libro correspondiente.
- **Conciliación bancaria:** comparación entre los datos informados por el banco de una cuenta corriente o de ahorros en su extracto con la información contable correspondiente a la contabilidad de la empresa, con explicación de sus diferencias si las hubiere.
- **Estado de actividad financiera, económica y social:** señala la actividad financiera, económica y social de un ente público y revela el flujo de recursos percibidos y consumidos en cumplimiento de su función administrativa o cometido estatal, expresados en términos monetarios, durante un periodo determinado.
- **Estados contables básicos:** comprende aquellos que preparan los entes públicos al cierre de un período, en desarrollo de políticas sobre información institucional, con el fin

de proporcionar lo relacionado con la situación financiera, económica y social del ente público, los resultados y la generación de flujos de fondos.

- **Libro diario:** contiene dentro de los débitos y créditos de las cuentas, el registro detallado cronológico y preciso de las operaciones realizadas, extraídos de los comprobantes de contabilidad.

- **Libro mayor:** contiene los saldos de las cuentas del mes anterior, así como las sumas de los movimientos débitos y créditos de cada una de las cuentas del respectivo mes, tomadas del libro diario y el saldo final del mismo mes.

- **Libros auxiliares:** contienen el detalle de los registros contables necesarios para el control de las operaciones, elaborados con base en los comprobantes de contabilidad o en los documentos soporte. Dichos registros corresponden al nivel auxiliar del catálogo general de cuentas.

- **Nota crédito:** documento emitido por el vendedor para el comprador que indica la voluntad del vendedor de reducir (acreditar) la cuenta por cobrar del comprador como resultado de una devolución o una rebaja en ventas.

- **Nota debito:** documento emitido por el comprador para el vendedor que señala reducción (debito) de la cuenta por pagar del vendedor como resultado de una devolución o rebaja en una compra.

- **Normatividad legal**

- Ley 100 de 1990 y todas sus modificaciones

- Estatuto tributario nacional y municipal

- Ley 50 de 1990 y todas sus modificaciones

- Plan general de contabilidad pública
- Decreto plan general de contabilidad pública
- Carta circular 059 del 20 de diciembre de 2004, de la contaduría general de la nación, por la cual se dan lineamientos sobre el procedimiento para cierre contable de la vigencia 2004

• **Desarrollo**

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1	Generar la ejecución presupuestal de la vigencia actual	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Presupuesto	Ejecución de ingresos y gastos	Presupuest
3.	Elaborar análisis de la ejecución presupuestal de la vigencia actual	Presupuesto	Jefe presupuesto	Presupuesto	Ejecución de ingresos y gastos	Presupuest
4.	Verificar saldos existentes	Presupuesto	Jefe presupuesto	Presupuesto	Ejecución de ingresos y gastos	Presupuest

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
5.	Realizar ajustes necesarios según reportes	Presupuesto	Jefe presupuesto	Presupuesto	Ejecución de ingresos y gastos	Presupuesto
6.	Generar la ejecución presupuestal con las correcciones	Presupuesto	Jefe presupuesto	Presupuesto	Ejecución de ingresos y gastos	Director
7.	Determinar las cuentas por pagar y las reservas presupuestales.	Presupuesto	Jefe presupuesto	Presupuesto	n/a	Presupuesto
8.	Proyectar resolución de las cuentas por pagar y reservas presupuestales	Presupuesto	Jefe presupuesto	Presupuesto	Resolución	Director
9.	Archivar de acuerdo a las tablas de retención	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Director	Proyecto de acuerdo	

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	documental – trd					

• **Punto de control.**

- Generar ejecución presupuestal y verificar la ejecución
- Determinar las cuentas por pagar y reservas presupuestales
- Proyectar resolución de cuentas por pagar y reservas presupuestales.

• **Indicadores**

n/a

• **Riesgos**

- Falla del software contable

Procedimiento: caja menor

• **Objetivo**

Definir el procedimiento **manejo de caja menor**, relacionado con las actividades de compras menores sujetas a la aplicación del reglamento de caja menor, controlando el manejo del dinero,

la caja menor está destinada a actividades propias de la ecam y se busca gestionar los recursos de valor agregado requeridos para las necesidades menores.

- **Alcance**

Inicia con la expedición resolución de manejo y responsable de las cajas menores, y termina cuando se realiza el cierre de la caja menor indicando que la misma se cierra por el término de vigencia y se consigna lo que se tenga en efectivo, igualmente se cierran los libros. Liquidación final de la caja menor.

- **Definiciones**

Caja menor: cantidad pequeña de fondos que se usa para gastos menores, imprevistos y necesarios en que incurra la ecam en el ejercicio de sus actividades. La caja menor está reglamentada por acto administrativo.

Certificado de disponibilidad presupuestal de caja menor (cdp): el certificado de disponibilidad presupuestal es un documento de gestión financiera y presupuestal que permite dar certeza sobre la existencia de una apropiación disponible y libre de afectación para la asunción de un compromiso.

Certificado de registro presupuestal de caja menor (rp): es el registro definitivo de un gasto que expide el jefe de presupuesto de una entidad pública, el cual garantiza que los recursos del presupuesto solo se utilizarán para el fin especificado en dicho registro.

- **Normatividad legal**

- Resolución interna.

- Decreto ley 111 de 1996

- Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1	Verificar necesidades administrativas del rubro presupuestal y cuantías del fondo para la vigencia	Dirección	Director	Presupuesto (ejecuciones presupuestales – archivo)	Carta	Presupue
2.	Recibir solicitud de certificado de disponibilidad presupuestal.	Dirección	Director	Dirección	solicitud cdp	Direcció
3.	Verificar saldos en el presupuesto, para expedir cdp.	Presupuest	Jefe presupuesto	Presupuesto	Cdp Rp	Presupue

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
4.	Proyectar resolución de apertura de fondo de caja menor y asignación del responsable	Jurídico	Profesional encargado	Presupuesto	Resolución	Dirección
5.	Recibir solicitud de registro presupuestal y expedirlo	Presupuesto	Jefe presupuesto	Dirección	Solicitud	Dirección
6.	Generar comprobante de egreso y cheque a nombre del responsable de caja menor.	Contabilidad	Profesional encargado	Presupuesto	Comprobante de egreso	Dirección Presupuesto
7.	Registrar los gastos de la caja menor, según soportes para	Presupuesto	Jefe presupuesto	Presupuesto	Reportes de gastos	Presupuesto

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	reembolsos.					
8.	Realizar arqueos esporádicos de gastos de caja menor.	Dirección Control interno	Director Profesiona l encargado	Presupuesto	Arqueo caja menor	Presupue sto
9.	Solicitar reembolso según porcentaje establecido por la o resolución emitida de aprobación	Presupuest	Jefe presupuesto	Presupuesto	Carta	Direcció n
10.	Realizar arqueo de reembolso según soportes.	Dirección Control interno	Director Profesiona l encargado	Presupuesto	Arqueo de caja menor	Presupue sto
11.	Generar resolución de legalización de los gastos de caja menor	Jurídica	Profesiona l encargado	Presupuesto	Resolución	Presupue sto Direcció n

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
1 2.	Elaborar orden de pago legalizando los gastos de caja menor.	Contabilidad	Profesional encargado	Presupuesto	Orden de pago	Dirección
1 3.	Realizar comprobante y cheque de egresos para legalizar el reembolso.	Contabilidad	Profesional encargado	Dirección	Comprobante de egreso	Dirección
1 4.	Realizar cierre de caja menor cuando sea necesario según porcentaje de ejecución de gastos y finalización de año.	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Presupuesto	Relación de gastos Arqueo de caja menor Resolución Orden de pago	
1 5.	Archivar de acuerdo a las	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Presupuesto		

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	tablas de retención documental – trd.					

● **Punto de control.**

- Verificar disponibilidad presupuestal para caja menor
- Resolución de constitución del fondo de caja menor, asignando responsable del mismo
- Arqueos esporádicos y arqueo de reembolso.

● **Indicadores**

%arqueos de caja menor: (números de arqueos/solicitud de reembolsos + 3) *100

%ejecución del fondo: (valor del fondo ejecutado/valor del fondo proyectado)

● **Riesgos**

- No tener soportes de gastos
- No realizar arqueos de caja menor
- No contar con póliza de aseguramiento
- No solicitar reembolso
- Hurto del dinero del fondo de caja menor

Procedimiento: autorización y legalización avance de viaticos**•Objetivo**

Estandarizar las actividades que deben desarrollarse para la solicitud y seguimiento de los avances y/o anticipos.

•Alcance

Este procedimiento inicia cuando el director general entrega al jefe de presupuesto encargado del control y seguimiento de los avances y anticipos la autorización para generar la disponibilidad y termina con el giro del cheque por el correspondiente pago.

•Definiciones

Anticipo: adelantos en dinero entregados a funcionarios pertenecientes a la entidad, con el objeto de atender viáticos y gastos de viaje anticipados

Avance: desembolsos que se efectúan para atender pagos por asuntos prioritarios y urgentes para la marcha normal de la administración, para los cuales no exista pac disponible en ese momento, con afectación posterior del presupuesto.

• **Normatividad legal**

• Decreto 0113 de 2003

• Resoluciones para el manejo de avances y anticipos

• **Desarrollo**

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Informar sobre las capacitaciones o salidas que vaya a realizar y aprobar	Dirección general – financiero	Director	Entidades externas	Carta	Funcionarios
2.	Recibir los soportes de las capacitaciones e invitaciones en que tengan que participar los funcionarios y	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Dirección general	Liquidación	Dirección

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	liquidar por número de días a compensar					
4.	Solicitar cdp	Dirección general	Director		Solicitud cdp	Jefe de presupuesto
5.	Emitir cdp	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Dirección general	Cdp	Dirección general
3.	Proyectar el acto administrativo de avance	Área jurídica	Profesion al de apoyo	Dirección general	Acto administrativo	Dirección
7.	Solicitar registro presupuestal	Dirección general	Director		Solicitud rep	Jefe de presupuesto
8.	Emitir rp	Presupuesto	Jefe de presupuesto		Rp	Dirección general
9.	Verificar soporte y elaborar orden de pago del avance	Presupuesto	Contador - jefe de presupuesto	Dirección general	Odp - cheque	Dirección general
10.	Firmar orden de pago y cheque	Dirección general	Director	Presupuesto	Orden de pago y cheque	Presupuest o

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
					firmado	
12	Entregar el cheque al funcionario y archivar documentación		Auxiliar administrativo			
1.	Una vez terminada la comisión presentar los documentos soporte de la comisión (gastos de transporte, capacitación, etc.)		Funcionario	Entidades externas	Facturas, certificaciones de asistencia	Jefe de presupuesto
3.	Registrar y verificar la contabilización correspondiente del avance	Presupuesto	Contador – jefe de presupuesto	Funcionario comisionado	Comprobante de egreso	Dirección general
	Firmar comprobante de	Dirección general	Director	Contador – jefe de presupuesto	Comprobante de egreso	Presupuesto

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	egreso				firmado	
12	Archivar documentación		Auxiliar administrativo			

• **Punto de control.**

- Carta de autorización de viáticos y avance
- Resolución de autorización de avance
- Revisión de los documentos soportes para la legalización

• **Riesgos**

- No presentar los soportes conforme a la ley que evidencien el gasto y permitan su legalización
- No contar con el acto administrativo que autorice el pago del avance

No destinar los recursos en lo establecido en la comisión

Certificado de disponibilidad presupuestal

• **Objetivo**

Garantizar la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre para amparar el

compromiso con cargo al presupuesto de la respectiva vigencia; y mantener un estricto control sobre la contratación y la ejecución de gastos.

2. Alcance

Este procedimiento inicia con la recepción de la solicitud, hasta la afectación definitiva del presupuesto por la expedición del certificado de disponibilidad presupuestal (cdp).

3. Definiciones

- **Apropiación presupuestal:** es la partida asignada a cada rubro presupuestal para la vigencia fiscal respectiva.

- **Certificado de disponibilidad presupuestal – cdp:** es el documento expedido con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos.

Este documento afecta preliminarmente el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso y se efectúa el correspondiente registro presupuestal. En consecuencia, los órganos deberán llevar un registro de éstos que permita determinar los saldos de apropiación disponible para expedir nuevas disponibilidades. (Decreto 568 de 1996. Artículo 19).

- **Inicio de anualidad (decreto 111 de 1996; artículo 14):** “el año fiscal comienza el 1o. De enero y termina el 31 de diciembre de cada año. Después del 31 de diciembre no podrán asumirse compromisos con cargo a las apropiaciones del año fiscal que se cierra en esa fecha y los saldos de apropiación no afectados por compromisos caducarán sin excepción (ley 38/89, artículo 10)”.

- **Ejecución presupuestal:** realizada en concordancia con el plan anual mensualizado de caja, correspondiendo a la expedición del registro presupuestal por medio del cual se ejecuta el presupuesto.

- **Presupuesto de gastos:** comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión; incluyendo transferencias, que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La acusación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente, así su pago se efectúe en la siguiente vigencia fiscal.

- **Registro presupuestal (rp):** es la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso y se afecta en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta no será desviada a ningún otro fin. En esta operación se debe indicar claramente el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar. (decreto 568 de 1996. Artículo 20).

- **Rubro presupuestal:** representa cada uno del ítem o conceptos en que se divide el presupuesto de la entidad, caracterizado por corresponder a un concepto específico de ingresos o gastos.

4. Normatividad legal

- Decreto 111 de 1996, por el cual se compilan la ley 38 de 1989, la ley 179 de 1994 y la ley 225 de 1995 que conforman el estatuto orgánico del presupuesto.

- Ley y decreto anual del presupuesto general de la nación.

- Decreto 568 de 1996, por el cual se reglamentan las leyes 38 de 1989, 179 de 1994 y 225 de 1995 orgánicas del presupuesto general de la nación.

- Decreto 2806 de 2000, por el cual se dictan algunas disposiciones sobre el manejo de recursos públicos y la aplicación del sistema integral de información financiera, siif.

- Decreto 2260 de 1996, por el cual se introducen algunas modificaciones al decreto 568 de 1996.

- Decreto 1737 de 1998, por el cual se expiden medidas de austeridad y eficiencia y se someten a condiciones especiales la asunción de compromisos por parte de las entidades públicas que manejan recursos del tesoro público.

- Resolución 036 del 7 de mayo de 1998, por la cual se determinan algunas normas y procedimientos sobre registros presupuestales, suministro de información y su sistematización del presupuesto general de la nación.

- Decreto 178 del 29 de enero de 2003, por el cual se dictan algunas disposiciones sobre el manejo de recursos públicos y la aplicación del sistema integral de información financiera, siif nación.

- Resolución 450 de mayo 3 de 2003, por la cual se organizan el comité directivo y el comité de seguridad del siif nación.

- Plan general de contabilidad pública.

5. Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
1.	Recibir y radicar solicitud de cdp y/o modificación presupuestal firmada por el director	Presupuest	Jefe de presupuesto	Dirección general	Solicitud cdp Modificaci ón presupuestal	Presupues to
2.	Verificar la existencia de disponibilidad presupuestal y/o aprobar la modificación presupuestal de no existir disponibilidad presupuestal se devuelve la solicitud a la oficina gestora.	Presupuest	Jefe de presupuesto	Dirección general		

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
3.	Elaborar el certificado de disponibilidad presupuestal y/o modificación presupuestal y firmar	Presupuestal	Jefe de presupuesto		Cdp Modificación presupuestal	Dirección general
4.	Entrega del certificado de disponibilidad presupuestal	Presupuestal	Jefe de presupuesto	Presupuesto	Cdp Modificación presupuestal	Dirección general
5.	Archivar según trd	Presupuestal	Jefe de presupuesto			

● **Punto de control**

- Revisión de disponibilidad presupuestal
- Firma del ordenador del gasto
- Firma del cdp área presupuestal
- Firma del recibido del cdp.

● **Indicador**

% cdp sin registro presupuestal = (total cdp sin rp / total cdp generados) * 100 (trimestral)

- **Riesgos**

- No revisión de la disponibilidad presupuestal.
- Fallas en el software financiero del área de presupuesto
- No revisión del cdp

Registro presupuestal

- **Objetivo**

Efectuar la imputación presupuestal para que se afecte en forma definitiva la apropiación, garantizando que solo se utilizará para el fin requerido y mantener un estricto control sobre la contratación y la ejecución de gastos por parte de la ecam, a través del registro presupuestales.

2. Alcance

Este procedimiento inicia con la recepción del contrato o documento similar, hasta la afectación definitiva del presupuesto por la expedición del registro presupuestal (crp)

3. Definiciones

Apropiación presupuestal: es la partida asignada a cada rubro presupuestal para la vigencia fiscal respectiva.

Principio de anualidad (decreto 111 de 1996; artículo 14): “el año fiscal comienza el 1o. De enero y termina el 31 de diciembre de cada año. Después del 31 de diciembre no podrán asumirse compromisos con cargo a las apropiaciones del año fiscal que se cierra en esa fecha y los saldos de apropiación no afectados por compromisos caducarán sin excepción (ley 38/89, artículo 10)”.

Ejecución presupuestal: realizada en concordancia con el plan anual mensualizado de caja, correspondiendo a la expedición del registro presupuestal por medio del cual se ejecuta el presupuesto.

Presupuesto de gastos: comprende las apropiaciones para gastos de funcionamiento, servicio de la deuda y gastos de inversión; incluyendo transferencias, que se causen durante la vigencia fiscal respectiva. La acusación del gasto debe contar con la apropiación presupuestal correspondiente, así su pago se efectúe en la siguiente vigencia fiscal.

Registro presupuestal (rp): es la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso y se afecta en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta no será desviada a ningún otro fin. En esta operación se debe indicar claramente el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar. (decreto 568 de 1996. Artículo 20).

Rubro presupuestal: representa cada uno de los ítem o conceptos en que se divide el presupuesto de la entidad, caracterizado por corresponder a un concepto específico de ingresos o gastos.

Unidad administrativa: corresponde a la denominación general que se le da a las diferentes dependencias jerárquicas en que se distribuye la estructura organizacional de la entidad: despacho de la alcaldía, oficinas, secretarías de despacho, departamentos administrativos y direcciones.

4. Normatividad legal

- Decreto 111 de 1996, por el cual se compilan la ley 38 de 1989, la ley 179 de 1994 y la ley 225 de 1995 que conforman el estatuto orgánico del presupuesto.

- Ley y decreto anual del presupuesto general de la nación.

- Decreto 568 de 1996, por el cual se reglamentan las leyes 38 de 1989, 179 de 1994 y 225 de 1995 orgánicas del presupuesto general de la nación.

- Decreto 2806 de 2000, por el cual se dictan algunas disposiciones sobre el manejo de recursos públicos y la aplicación del sistema integral de información financiera, siif.

- Decreto 2260 de 1996, por el cual se introducen algunas modificaciones al decreto 568 de 1996.

- Decreto 1737 de 1998, por el cual se expiden medidas de austeridad y eficiencia y se someten a condiciones especiales la asunción de compromisos por parte de las entidades públicas que manejan recursos del tesoro público.

- Resolución 036 del 7 de mayo de 1998, por la cual se determinan algunas normas y procedimientos sobre registros presupuestales, suministro de información y su sistematización del presupuesto general de la nación.

- Decreto 178 del 29 de enero de 2003, por el cual se dictan algunas disposiciones sobre el manejo de recursos públicos y la aplicación del sistema integral de información financiera, siif nación.

- Resolución 450 de mayo 3 de 2003, por la cual se organizan el comité directivo y el comité de seguridad del siif nación.

- Plan general de contabilidad pública.

5. Desarrollo

N o.	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
		Area	Cargo			
1.	Recibir y radicar solicitud de rp y/o modificación presupuestal firmada por el director	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Dirección general	Solicitud de modificación presupuestal	Presupuesto
2.	Verificar la existencia de cdp y/o aprobar la modificación presupuestal de no existir cdp se devuelve la solicitud a la oficina gestora.	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Dirección general	Carta	
3.	Elaborar el registro	Presupuesto	Jefe de presupuesto		Rp de modificación	Dirección general

N	Actividad	Responsables		Proveedores	Registro	Cliente
	presupuestal y/o modificación presupuestal y firmar			Dirección general	ón presupuestal	
4.	Entrega del registro presupuestal	Presupuesto	Jefe de presupuesto	Presupuesto	Rp Modificación presupuestal	Dirección general
5.	Archivar	Presupuesto	Jefe de presupuesto		T.r.d	Archivo

● **Punto de control**

- Recepción solicitudes de registro presupuestales
- Firma del rp área presupuestal
- Firma del recibido del rp

● **Indicadores**

Porcentaje de cpd con rp mes: $(\text{numero de cdp con rp mes} / \text{numero de cdp mes}) * 100$

● **Riesgos**

- Información errónea en la solicitud de registros presupuestales
- Fallas en el software financiero del área de presupuesto

- Falta de personal
- No revisión del rp

Apéndice I. Manual de gestión de calidad

Equipo gestor de calidad

Mercedes Plata Delgado

Directora general ECAM

Líder proceso estratégico y co-líder proceso misional

Diego Julián Moreno Flórez

Profesional universitario – jefe de presupuesto

Líder proceso de apoyo

Liliana Rocío Peña

Profesional contratista - coordinadora académica

Co-líder proceso misional

Diego Antonio Escobar Rueda

Profesional contratista – control interno

Líder proceso evaluación y seguimiento

Orlando Díaz Jaimes

Apoyo proceso gestión administrativa

Sandra Manrique Sanabria

Profesional contratista – apoyo proceso gestión financiera

Ana Helia Cano Quintero

Equipo apoyo proceso atención usuario

Alexander Contreras

Nathalia Alexandra González Hurtado

Líderes proceso de certificación

Manual de gestión de calidad.

- Objetivo
- Alcance del sistema de gestión de calidad
- Exclusiones Partes interesadas
- Planeación estratégica
- Valores estratégicos
- Misión

- Visión
- Política de calidad
- Factores claves del éxito
- Valores claves del éxito
- Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - Mejora continua
 - Revisión por la dirección
 - Organigrama
 - Estructura documental Mapa de procesos
 - Caracterización de procesos
 - Relación de los procesos del SGC con los requisitos de la norma NTC ISO - 9001:2005 NTC GP – 100:2009
- Implementación y operación
- Referencias y marco legal
- Historial de revisiones
- Listado de distribución

1. Objetivo

La escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM), establece la estructura del sistema de gestión de calidad para consolidar y respaldar el funcionamiento de los sistemas que garantizan los servicios prestados.

Se define el contenido de los principios fundamentales y pilares de la organización, dentro de los requisitos y estándares de calidad; su compromiso con la calidad; procesos administrativos y operativos y su interacción dentro de los sistemas; y la determinación de mecanismos que garanticen el monitoreo y mejora permanente del sistema de gestión de calidad, dando cumplimiento a los requerimientos de la norma NTC GP 1000:2009.

2. Alcance del sistema de gestión de la calidad.

El sistema de gestión de calidad de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM) fundamenta su accionar en la formación servidores públicos y la comunidad en general del municipio de Floridablanca en programas técnicos laborales y cursos cortos de formación, a través de un proyecto educativo institucional, que responda a las necesidades de la comunidad.

Para ello documenta los macro procesos de:

- Macroproceso misional

Gestión académica.

- Macroproceso de apoyo

Gestión administrativa

Gestión financiera

- Macroproceso estratégico

Gestión de direccionamiento.

- Macroproceso de atención al ciudadano
- Macroproceso de seguimiento y evaluación

3. Exclusiones

Se excluye del alcance de este sistema de gestión de la calidad el capítulo 7.6 de la norma NTC-GP 1000; control de los dispositivos de seguimiento y medición, teniendo en cuenta que no se utilizan equipos ni dispositivos de seguimiento y medición, para medir los servicios de la ECAM. En su lugar, se utilizan instrumentos de evaluación durante los procesos de formación y evaluación institucional, los cuales se validan dentro de cada uno de los procesos para asegurar su confiabilidad.

4. Partes interesadas

Docentes, administrativos, contratistas, padres de familia, estudiantes, consejo directivo de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM), entidades en convenio y el ministerio de educación nacional (MEN)

5. Planeación estratégica

5.1 valores estratégicos:

Compromiso	La escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM) como organización moderna, se compromete a adelantar su misión potenciando la capacidad de trabajo más allá del simple cumplimiento de una función, en beneficio de resultados óptimos en el desafío de la educación superior del municipio de Floridablanca
Responsabilidad	La escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM), fomenta la educación superior del municipio, asumiendo el deber y la obligación que le compete como tal dentro del desarrollo pedagógico de la comunidad.
Respeto	La escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM), es consciente que existen leyes, normas y manuales de funcionamiento que orientan el diario hacer en torno a compromisos de actuar o no frente a la dignidad de quien necesita y tiene derecho al servicio.
Transparencia	La escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM), garantiza el cumplimiento de su misión con una actitud de máxima nitidez, claridad y transparencia en su proceder dentro y fuera del ámbito institucional que le fue conferido.
Liderazgo participativo y comunitario	Teniendo en cuenta el compromiso misional de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM), dentro del sector educativo, donde se fortalece su acción pedagógica en un ser humano con valores y principios; con mentalidad emprendedora, competitivo en su entorno, con base en las necesidades de los diferentes estamentos de la comunidad educativa.
Trabajo en equipo	El personal directivo docente y administrativo de la escuela de capacitación

	municipal de Floridablanca (ECAM), trabaja en función de su compromiso misional con el propósito de fortalecer el liderazgo, la responsabilidad y compromiso de equipo; para el logro de metas específicas que permitan el mejoramiento continuo de la institución.
Modernidad	La escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM), acorde a su visión, dentro de una estructura dinámica, que lo posiciona como líder en el ámbito local, regional y nacional; dentro de una educación empresarial y social, que ofrece continuos aportes de transformación, acordes con el desarrollo social, tecnológico e industrial del país

5.2 misión

Direccionar y ejecutar todas las acciones de formación de la administración municipal, a través de un equipo de trabajo ágil y eficiente, buscando mejorar las condiciones y niveles de vida de los servidores públicos y la comunidad en general mediante procesos continuados de formación que generen una cultura de mejoramiento sistemático en la administración municipal y entregue herramientas de formación a los habitantes del municipio para construir un mejor proyecto de vida; y en el marco de la democracia participativa, trabajar en la construcción de ciudadanos que gobiernan.

5.3. Visión.

Direccionar y ejecutar todas las acciones de formación de la administración municipal, a través de un equipo de trabajo ágil y eficiente, buscando mejorar las condiciones y niveles de vida de los servidores públicos y la comunidad en general mediante procesos continuados de formación que generen una cultura de mejoramiento sistemático en la administración municipal y entregue herramientas de formación a los habitantes del municipio para construir un mejor proyecto de vida; y en el marco de la democracia participativa, trabajar en la construcción de ciudadanos que gobiernan.

5.4. Política de calidad.

La escuela de capacitación municipal de Floridablanca ECAM es una entidad de educación para el trabajo y el desarrollo humano orientada a la formación laboral y capacitación de los funcionarios públicos y comunidad en general, comprometida con el progreso y desarrollo de la comunidad, basados en la mejora continua bajo los preceptos y principios de la administración pública, soportada en procesos y procedimientos de calidad óptimos, un equipo de trabajo idóneo, especializado y un mecanismo de comunicación efectiva, siguiendo los lineamientos de la NTC gp1000:2009, la NTC ISO 9001:2008 articulados con el MECI en la entidad.

5.5. Objetivos de calidad.

- Implementar procesos de gestión que orienten el que hacer institucional, a través de políticas, estrategias, lineamientos y acciones; con el fin de alcanzar las metas propuestas en el proyecto educativo institucional.

- Diseñar, ejecutar y evaluar acciones pedagógicas acordes a las políticas del men y los lineamientos institucionales, con el fin de formar ciudadanos competentes, con mentalidad emprendedora y protagonistas de su proyecto de vida.
- Garantizar procesos efectivos financieros, organizacionales y los relacionados con la administración de los recursos y la optimización de los mismos.
- Asegurar el mejoramiento continuo de nuestros procesos.
- Aumentar la efectividad de respuesta oportuna a las necesidades de la comunidad.

5.6. Factores claves del éxito.

- Capacidad de liderazgo.
- Formación en competencias básicas, ciudadanas y laborales.
- Cultura empresarial competitiva con mentalidad emprendedora.
- Formación integral, fundamentada en valores y principios.
- Autonomía y mejoramiento continuo.
- Transformación, acorde con el desarrollo científico, socio - cultural, religioso, tecnológico e industrial del país.

5.7. Valores institucionales

- Perseverancia.

- Espiritualidad.
- Liderazgo.
- Tolerancia.
- Fraternidad.
- Sentido de pertenencia.
- Compromiso.
- Identidad.
- Empatía.
- Autonomía.
- Emprendimiento.
- Conciliación.
- Responsabilidad

Indicadores para el seguimiento de los objetivos del sistema de gestión de calidad

Ver manual de procedimientos.

6. Responsabilidad, autoridad y comunicación

Las responsabilidades del personal de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM), están definidas en el manual de funciones, control interno, procedimientos, mapa de

riesgos y código de ética y en los diferentes procedimientos del sistema de gestión de calidad, planes de calidad y en las caracterizaciones de cada proceso.

Los grados de autoridad bajo los cuales se delegan las responsabilidades administrativas y técnicas se encuentran descritos en el organigrama que se grafica posteriormente.

La persona responsable de garantizar el mantenimiento y mejoramiento de los sistemas de gestión es el director (a) y el responsable del sistema de gestión de calidad es el representante de la dirección designado por resolución. Es una de las premisas de la organización que todo el talento humano que labore en él, siga los lineamientos del sistema de gestión de calidad, dándole cumplimiento a lo establecido en los procedimientos y las norma ntc gp 1000:2009.

Funciones específicas del representante de la dirección para el sistema de gestión de calidad:

1. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
2. Informar al director, sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
3. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
4. Establecer las relaciones internas y externas necesarias para los asuntos relacionados con el mantenimiento, evaluación y mejora de la gestión de la calidad institucional.

5. Revisar continuadamente los contenidos referentes al sistema de gestión de calidad incorporados al manual de calidad.
6. Asegurar el cumplimiento de las auditorías internas al sistema de gestión de calidad.
7. Garantizar el cumplimiento del plan de mejoramiento.

La comunicación interna se realizará a través de reuniones de trabajo o informativas, en forma verbal o escrita, utilizando circulares, cartas, resoluciones, e-mail; la comunicación a la comunidad se realizara a través de reuniones, circulares y publicaciones en la página web.

La selección de proveedores se realizara de acuerdo a la necesidad de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM) y teniendo como referente la normatividad legal vigente en contratación estatal.

7. Mejora continua

Para mantener el sistema de calidad, en forma permanente de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM), evidencia la mejora continua a través de la identificación del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas, revisiones por la dirección, análisis de indicadores, cumplimiento de las metas y acciones de mejora al sistema de gestión, el monitoreo constante de los sistemas permitirá un proceso versátil de cambio hacia la calidad.

Uno de los principales métodos para el análisis y determinación de las directrices de los sistemas de gestión de la organización parte del análisis de la satisfacción de los clientes mediante la captación de encuestas que indicarán la percepción de los clientes sobre el servicio prestado a partir del cual se analizarán y enfocarán las herramientas de calidad, que permitan el mejoramiento continuo del sistema.

Para asegurar el cumplimiento de la política de calidad, en la etapa inicial del sistema de gestión de calidad equivaldrá a un 60% y una vez certificados por un organismo certificador será equivalente al 100%, y su cumplimiento dependerá del cumplimiento de los objetivos de calidad, dividiendo el 100% en el número de objetivos generados para la política de calidad.

De esta misma manera se controlará el cumplimiento de cada uno de los objetivos, siendo el objetivo el 100%, y dividiendo en el número e indicadores asignados a la medición del objetivo de calidad.

8. Revisión por la dirección

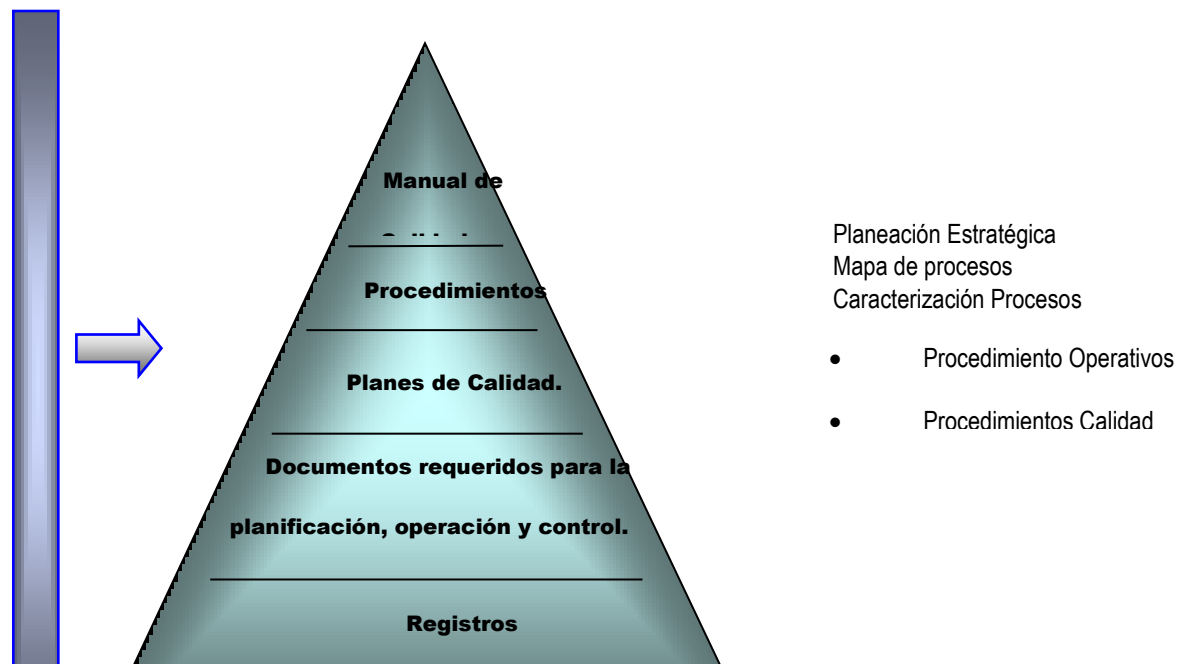
Se determina la realización de revisiones de la dirección, una (1) vez al año, posterior a la primera auditoría interna que serán realizadas en una etapa, la cual será realizada por un profesional en cualquier área, el cual debe estar certificado como auditor interno, con una experiencia mínima de seis (06) meses, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y efectividad continua del sistema de gestión.

9. Organigrama

En la siguiente gráfica se ilustra la conformación del equipo de trabajo de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM), según los lineamientos del ente territorial y del ministerio de educación nacional.



10. Estructura documental



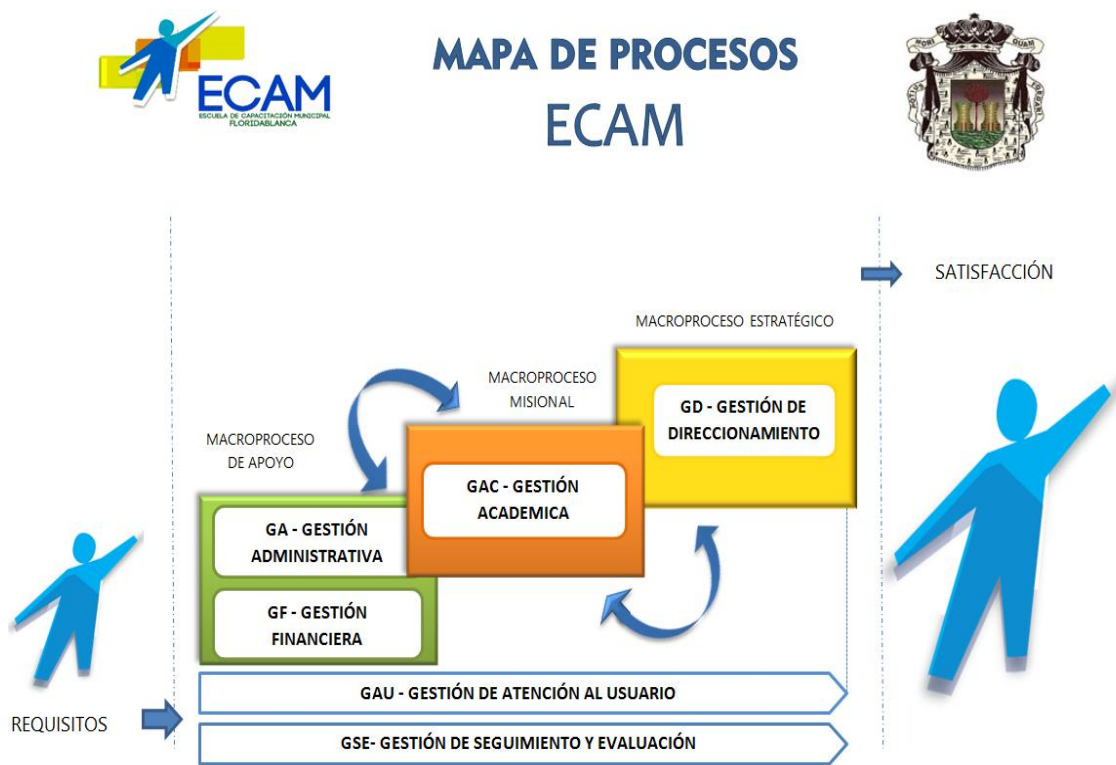
- Cada vez que La Escuela de Capacitación Municipal de Floridablanca

La estructura documental define la manera como se estableció el **SGC**, presenta forma de pirámide, en la cual el grado de información aumenta hacia la base de la misma. La escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM) diseñó una serie de documentos, formatos y registros para evidenciar las principales actividades que ejecuta la institución.

Los procedimientos establecidos y documentados referenciados por la norma ntc: gp 1000:2009 son:

- Procedimiento para el control de documentos y registros
- Procedimiento para el producto no conforme
- Procedimiento para acciones correctivas y preventivas
- Procedimiento para auditorías internas

11. Mapa de proceso



12. Caracterizaciones

El mapa de procesos de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM), relacionados en la siguiente tabla:

Proceso	Procedimiento
Gestión de direccionamiento	Gd- pi01 - 1000 planeación institucional
	Gac-ptl01-2000 procedimiento formulación diseños curricular
	programas técnicos laborales

Gestión académica	Gac-ptl02-2000 procedimiento inscripción y registro programas técnicos laborales
	Gac-ptl03-2000 procedimiento matrículas programas técnicos laborales
	Gac-ptl04 -2000 procedimiento desarrollo de programas técnicos laborales
	Gac-ptl05-2000 procedimiento seguimiento a egresados
Gestión administrativa	Ga – nn01 -3000 procedimiento novedades y pago mensual de nómina
	Ga – vp02 -3000procedimiento_ programación y pago vacaciones y prima
	Ga – th03 -3000 procedimiento talento humano
	Ga – ct04 - 2000 procedimiento de contratación
	Ga – ag05 - 3000 procedimiento archivo de gestión
	Ga – ac06 - 3000 procedimiento archivo central
	Gf - pyt01 - 4000_procedimiento_plan anual mensualizado caja
	Gf - pyt02 -4000_procedimiento_pago de cuentas
	Gf - pyt03 - 4000_procedimiento_informe anual de cierre presupuestal
	Gf - pyt04 - 4000_procedimiento_elaboracion del presupuesto
Gestión financiera	Gf - pyt05 - 4000_procedimiento_caja menor
	Gf - pyt06- 4000 autorización y legalización avances viáticos

	Gf - pyt07 - 4000 procedimiento certificado de disponibilidad presupuestal
	Gf - pyt08 - 4000 procedimiento registro presupuestal
	Gf - c01 - 4000 procedimiento conciliaciones bancarias
	Gf - c02 - 4000 procedimiento elaboración de informes de los estados contables
	Gf - c03 - 4000 procedimiento exógenas
Gestión de atención al	
usuario	Gau –au1 -5000 procedimiento atención al usuario
Gestión de seguimiento y evaluación	Gse – cdr01 - 6000 procedimiento control de documentos y registros
	Gse – ai02 - 6000 procedimiento auditorías internas
	Gse – pnc03 - 6000 procedimiento de producto no conforme
	Gse – acp04 - 6000 procedimiento de acciones correctivas y preventivas

13. Requisitos legales y otros

La escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM) tiene definido en cada uno de los procedimientos el numeral 4, para mantener actualizados los requisitos legales que le apliquen a cada proceso, teniendo en cuenta las exigencias de orden nacional y las exigencias de la comunidad.

14. Implementación y operación

14.1 estructura y responsabilidades

Las funciones y responsabilidades de cada uno de los cargos de la escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM) se encuentran definidas en el manual de funciones y en los procedimientos.

○ entrenamiento, concientización y competencia

Las necesidades de entrenamiento, concientización y competencia se establecen en el procedimiento “este proceso inicia desde la inducción que se realiza a todos los funcionarios de la institución, en el cual se comunica la implementación de los sistemas de gestión y la participación de los trabajadores en ellos, hasta la evaluación de las capacitaciones realizadas.

14.3 consulta y comunicación

La escuela de capacitación municipal de Floridablanca (ECAM), involucra a los trabajadores en la participación de la mejora continua del sistema de gestión de calidad. Con el fin de lograr la interiorización del mismo, a través de la inducción se comunica los mecanismos para la participación, consulta y difusión de los programas y actividades del sistema de gestión de calidad.

● Referencias y marco legal

- ISO 9001:2008
- NTC GP 1000:2009
- MECi 2014

Anexo J. Capacitación: importancia del sistema de gestión de calidad en las entidades públicas

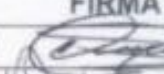
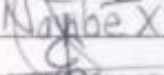
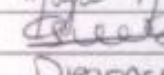
ASISTENCIA CAPACITACIÓN
ESCUELA DE CAPACITACIÓN MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA

TEMA: Importancia de la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en las entidades Públicas.

CONFERENCISTA: Nathalia Alexandra González Hurtado

FECHA: 17 de Junio de 2016

LUGAR: Salón 01 – Sede Principal de la ECAM

ASISTENTES			
Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Diego Julian Moreno Flores	Jefe de Presupuesto	
2	Nayibe Ximena Triana Corzo	Asesora Jurídica	Nayibe X. Triana
3	Felix Vasquez G	Coord. Académico	
4	Katherine Razo Angel	Rel. Inter. Instruc.	K. Razo
5	MARLY K. ARTZA PARRA	Apodo. Inscripción	Marly K. Artza
6	Muyser M. Rodríguez B.	Apoyo Profesional	Muyser M. R.B.
7	Sandra Marcela García B.	Contaduría	
8	Diego Antonio Escobar Rueda	Profesional Control Interno	Diego AER
9	Mercedes Plata Delgado	Dirección	Mercedes Plata Delgado
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			



