

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 del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-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.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

**Elaborar un diseño de un sistema de gestión de calidad para la alcaldía de Lebrija,
Santander, según los lineamientos de la norma NTC GP – 1000:2009**

Camilo Andrés Rangel Duarte

Trabajo de grado para optar el título de Ingeniero Industrial

Director

Eduwin Andrés Flórez Orejuela

Especialista en Gerencia de Proyectos

Universidad Santo Tomas de Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Facultad de Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2018

DEDICATORIA.

A Dios por iluminar mi camino y por ser mi guía y fortaleza en los momentos difíciles.

A mi ángel, a mi madre quien fue y será lo más hermosa que la vida y Dios me regalo, a ella a quien le debo mi existencia, quien con su infinito amor, esfuerzo y dedicación fue mi apoyo y mi fortaleza para salir adelante, este sueño y logro de mi vida te lo debo a ti, y sé que desde el cielo lo estarás celebrando junto a mí, gracias madre por brindarme el apoyo y la oportunidad de ser quien soy, gracias por inculcarme el valor del amor, el respeto y la dedicación,

GRACIAS MAMÁ.

AGRADECIMIENTOS.

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a la administración de la Alcaldía del municipio de Lebrija – Santander, especialmente al Secretario de Planeación al Ingeniero Miguel Fernando Vásquez Santos y a la líder de la Oficina de Control Interno la Dra. Socorro Álvarez, por depositar su confianza en mí y por el continuo apoyo y colaboración para terminar de la mejor manera el proyecto de Grado.

Al ingeniero Edwin Flórez por asesorarme continuamente y ser mi tutor en el proyecto, gracias a su colaboración fue posible terminar exitosamente los objetivos trazados.

A mis amigos de carrera, a mi familia, y a todas esas personas que de alguna manera contribuyeron a la culminación de mi pregrado.

Tabla de Contenido

1. DESCRIPCION DEL PROYECTO	10
1.1 Descripción del problema	10
1.1.1 Formulación del problema.	21
1.2 Justificación	21
1.3 Alcance	22
1.4 Objetivos	23
1.4.1 Objetivo general	23
1.4.2 Objetivos específicos.	23
2. Marco Referencial.....	24
2.1 Norma Técnica de Calidad NTC-GP 1000:2009	24
2.2 Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.....	25
2.3 Beneficios del SGC	27
2.4 Evolución histórica de sistemas de gestión de calidad en entidades del sector pública ..	29
2.4.1 Antecedentes de la Calidad.....	29
2.5 Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.....	32
2.6 Compatibilidad con el sistema de control interno (meci) y de desarrollo administrativo	34
2.7 Compatibilidad con otros sistemas de gestión, normas y políticas	36
2.8 Actualización de la norma NTC GP 1000 versión 2004 – 2009.....	37
2.9 Normatividad asociada con la norma técnica de calidad para la gestión pública	39
2.10 Términos y Definiciones.....	43
2.11 Diseño Metodológico	50
2.11.1 Fases para la elaboración del proyecto.....	51
3. Diagnostico del Sistema de Gestión de Calidad	55
3.1 Planificar la realización del diagnóstico.....	56
3.2 Ejecutar la realización del diagnóstico.....	57
3.3 Informe del Diagnóstico.....	59
4. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	61
4.1 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.....	61
4.1.1. Realización de la fase de Planeación.....	64

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

4.1.2 Ejecutar la fase de Planeación.....	64
4.1.3 Alcance de la implementación del SGC.....	67
4.2 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	67
4.2.1 Identificar los procesos del SGC	69
4.2.3 Caracterización de Procesos.....	72
4.2.4. Planificación estratégica de la Calidad.....	73
4.2.5. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.	77
4.2.6. Indicadores.....	84
4.3 Implementación del SGC.....	85
5. Auditorías Internas	86
5.1. Planificación de las auditorías.....	86
5.2. Ejecución de la auditoría.	87
6. Planes de mejora de las auditorías.....	88
7. Diagnóstico final del SGC.....	92
8. Conclusiones	95
9. Recomendaciones	96
Referencias Bibliográficas	98
Lista de Apéndices.....	101

Lista de Tablas

Tabla 1. Normatividad expedida en Colombia, Sistema de Gestión de Calidad	20
Tabla 2. Normatividad asociada al Sistema de Gestión de Calidad.....	40
Tabla 3. Continuación.....	41
Tabla 4. Continuación.....	42
Tabla 5. Fase de diagnostico.....	56
Tabla 6. Descripción y escala asignada	57
Tabla 7. Interpretación de resultados	58
Tabla 8. Diagnostico Sistema de Gestión de Calidad Arcadia de Lebrija- Santander	58
Tabla 9. Informe Diagnostico SGC.....	60
Tabla 10. Fase Planeación	63
Tabla 11. Fase de Diseño.....	69
Tabla 12. Objetivo de Calidad	77
Tabla 13. Tipo de documentos del SGC Alcaldía de Lebrija	79
Tabla 14. Siglas, Códigos y áreas del proceso del SGC Alcaldía de Lebrija.....	80
Tabla 15. Diagnostico Final del SGC.....	92

Tabla de Figuras

Figura 1. Modelo de Gestión de Calidad Gestión Pública NTCGP 1000:2009.....	26
Figura 2. Mapa de Procesos.....	72
Figura 3. Estructura Documental.	78
Figura 4. Formato Procesos y Procedimientos.	82
Figura 5. Cuestionario evaluación del nivel de satisfacción del servicio.	90
Figura 6. Cuestionario de satisfacción vía telefónica.....	91
Figura 7. Correlación del diagnóstico inicial con el diagnostico final.	94

Lista de Apéndices

Apéndice A. Plan detallado de actividades (cronograma)	102
Apéndice B. Plan de comunicaciones.....	107
Apéndice C. Formato caracterización de procesos.	109
Apéndice D. Actividades para realizar política de calidad.....	110
Apéndice E. Manual de Calidad	115
Apéndice F. Tablero de indicadores.	125
Apéndice G. Informe indicadores de gestión.	126
Apéndice H. Oficinas auditorías internas.....	128
Apéndice I. Informes de las auditorías internas.	131
Apéndice J. Planes de mejoras	138
Apéndice K. Evidencias	148

Resumen

Se implementó un Sistema de Gestión de Calidad en la alcaldía de municipio de Lebrija, Santander, bajo los requerimientos exigidos en la norma NTC GP 1000:2009. La metodología que se utilizó para cumplir con el objetivo del proyecto, fue de tipo descriptivo, utilizando técnicas de observación y recolección de información de fuentes primarias y secundarias, utilizando igualmente consulta en bibliografía especializada como la norma NTCGP 1000:2009, todas las fases del proyecto se realizó bajo el ciclo PHVA, y se utilizó como base los requerimientos exigidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la implementación del SGC permitió establecer una cultura hacia el mejoramiento continuo de la entidad.

Palabras claves: Calidad, mejoramiento continuo, ciclo PHVA, auditoria interna, Sistema de Gestión de Calidad

1. DESCRIPCION DEL PROYECTO

1.1 Descripción del problema

La evolución del concepto de calidad siempre ha estado ligada a las tendencias de la gestión empresarial que se han dado a lo largo del tiempo, desde su concepción inicial de inspección hasta los más actuales vinculados a la gestión de la calidad y la filosofía de la Calidad Total. Cronológicamente en la década de 1920 la calidad se regía con la inspección lo que se hacía era separar las unidades buenas de las malas, era un problema ya que se debía esperar todo el proceso de fabricación para determinar la calidad en los productos, esto podría generar exceso de costos de producción que podría no ser viable para los intereses de las empresas, posteriormente en la década de 1950 se dio un paso grande y ya se detectaban los defectos en el proceso de fabricación, además se tomaban medidas de prevención para que los productos terminados no salieran con defectos gracias a los controles de calidad, en 1970 las empresas incorporaron el control de la calidad en todas las actividades de la organización, en 1980 se determinó que para alcanzar una excelente calidad se debía integrar los esfuerzos de todos para alcanzar los logros de la calidad, posteriormente en 1990 hasta el día de hoy se rige con el concepto total de la calidad donde su esencia es la extensión del logro de la calidad a todas las actividades que realiza la organización. Así, el nivel de calidad se apreciará por: falta de calidad, cuando no se alcanzan las características especificadas; exceso de calidad, se sobrepasan las características especificados y, calidad justa, se alcanzan estrictamente las características especificadas. En el primer caso, se está defraudando al

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

usuario, mientras en el segundo se estará probablemente despilfarrando recursos, por lo que resulta lógico y aconsejable atenerse a lograr la calidad justa, o sea, aquella acordada por la organización y por las exigencias de los clientes. [1].

Para nadie es un secreto que a nivel nacional y sobre todo a nivel de los municipios el sector publico afronta una serie de problemáticas administrativas, de las cuales encontramos la pérdida de credibilidad ante la ciudadanía, falta de transparencia, corrupción y falta de control en todos los procesos en los servicios que se ofrecen, todos estos problemas impactan negativamente en el desarrollo económico y social de la comunidad. Con la planificación del problema planteado, se pretende encontrar alternativas para el fortalecimiento del sector público en el municipio de Lebrija, que genere expectativas especialmente en lo relacionado con la generación de confianza, bienestar social y un mejoramiento continuo en los procesos. [2]

Es primordial para las entidades públicas en este caso la alcaldía de Lebrija tener un control interno de todas las actividades desarrolladas por las diferentes dependencias de esta, ya que es fundamental e indispensable en la actividad empresarial y en la práctica de la auditoría. “El control interno tiene como propósito principal el minimizar las desviaciones y riesgos, permitiendo anticiparse en lo posible a la detección de alteraciones a lo establecido, Es por ello que su importancia radica en que permiten a la gerencia hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes, adaptando su estructura para asegurar el crecimiento futuro”. [3]

La mala calidad le cuesta dinero a la economía de todo un país por tal motivo no es casual que en muchos países y en Colombia se lleve a cabo la implementación de sistemas de calidad y de excelencia los cuales tienden en si en la estandarización y el mejoramiento continuo. “el

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

costo de la mala calidad es la suma de los recursos desperdiciados, por causa de la ineficiencia en la planificación y en los procedimientos de trabajo” [4]. Por tal motivo es necesario invertir en la prevención de la calidad, esto hará que los costos en la evaluación de la calidad disminuyan, por esta razón la alcaldía de Lebrija busca realizar e implementar un sistema de gestión de calidad para buscar su estandarización, bienestar y disminución en costos por las malas prácticas en la realización de los servicios que le brindan a toda la comunidad.

El costo de la calidad en las entidades del estado tiene dos involucrados:

- El estado y todas sus dependencias: siendo el ente que maneja más recursos dentro de un país, el mal manejo de estos recursos trae consigo mayor endeudamiento externo, aumento en las tarifas de los servicios el cual el mayor perjudicado serán los habitantes de la región. Es de suma importancia que desde la alta dirección y todas las dependencias del estado se comprometan en controlar, reducir y hasta eliminar los costos de la mala calidad.
- La empresa privada: deben trabajar en conjunto con el estado para controlar y dejar las malas prácticas administrativas, compartiendo información y tomando decisiones conjuntas para reducir los costos de la mala calidad. [5]

La norma técnica de calidad para la Gestión Pública, NTCGP-1000, adoptada como norma oficial por el decreto número 4110 del 9 de diciembre de 2004, mediante el cual se determina los requisitos mínimos, para establecer, documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad, esta norma es de obligatoria aplicación y cumplimiento por todas las entidades de la rama ejecutiva, [6]

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

La alcaldía de Lebrija al no tener un SGC elaborado se está quedando atrás en un mundo actual globalizado, organizado y estructurado, puede verse afectada en sanciones económicas por parte del estado, no lleva un control interno de sus procesos y no pueden tener un mejoramiento continuo en la elaboración de los mismos y en la satisfacción de los ciudadanos del municipio, se busca con la realización de esta norma optimizar los procesos internos y políticas públicas, lograr más competitividad, suministrar información confiable que ejerza el control público, de igual forma se quiere con la realización de esta norma garantizar el fácil acceso a la información, emprender acciones correctivas y preventivas, tener iniciativa por la mejora continua, y buscar de esta manera mejor productividad, eficacia y eficiencia en los procesos y servicios que se brinden. [7]

La Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública (NTCGP 1000), es primordial que todas las entidades del Estado de la rama Ejecutiva del Poder Público la implemente, de esta manera le permite a las mismas evaluar y dirigir el desempeño de las diferentes dependencias que lo componen en términos de calidad y de satisfacción de los usuarios, de forma óptima, y transparente, de acuerdo con lo establecido en los artículos 1 y 2 de la ley 872/2003 en su sentencia C-826/13, decreta:

“Artículo 1º. Creación del sistema de gestión de la calidad. Créase el Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en cada entidad un enfoque

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

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, en su Artículo 2°. Entidades y agentes obligados. El Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado”. [8].

La ley 872/2003 ha sido un aporte muy importante del estado, para todas las entidades públicas, pero esta ley y la aplicación de la norma no serían viable si no existiera un compromiso desde la alta dirección, hasta todas las personas vinculadas en la organización, de esta manera es muy importante que se tenga un cambio en la cultura organizacional y los modelos de pensamientos de todos los integrantes de la misma, quienes en su mayoría tienen vinculaciones a término indefinido a través de lo que en el sector público se denomina carrera administrativa. El compromiso de la dirección por su papel de liderazgo es primordial, pues la norma requiere que se evidencie su compromiso ante el desarrollo e implementación del SGC; como estratégica se comunicara a los diferentes colaboradores, secretarías o

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

dependencias de las entidades públicas la importancia de satisfacer las necesidades de los usuarios, a través de dicho sistema [9]

Como objetivo principal al implementar la norma es la calidad como excelencia en sus procesos, productos y servicios, y una imagen transparente de todos los funcionarios públicos, así como de las dependencias y secretarías que la integran.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en las entidades públicas garantizaría que los procesos de estado se manejaran de mejor manera, la actual estructura administrativa de la alcaldía del municipio de Lebrija (Santander), al no tener implementado un SGC, no cuenta con un manejo adecuado en sus procesos ni un control interno vigilado, además no cuentan con un sistema de mejoramiento continuo que es de suma importancia hoy en día, de esta manera al implementar dicho sistema se harían más confiables dirigidos siempre hacia las buenas prácticas en la administración de manera eficiente y eficaz, buscando siempre la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la institución, así como a los propios del Sistema de Gestión de Calidad, bajo las cuales se desarrollan sus procesos, lográndose de esta manera un mejoramiento continuo y la competitividad institucional.

La NTCGP 1000 va dirigida hacia la satisfacción plena de las expectativas y necesidades de los ciudadanos en lo referente a la prestación de servicios que proporciona la administración pública, a comprometer a todos los involucrados a tener una cultura de calidad y a fortalecer constantemente la actuación responsable y transparente del personal de todas las dependencias ante la sociedad. [10]

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

El fin de la norma NTCGP 1000, está enfocado en los procesos, el cual busca determinar y gestionar, de manera eficiente, eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Entre las ventajas que se obtienen a realizar e implementar el sistema de gestión de calidad es el control continuo que proporciona sobre los procesos individuales que forman parte de un sistema de procesos combinados y relacionados. Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y un mejor desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación de la implementación de la norma. [11]

El diseño e implementación de un SGC trae consigo determinados beneficios que le ayudara a las entidades del sector público a cumplir los requerimientos misionales, es de vital importancia implementar la norma NTCGP 1000 no solo buscando la certificación si no buscar un sinnúmero de nuevas oportunidades, y determinados beneficios hacia las buenas prácticas de los procesos que se manejen. Algunos de estos beneficios según un estudio realizado por el INCONTEC son:

- Facilita a las instituciones que cumplen la norma demostrar su mejora, desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de sus clientes. [12]

El SGC basado en la NTCGP 1000 y el MECI (Modelo de Control Interno) [13]), son compatibles y complementarios. Dicha complementariedad se entiende como la relación sinérgica que se da en algunos aspectos, donde los aspectos de una norma enriquecen a otra. Son herramientas que facilitan y permiten el control y mejoramiento continuo en las entidades del estado al servicio de los ciudadanos.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Existen elementos de naturaleza similar entre ambos sistemas, los cuales al ser implementada de manera coordinada y correcta permiten la obtención de los objetivos organizacionales planteados por cada entidad, con el fin de buscar de una manera integral la satisfacción y expectativas del cliente, La estructura del MECI se compone de tres subsistemas: Subsistema de Control Estratégico, de Control de Gestión y de Evaluación; nueve componentes y veintinueve elementos, los requisitos de la NTCGP se dividen en ocho capítulos, de los cuales tres corresponden a los requisitos generales y los cinco restantes a los específicos. Ambos sistemas están estructurados bajo un ciclo PHVA (ciclo de Deming), pueden ser implementados de manera integral y paralela. La complementariedad entre los dos principios consiste en que el MECI con la base para la satisfacción de los clientes, y esta satisfacción es el pilar de los principios del SGC, es necesario que las entidades del estado como las alcaldías, en este caso la alcaldía de Lebrija tengan un modelo de control interno y la elaboración e implementación de un sistema de gestión de calidad, buscando de esta manera brindar un excelente servicio. [10].

A partir del año 1950, y en repetidas oportunidades durante las dos décadas siguientes, Deming empleó el Ciclo PHVA como introducción a todas y cada una de las capacitaciones que brindó a la alta dirección de las empresas japonesas. De allí hasta la fecha, ha recorrido el mundo como símbolo indiscutido de la Mejora Continua (actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos, siendo los requisitos la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria). La Norma NTCGP 1000:2009 se encuentra basada en el Ciclo PHVA. [5]

El ciclo de mejoramiento continuo o ciclo de Deming. Dentro de un sistema de gestión de la calidad el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), resulta ser un método muy valioso

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

y dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo. Este ciclo debe ser secuencial para la implementación de la NTCGP 1000:2009 y está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del servicio como en otros procesos del SGC.

Abordar el tema de la calidad desde cualquier ángulo implica siempre serios compromisos que ineludiblemente obligan a referirse a los llamados cinco grandes de la calidad, ellos son William Edwards Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa y Philip B. Crosby, cada uno de ellos dio aportes muy importantes a la calidad, con concepciones e ideas particulares de su experiencia, pero a la vez todos coinciden en un conjunto de ideas que son básicas para que la calidad tenga un carácter total, ellas son:

- Esta filosofía es una tarea que tiene que ser impulsada por el número uno de la organización.
- Es un problema de todos.
- Tiene que estar orientada al consumidor.
- Es un proceso de mejoramiento continuo.
- Requiere de una educación permanente, tanto de dirigentes como de trabajadores.
- Necesita de una medición permanente que identifique cuál es el costo del incumplimiento. [1]

Para una mejor comprensión se definirá algunas terminologías propias del tema a desarrollar:

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

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Cliente: organización o individuo que recibe un producto o servicios.

Documento: información y su medio de soporte.

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

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

Mejora continua: proceso recurrente de optimización del SGC, para obtener mejoras en el desempeño de forma coherente con la política de la organización.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, los cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Sistema de Gestión de Calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

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 ayude y sirva como herramienta para dirigir y evaluar el desempeño de las entidades públicas, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los diferentes servicios ofrecidos.

A continuación, se mencionarán algunas de estas normas:

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Tabla 1.

Normatividad expedida en Colombia, Sistema de Gestión de Calidad

Constitución Política de 1991

Ley 489 del 29 de Diciembre de 1998: por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades gubernamentales y se define el Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA

Ley 872 de 2003: por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público

Decreto 4110 de 2004, por medio del cual se adopta la norma técnica de la Gestión Pública NTC GP 1000:2004

Ley 87 de 1993, por la cual se establecen las normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado

Decreto 1599 de 2005, por la cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005

Nota: Tomado del trabajo de Kathy Hernández Figueroa, tesis o trabajo de Investigación, Universidad Nacional sede Palmira

Esta legislación se centra en la realización de actividades, a través del enfoque basado en procesos, el cual gira en torno a los requerimientos y necesidades actuales y futuros de los clientes para de esta manera prestar y brindar satisfacción y calidad en las entidades públicas. Se requiere la implementación de herramientas como los sistemas de gestión de calidad que promuevan la optimización de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos de la organización

El MECI (Modelo Estándar de Control Interno), permite mejorar el desempeño de las instituciones mediante la vigilancia y el fortalecimiento de los procesos que se llevan a cabo en las diferentes dependencias de las entidades públicas, para ello se promueve la adopción de un enfoque de operación basado en procesos, que admite un control continuo. [14].

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Con la ley 872 de 2003, reglamentada por el Decreto 4110 de 2004, se creó el sistema de gestión de la calidad para entidades públicas, la NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados a implementarlo. [6]

Esta norma es complementaria con el Sistema de Control Interno, lo cual genera una verdadera eficiencia administrativa; aspecto que permitió al Estado realizar la primera actualización de la NTCGP 1000, expidiendo con ello la norma NTCGP 1000:2009, cuyo objetivo primordial es el de “facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno y de Desarrollo Administrativo. Por tanto, esta nueva actualización, no incluye nuevos requisitos ni reduce los de la versión 2004. [15].

1.1.1 Formulación del problema.

¿Cómo contribuiría el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTCGP 1000:2009; al mejoramiento y optimización de los procesos llevados a cabo dentro de la alcaldía del municipio de Lebrija, Santander?

1.2 Justificación

La satisfacción de las necesidades de los usuarios de la alcaldía de Lebrija es el eje central con énfasis y prioridad en el mejoramiento constante de la calidad de vida de la ciudadanía, además deberá ser de factor estratégico de progreso el avance de nuevas tecnologías y mejoramiento en los servicios que se preste desde la entidad hacia toda la comunidad que

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

necesiten algún servicio por parte de la institución de tal manera que asegure un crecimiento y un progreso sostenible.

Por tal motivo la administración municipal se ha comprometido a brindar mayor eficiencia, transparencia y participación de la ciudadanía en los servicios que presta, además tendrá mayor optimización en sus procesos para de esta manera ofrecer mayor satisfacción, bienestar y se busca el mejoramiento de las condiciones económicas y sociales, cumpliendo con los requisitos y lineamientos establecidos por la ley 872 de 2003 y Decreto 4110 de 2004.

Por esta razón la alcaldía de Lebrija, Santander quiere implementar un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009, como herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social. La administración municipal al contar con un SGC implementado tendrá más competitividad y transparencia a nivel municipal y nacional.

Como futuro ingeniero industrial este proyecto será enriquecedor para mi vida profesional y personal, me dará experiencia en un tema que a nivel personal me gusta que es la calidad, me ayudara a relacionarme con personas empapadas en el tema, de esta manera de alguna manera me daré a conocer como un profesional integro, responsable que busca siempre el mejoramiento continuo y el crecimiento organizacional.

1.3 Alcance

El Sistema de Gestión de Calidad se le realizara a la alcaldía del municipio de Lebrija que es una organización de carácter público que cuenta con 55 cargos. Se encuentra ubicada en el departamento de Santander a 15 km de Bucaramanga, a menos de 3 km del aeropuerto

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

internacional Palo negro y a menos de 500 km de la capital del país, Bogotá. El municipio de Lebrija cuenta con una población de 38560 habitantes (2016), Población Urbana: 18.747 Población Rural: 19.813.

El alcance del proyecto va desde la elaboración, diseño, documentación e implementación además se realizara dos auditorías internas con la elaboración e implementación de sus respectivos planes de mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC GP 1000:2009, siendo un aporte importante la elaboración de la norma, brindando mayor competitividad, y un continuo mejoramiento en las operaciones de la alcaldía de Lebrija, Santander, ya que sería una herramienta practica para la alta dirección, al contribuir de una manera elemental en la organización a través del control interno en las operaciones y servicios que ofrecen. [16].

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Implementar un SGC en la alcaldía de municipio de Lebrija, Santander, bajo los requerimientos exigidos en la norma NTC GP 1000:2009.

1.4.2 Objetivos específicos.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

- Realizar un diagnóstico inicial basados en la norma NTC GP-1000:2009, para conocer el estado actual en el que se encuentra la alcaldía de Lebrija, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad en el proceso.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la alcaldía de Lebrija, Santander, estandarizando los procesos que se manejan en la entidad Pública.
- Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, de esta manera poder identificar mejoras en los procesos.
- Elaborar e implementar los planes de mejora identificados en las auditorias.

2. Marco Referencial

2.1 Norma Técnica de Calidad NTC-GP 1000:2009

La NTCGP 1000:2009 es una norma de calidad dirigida a todas las entidades de la rama ejecutiva del poder público, y las entidades prestadoras de servicios, la cual está enmarcada por el Decreto 4110 del 9 de Diciembre del 2004, que reglamenta la ley 872 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, tiene como objetivo principal hacer de estas instituciones mejores en cuanto a su desempeño en la presentación de los servicios en términos de calidad y controlar la manera como se prestan los productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de sus clientes.

2.2 Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

El documento que se tomó como base para la realización del marco referencial fue el hecho por el INCONTEC [17] en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 872 de 2003, 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.

La denominación NTCGP empleada para designar esta norma corresponde a las siglas de “Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”. Esta sigla no debe confundirse con la sigla NTC correspondiente a Norma Técnica Colombiana, utilizada por el Organismo Nacional de Normalización en la redacción de otras normas técnicas de carácter voluntario.

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

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

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

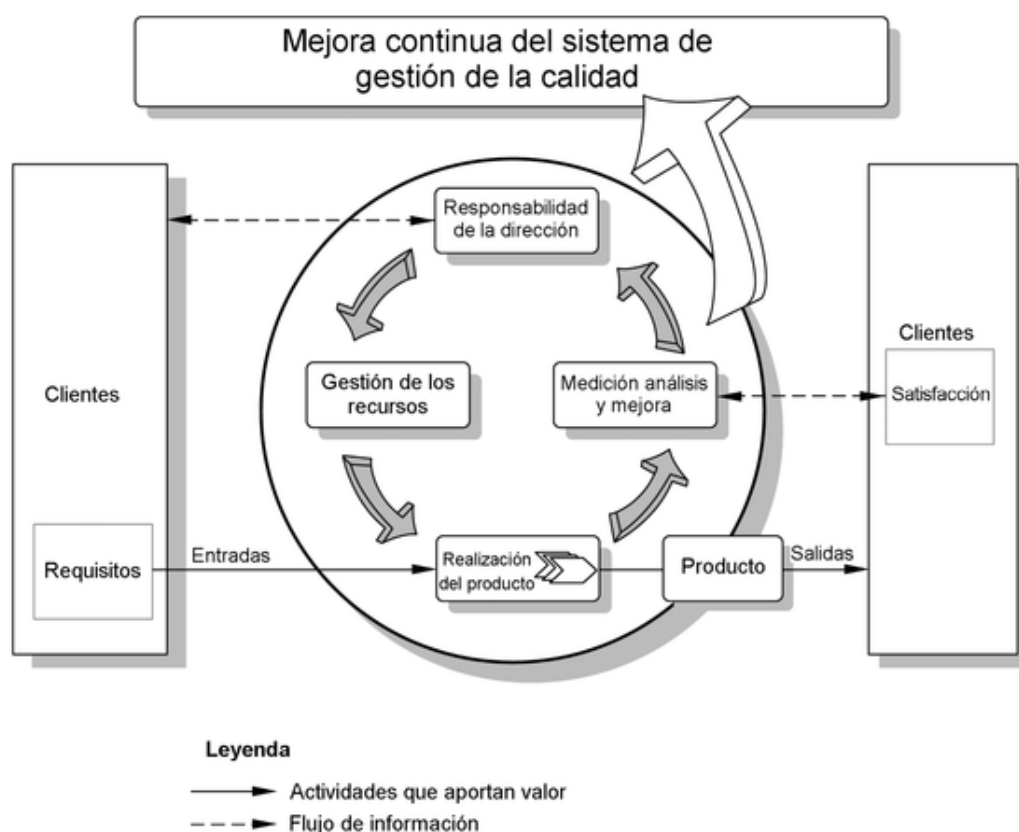


Figura 1. Modelo de Gestión de Calidad basada en Procesos, tomado de Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009

El modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para definir los

requisitos como elementos de entrada¹. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus requisitos.

2.3 Beneficios del SGC

La implementación de un sistema de gestión de calidad en entidades públicas o privadas, trae consigo beneficios en pro de las instituciones, pero para tener dichos beneficios es muy importante tener un cambio en la cultura organizacional, iniciando desde alta gerencia hasta todos los niveles de la organización, se debe tener en cuenta que la implementación de un SGC no es solo llenar una serie de documentos, es el cambio del chip de trabajo, es la mejora continua, para de esta manera cumplir los objetivos de la empresa y satisfacer lo que siempre esperamos que es cubrir las necesidades de los clientes. Entre los beneficios de la implementación del sistema de gestión de calidad encontramos: [18]

- a)** Mejora de la satisfacción del cliente. Los sistemas de gestión de calidad posibilitan que el proceso productivo esté enfocado tanto en las necesidades de los consumidores como en los parámetros de la empresa, permitiendo integrar las demandas del cliente en el producto o servicio final, lo que permitirá que tenga acceso a una mejor oferta y esté más satisfecho.
- b)** Aumento de la eficiencia y reducción de costos. Debido a que el sistema de gestión de calidad establece cuál es el procedimiento óptimo para crear un producto o servicio, la organización podrá eliminar los pasos innecesarios, desarrollar una

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

gestión del tiempo más eficiente, detectar las áreas de mejora y reducir los fallos o errores en la fabricación del producto o prestación del servicio, consiguiendo una mayor eficiencia y el ahorro en costes innecesarios.

- c)** Facilita las actividades de planificación, control, seguimiento, corrección, auditoria y revisión mediante la aplicación del ciclo P-H-V-A, asegurando así el cumplimiento de la política de calidad y que el SGC de la entidad sea el adecuado.
- d)** Permite identificar las prioridades y fijar objetivos de calidad coherentes a la función de la entidad.
- e)** Mejorar las relaciones con los clientes y usuarios a partir de la confianza que genera la certificación.
- f)** Acceder a mercados competitivos que exige un SGC, acorde con los requisitos de la norma ISO 9001, como condición contractual o mínima de acceso.
- g)** Beneficios que obtienen los miembros de la empresa:
 - Adquirir conciencia y cultura para obtener comportamientos focalizados hacia el cliente.
 - Participar activamente en acciones específicas que apoyan y promueven la mejora continua en el desempeño.
 - Desarrollar conocimientos y habilidades en cuanto a Gestión de Calidad en lo relacionado con la prevención, control y la planificación de productos y procesos.
- h)** Aumenta el desempeño general de la institución.

2.4 Evolución histórica de sistemas de gestión de calidad en entidades del sector pública

2.4.1 Antecedentes de la Calidad.

Alzuetta el autor que se tomó como base para los antecedentes de la calidad [19] evidencio que el ser humano desde sus inicios se destaca por sus cambios culturales, y los avances tecnológicos, por su deseo de superación y de hacer las cosas cada vez mejor.

El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, ampliando objetivos y variando la orientación. Se puede decir que su papel ha tomado una importancia creciente al evolucionar desde un mero control o inspección, hasta convertirse en uno de los pilares de la estrategia global de la empresa.

La historia de la calidad está ligada con la evolución de la humanidad desde los tiempos más remotos, iniciando en la época artesanal, la calidad suponía hacer bien las cosas a cualquier costo. Los objetivos seguidos por el artesano eran, por lo tanto, satisfacer el orgullo personal (su prestigio) y satisfacer al comprador. En definitiva, el producto era una obra de arte. Esto supone que el artesano vende los productos, compra las materias primas y trabaja con una metodología basada en su experiencia profesional. Ya entonces el gobierno fijaba normas como pesas y medidas de forma que el artesano podía inspeccionar y comparar los productos pudiendo establecer un patrón de calidad.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Posteriormente, durante la industrialización, el concepto de calidad fue sustituido por el de producción (hacer muchas cosas, no importa con que calidad). El objetivo de este modo de fabricación era el de satisfacer la demanda de bienes (generalmente escasos) y el aumento de beneficios.

En la Segunda Guerra Mundial, el concepto de calidad equivalía a asegurar la eficacia del armamento (sin importar el costo) con la mayor y más rápida producción (eficacia + plazo = calidad). El objetivo era garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en cantidad y momento precisos.

Durante la posguerra, en Japón el concepto de calidad equivalía a "hacer las cosas bien a la primera". El objetivo de esta filosofía de trabajo era minimizar los costos a través de la calidad, satisfacer a los clientes y aumentar la competitividad de estas empresas. En el resto de los países, sin embargo, se volvió al objetivo de la época anterior, la industrialización. No se contempla la calidad, sólo se trata de producir cuanto más mejor, satisfacer la demanda de bienes para reconstruir los países afectados por la guerra. Esta metodología de la calidad no llenaba en muchas ocasiones las expectativas del cliente, no existía una calidad plena y llega el momento en el que el cliente empieza a exigir mayor calidad en los productos del mercado. Entonces se comienza a buscar que el grado de adaptación de un producto a su diseño sea el óptimo. En esta época surge el Control de Calidad, en el sentido de inspección de las características de un producto y satisfacer las necesidades técnicas y de producción. De este modo, la calidad se identifica con la ausencia de defectos. Originado por este control de calidad surge un conflicto entre la función de fabricación (a la búsqueda de aumentar la productividad) y la de control de calidad (cuya función era detectar todos los defectos posibles). Pero entonces resulta que el cliente busca otras cosas o, aunque el producto cumpla

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

las especificaciones del diseño, no es aceptado por el mercado. En ese momento surge la necesidad de cambiar el sistema de gestión y nace la Gestión de la Calidad. El concepto de calidad se mide mediante el grado de satisfacción de las necesidades del cliente. Los objetivos, por lo tanto, serán satisfacer al cliente, mantener la calidad, reducción de los costos y mejorar la competitividad de la empresa.

Es entonces cuando aparece el Aseguramiento de la Calidad. El concepto básico de este Sistema de Calidad supone garantizar el nivel de calidad del producto, esto es, que el resultado de la actividad de la empresa sea el que se pretende y no una sorpresa. El punto débil de este sistema es que no contempla la mejora del producto, ni define sistemas para captar la voz del cliente. Para mejorar en estos aspectos aparece la mejora continua, herramienta utilizada de diferentes maneras en cada empresa según sus necesidades y métodos de trabajo. La mejora continua está basada en una serie de pequeñas mejoras que van haciendo avanzar poco a poco a la empresa en diferentes aspectos.

Las empresas más comprometidas en materia de calidad han comenzado recientemente a incorporar un sistema de gestión denominado Gestión de Calidad Total. Este proceso supone integrar el concepto de calidad en todas las fases del proceso y a todos los departamentos que tienen alguna influencia en la calidad final del proceso y/o servicio prestado al cliente [20], en este sistema de calidad total se busca inicialmente un cambio cultural en la organización hacia la búsqueda de la excelencia y de la mejora continua, se busca integrar desde la alta dirección hasta todas las personas vinculadas en la empresa hacia la mejora y de esta manera primero alcanzar los objetivos trazados y buscar la satisfacción plena de los clientes.

2.5 Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios

La norma ICONTEC en la realización de la NTC-GP 1000 [21] definió los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

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

- a) **Enfoque hacia el cliente:** la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- b) **Liderazgo:** desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- c) **Participación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.
- d) **Enfoque basado en procesos:** en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- e) **Enfoque del sistema para la gestión:** el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
- f) **Mejora continua:** siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.
- g) **Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones:** en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:** las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- i) **Coordinación, cooperación y articulación:** el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
- j) **Transparencia:** la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

2.6 Compatibilidad con el sistema de control interno (meci) y de desarrollo

administrativo

Se tomó como base lo estipulado en la norma NTC GP 1000 [22], donde nos evidencia la compatibilidad entre el control interno (meci), el desarrollo administrativo con la norma técnica de calidad para las entidades públicas NTC GP. en el caso específico de la administración pública colombiana se encuentran principalmente, tres herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública de las entidades estatales: el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, del cual se ocupa específicamente esta norma.

Tanto los Sistemas de Gestión como los de Control Interno son herramientas que tienen como propósito central contribuir al fortalecimiento de la acción de las diversas organizaciones que los implementen. Por lo general, estos Sistemas se soportan en elementos comunes los cuales deberían ser identificados en etapas tempranas de la implementación, a fin de evitar que se dupliquen esfuerzos. Los tres Sistemas permiten fortalecer los procesos y optimizar los recursos dentro del contexto de las entidades del Estado. Por lo anterior, la planeación y formulación articulada debe ser coherente con el uso de herramientas para evitar la duplicidad de acciones para el logro de los objetivos comunes.

Al articular estas herramientas, se fortalece la capacidad administrativa, el desempeño institucional, y la gestión de los principales recursos de la entidad: humanos, materiales y financieros.

El Sistema de Desarrollo Administrativo centra su propósito en la planeación de la gestión estatal del orden nacional; el Sistema de Control Interno se orienta a la configuración de

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

estructuras de control de la gestión; y el Sistema de Gestión de la Calidad se enfoca a la administración y definición de acciones para mejorar el desempeño de las entidades.

Así mismo, es necesario resaltar que la articulación entre estos tres sistemas está caracterizada por la adopción de un modelo basado en la gestión por procesos y la mejora continua de los mismos mediante la aplicación del ciclo PHVA.

Es importante precisar que el cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública no implica la implementación total del Modelo Estándar de Control Interno y/o del Sistema de Desarrollo Administrativo, no obstante, aporta a su cumplimiento.

A continuación, se definirá de forma sencilla el ciclo PHVA o ciclo de Deming, la aplicación de este ciclo es primordial para generar una cultura de calidad, introducirlo ayuda a que las entidades públicas o privadas pase a una cultura de mejoramiento continuo.

- **Planear** Etapa en el que se decide el cómo y que metodologías se va a implementar para el desarrollo del SGC, establecer procedimientos documentados para acciones correctivas y preventivas.
- **Hacer** Implementar el cómo se va a hacer, cuando se identifica una no conformidad real o potencial.
- **Verificar** Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos de las acciones correctivas y preventivas.
- **Actuar** Identificar e implementar las acciones necesarias para alcanzar los objetivos trazados y el mejoramiento continuo de la organización.

2.7 Compatibilidad con otros sistemas de gestión, normas y políticas

La compatibilidad con otros sistemas se evidencia en la realización de la norma NTC-GP 1000 donde se brinda las relaciones que tienen la norma antes mencionada con otras normas de la ISO, [23] el Sistema de Gestión de la Calidad se puede integrar también con otros sistemas en la entidad, tales como los relacionados con la gestión ambiental (NTC-ISO 14001:2004), la salud y la seguridad ocupacional (NTC-OSHAS 18001:2007), entre otros.

Así mismo, para las entidades de salud pública cubiertas por la Ley 872 de 2003 existen definidos sistemas específicos de carácter obligatorio o voluntario, relacionados con la gestión de la calidad como por ejemplo el "Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud" (Decreto 1011 de 2006, expedido en desarrollo de la Ley 715 de 2001). En este marco, se ha determinado que los requisitos de la presente norma, desde la perspectiva de los componentes del Sistema de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, son considerados como prerrequisitos para que las acciones de mejoramiento en salud alcancen sus objetivos, por tanto, los dos sistemas son complementarios y las acciones para su desarrollo deben adelantarse integralmente. A modo de ilustración, la Resolución 002181 de 2008 presenta una tabla comparativa entre el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad y esta norma demostrando su compatibilidad y complementariedad.

Igualmente, los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad especificados en esta norma son compatibles con los requisitos específicos para los productos y/o servicios, definidos bien sea a través de reglamentación específica o de Normas Técnicas de aplicación voluntaria (por ejemplo: NTC-ISO 17020 para la acreditación de organismos de inspección, NTC-ISO 17025 requisitos para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración, en el caso de

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

entidades que prestan servicios de evaluación de la conformidad). Esta compatibilidad se evidencia cuando las normas o políticas comparten objetivos en forma total o parcial con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales, en conjunto, buscan dirigir y evaluar el desempeño institucional, con miras a mejorar la calidad de los productos y/o servicios que ofrece la entidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

En este marco, y a modo de ilustración el Sistema de Gestión de la Calidad promueve la transparencia y la comunicación con el cliente, garantizando el fácil acceso a la información. Estos objetivos están orientados en la misma dirección de la política de racionalización de trámites consagrada en la Ley 962 de 2005, que busca facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con la Constitución Nacional.

2.8 Actualización de la norma NTC GP 1000 versión 2004 – 2009

La primera y única actualización que se le ha realizado a la norma [24] el Gobierno Nacional de Colombia en el año 2003 expidió la ley 872 que crea el Sistema de Gestión de Calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios. En su artículo 1°, crea el Sistema de Gestión de Calidad en las entidades del Estado y en su artículo 2°, establece que el Sistema de Gestión de Calidad se desarrolla y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y en el sector descentralizado por servicios de la rama ejecutiva del poder público nacional.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Posteriormente, la Ley 872 es reglamentada por el Decreto 4110 de 2004 y adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP-1000:2004 que establece los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y a otras entidades prestadoras de servicios, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Mediante el decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009, fue adoptada la primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000. Dicha actualización se hizo con el objeto de facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Por lo tanto, esta actualización no incluye nuevos requisitos ni reduce los que había en la versión 2004. Para el desarrollo de este proceso se contó con la colaboración del INCONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación).

Se presenta las siguientes aclaraciones de la última actualización de la NTCGP 1000:2009, en el cual introduce los siguientes cambios para:

- aclarar los requisitos existentes en la primera edición de la norma (basados en la versión 2008 de la norma NTC-ISO 9001, la versión 2005 de la norma NTC-ISO 9000 y en las lecciones aprendidas durante un primer periodo de uso de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública).
- demostrar la compatibilidad entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno, resaltando los elementos comunes entre los dos sistemas.

2.9 Normatividad asociada con la norma técnica de calidad para la gestión pública

Esta norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a entidades a que se refiere la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Todos los requisitos de esta norma son genéricos, y se busca que sean aplicables a todas las entidades dentro del alcance de la Ley 872 de 2003, sin importar su tipo, tamaño, producto o servicio suministrado.

Todos los requisitos de esta norma deben ser aplicados en conjunto con las disposiciones legales propias de la naturaleza de cada entidad, Las entidades tienen la responsabilidad de investigar la normatividad vigente que les es aplicable. El siguiente listado presenta parte de la normatividad asociada de la NTCGP. [25]

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009
Tabla 2.

Normatividad asociada con la implementación del sistema de Gestión de la Calidad con base en esta norma

Norma Técnica de Sistema de Gestión de calidad para la rama ejecutiva del poder pulico y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		Normatividad Relacionada
TEMA	NUMERAL	
Gestion documental	4.2	Ley 594 de 2000 Decreto Nacional 4124 de 2004 Decreto Nacional 998 de 1997 Acuerdo 07 de 1994 del Archivo General de la Nación Acuerdo 09 de 1995 del Archivo General de la Nación Acuerdo 56 de 2000 del Archivo General de la Nación Acuerdo 60 de 2001 del Archivo General de la Nación Acuerdo 38 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 39 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 41 de 2002 del Archivo General de la Nación
Control de documentos	4.2.3	Ley 594 de 2000 Acuerdo 07 de 1994 del Archivo General de la Nación Acuerdo 09 de 1995 del Archivo General de la Nación Acuerdo 56 de 2000 del Archivo General de la Nación Acuerdo 60 de 2001 del Archivo General de la Nación Acuerdo 38 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 39 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 41 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 42 de 2002 del Archivo General de la Nación Acuerdo 27 de 2006 del Archivo General de la Nación

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Tabla 3.
Continuación

Norma Técnica de Sistema de Gestión de calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		Normatividad Relacionada
TEMA	NUMERAL	
Responsabilidad de la dirección	5	Ley 87 de 1993
Compromiso de la dirección	5.1	Ley 87 de 1993
		Ley 142 de 1994
Enfoque al cliente	5.2	Ley 689 de 2001
Planificación		Ley 87 de 1993
	5.4	Ley 152 de 1994
Objetivos de la calidad		Ley 1151 de 2007
	5.4.1	Decreto 1826 de 1994
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	5.4.2	Decreto 2145 de 1999 artículo 12 Decreto 1537 de 2001 Decreto 1599 de 2005
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	Ley 489 de 1998
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Ley 489 de 1998 Ley 87 de 1993
Revisión por la dirección	5.6	Ley 489 de 1998
Gestión de los recursos	6	Ley 152 de 1994 Norma orgánica de presupuesto Decreto 111 de 1996
		Ley 136 de 1994 Ley 617 de 2000 Ley 819 de 2003 Ley 1260 de 2008 Decreto 1333 de 1986 Decreto 2806 de 2000 Decreto 4730 de 2005 Decreto 1957 de 2007

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Tabla 4.
Continuación

Norma Técnica de Sistema de Gestión de calidad para la rama ejecutiva del poder pulico y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos		Normatividad Relacionada
TEMA	NUMERAL	
Realización del producto y/o prestación del servicio	7	Ley que establece las funciones de la entidad
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1	Ley 962 de 2005 Decreto 4669 de 2005 Decreto 1151 de 2008 Decreto 1879 de 2008
Comunicación con el cliente	7.2.3	Ley 962 de 2005 Decreto 4669 de 2005, Decreto 1151 de 2008, Decreto 1879 de 2008 Ley 190 de 1995, Art. 54 y 55 Decreto 2232 de 1995, Art. 8° y 9°
Adquisición de bienes y servicios	7.4	Ley 80 de 1993. Ley 142 de 1994
Proceso de adquisición de bienes y servicios	7.4.1	Ley 689 de 2001 Decreto 2170 de 2000 Ley 1150 de 2007 Decreto 066 de 2008
Información de la adquisición de bienes y servicios	7.4.2	Decreto 2474 de 2008 Decreto 4828 de 2008 Decreto 2025 de 2009 Decreto 2447 de 2009 Decreto 3576 de 2009
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	Decreto 2269 de 2008 Capítulo V
Seguimiento y medición	8.2	Ley 152 de 1994
Satisfacción del cliente	8.2.1	Ley 190 de 1995, Art. 54 y 55 Decreto 2232 de 1995, Art. 8° y 9°
Auditoría interna	8.2.2	Ley 87 de 1993
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	Ley 489 de 1998
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	8.2.4	Ley 489 de 1998
Mejora	8.5	Ley 152 de 1994
Mejora continua	8.5.1	Ley 87 de 1993
Acción correctiva	8.5.2	Ley 87 de 1993
Acción preventiva	8.5.3	Ley 87 de 1993

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Nota: Se presenta toda la normatividad (leyes) asociada con la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, tomado y adaptado de la “NTC GP 1000-2009”

2.10 Términos y Definiciones

Para la realización de este proyecto es de suma importancia tener una terminología clara, para esto se basó en la norma donde se señala de manera fácil y precisa los siguientes conceptos: [26]

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

Nota 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2 La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

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

Nota 1 Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Nota2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a producirse.

- **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.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

- **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.

NOTA En el ámbito de esta norma las condiciones incluyen solamente aquellas que pueden tener una influencia significativa sobre la conformidad del producto y/o servicio. Las condiciones pueden incluir los factores físicos, sociales, y ambientales (tales como la temperatura, instalaciones para el personal, ergonomía y composición atmosférica).

- **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.

NOTA Las evidencias consisten en registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría, y que sea verificable.

- **Autoridad.** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.
- **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.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

NOTA 1 El resultado de una calibración permite bien sea asignar a las indicaciones los valores de las magnitudes por medir, o determinar las correcciones con respecto a las indicaciones.

NOTA 2 Una calibración también puede determinar otras propiedades metrológicas tales como el efecto de las magnitudes de influencia.

NOTA 3 El resultado de una calibración se puede registrar en un documento que a veces se llama certificado de calibración o informe de calibración.

- **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.
- **Competencia.** Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
- **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.

NOTA 1 La confirmación metrológica generalmente incluye calibración y/o verificación, cualquier ajuste necesario o reparación y posterior recalibración, comparación con los requisitos metrológicos para el uso previsto del equipo de medición, así como cualquier sellado y etiquetado requeridos.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

NOTA 2 La confirmación metrológica no se consigue hasta que se demuestre y documente la adecuación de los equipos de medición para la utilización prevista.

NOTA 3 Los requisitos relativos a la utilización prevista pueden incluir consideraciones tales como el rango, la resolución, los errores máximos permisibles, entre otros.

NOTA 4 Los requisitos metrológicos normalmente son distintos de los requisitos del producto y/o servicio y no se encuentran especificados en los mismos.

- **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.
- **Documento. Información y su medio de soporte.**

EJEMPLO Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

NOTA 1 El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

NOTA 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

NOTA 3 Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

- **Enfoque basado en procesos.** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

- **Entidades.** Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.
- **Función de una entidad.** Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
- **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.
- **Manual de la calidad.** Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

NOTA Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

- **Objetivo de la calidad.** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

NOTA 1 Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.

NOTA 2 Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

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

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos

NOTA 2 Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

NOTA 4 Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

Procesos estratégicos: incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de apoyo: incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos de evaluación: incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

- **Producto y/o servicio.** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

NOTA En esta Norma, el término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a:

- a) el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

- **Proveedor.** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información.

NOTA 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad.

NOTA 2 En una situación contractual, un proveedor puede denominarse "contratista".

- **Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

NOTA 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

NOTA 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

- **Responsabilidad.** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- **Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

NOTA 1 Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 2 Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

- **Verificación.** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

2.11 Diseño Metodológico

El presente proyecto es de tipo descriptivo, utilizando técnicas de observación y recolección de información de fuentes primarias y secundarias, utilizando igualmente consulta en bibliografía especializada como la norma NTCGP 1000:2009.

La información primaria se obtiene del trabajo realizado con los funcionarios de la alcaldía de Lebrija y se realizará un diagnóstico inicial, para la planificación del diagnóstico se hará una reunión con la persona encargada en la dirección de planeación y con representantes de

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

las diferentes dependencias, se realizará una encuesta esto con el fin de tener una clara perspectiva de la documentación con la que cuenta la alcaldía relacionadas con lo que exige la norma. De acuerdo con los resultados del diagnóstico, se procede a realizar y ajustar la documentación del Sistema acorde con la estructura actual y en cumplimiento de la NTCGP 1000:2009 y el MECI, se iniciará a elaborar los diferentes pasos del ciclo PHVA para la elaboración del SGC.

2.11.1 Fases para la elaboración del proyecto

Para la elaboración del proyecto se tendrá en cuenta los lineamientos planteados en la norma NTCGP 1000:2009 el cual estipula las siguientes fases como mínimo para la realización del SGC.

Fase de Diagnostico.

- Actividad 1: Planear el diagnostico, en esta fase del proyecto se elaborará la agenda con los funcionarios de la alcaldía de Lebrija.
- Actividad 2: Realizar el diagnostico, en esta fase se realizará una encuesta con los funcionarios de las diferentes secretarias de la entidad, con el fin de tener una mayor claridad de los procesos y documentación con la que cuenta la alcaldía relacionada con la norma NTC GP.
- Actividad 3: Elaborar informe de diagnóstico
- Actividad 4: Socializar informe de diagnóstico
- Actividad 5: Ajustar informe y hacer entrega oficial

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009
Fase de Planificación.

- Actividad 1: Precisar el alcance del SGC
- Actividad 2: Definir la Estructura Organizativa del Proyecto (Roles)
- Actividad 3: Designar los miembros de la Estructura Organizativa del Proyecto
- Actividad 4: Conformar los Grupos de Trabajo
- Actividad 5: Definir responsabilidades de cada Rol
- Actividad 6: Elaborar Plan detallado de actividades
- Actividad 7: Validar y ajustar el plan detallado
- Actividad 8: Elaborar Plan de Comunicaciones para el Proyecto
- Actividad 9: Validar y ajustar el plan de comunicaciones
- Actividad 10: Socializar Etapa de Planeación

Fase de Diseño.

- Actividad 1: Identificación de procesos del SGC.
- Actividad 2: Definir modelo de procesos del SGC
- Actividad 3: Elaborar fichas de caracterización de procesos
- Actividad 4: Metodología de documentación.
- Actividad 5: Política de Calidad.
- Actividad 6: Objetivos de Calidad
- Actividad 7: Definir procedimientos que requieran ser documentados
- Actividad 8: Procedimiento de control de documentación
- Actividad 9: Procedimiento de control de registros

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

- Actividad 10: Procedimientos de auditorías internas de calidad.
- Actividad 11: Procedimiento de control de servicios no conforme.
- Actividad 12: Procedimiento de acciones correctivas y preventivas
- Actividad 13: Manual de calidad
- Actividad 14: Definir estructura organizativa del SGC
- Actividad 15: Elaborar matriz de comunicación para el SGC
- Actividad 16: Procedimiento de revisión por la dirección
- Actividad 17: Competencias
- Actividad 18: Revisar los perfiles del personal cubierto por el SGC
- Actividad 19: Definir metodologías para identificar necesidades de capacitación
- Actividad 20: Elaborar plan de capacitación
- Actividad 21: Procesos relacionados con los clientes
- Actividad 22: Identificar los productos y servicios
- Actividad 23: Definir los requisitos aplicables al servicio o producto
- Actividad 24: Procedimiento de compras y evaluación de proveedores.
- Actividad 25: Propiedad del cliente.
- Actividad 26: Medición de análisis y mejora
- Actividad 27: Establecer metodología para evaluar la satisfacción del cliente
- Actividad 28: Definir indicadores de procesos y servicios.

Fase de verificación

- Actividad 1: Auditoria interna de calidad

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

- Actividad 2: Seleccionar equipo auditor
- Actividad 3: Elaborar plan de auditorias
- Actividad 4: Realizar dos auditorías internas
- Actividad 5: Elaborar Informe de auditorias
- Actividad 6 :Establecer plan de acciones sobre hallazgos
- Actividad 7: Revisión por la dirección
- Actividad 8: Recolectar información de entrada
- Actividad 9: Realizar la revisión
- Actividad 10: Establecer plan de acciones de mejora

3. Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad

Antes de realizar el diagnóstico fue conveniente realizar una reunión con los diferentes funcionarios encargados o representantes de las diferentes secretarías con las que cuenta actualmente la entidad, esto con el fin de brindarles una capacitación sobre la implementación del sistema de gestión de calidad, sus beneficios, la metodología y las fases con la que contaría la realización del proyecto. Se buscó con esta reunión cambiar el pensamiento organizacional y un compromiso pleno por parte de los funcionarios de la entidad y el encargado del proyecto practicante de la Universidad Santo Tomas.

El diagnóstico del SGC es la fase inicial de la implementación del sistema, con el cual se pretendía tomar una imagen clara del estado actual de los requisitos con los que contaba la entidad respecto a los exigidos por la norma NTC GP 1000:2009. Para la realización de esta etapa del proyecto fue necesario realizar una serie de actividades con los secretarios de las dependencias, por medio de entrevistas poder recolectar información valiosa que nos permitiría conocer más a fondo si contaban con un mínimo de requisitos o por el contrario no se contaba con ninguno.

Para la elaboración del diagnóstico se tomó como guía las fases recomendadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) [27], por ser el ente de control, y supervisor de los sistemas de gestión de calidad regidos bajo los lineamientos de la NTC GP 1000:2009. La tabla 3 presenta las entradas, actividades y salidas para elaborar el diagnóstico en la alcaldía del municipio de Lebrija, Santander.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Tabla 5.
Fase de diagnostico

FASE DE DIAGNÓSTICO		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
• Alta dirección y demás Servidores Públicos con conocimientos del proceso, • Normatividad legal aplicable a la entidad • NTCGP1000:2004 • Infraestructura física. • Servicios de apoyo (transporte, comunicaciones) • Documentación existente. • Estructura administrativa y planta de cargos de la entidad	Planificar la realización del diagnóstico ↓ Ejecutar el diagnóstico ↓ Validar el informe de diagnóstico	Informe de diagnóstico validado

Nota: Se presenta las entradas, actividades, y salidas para la fase de diagnóstico del SGC, tomado del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

3.1 Planificar la realización del diagnóstico.

Para la planificación del diagnóstico se realizó una reunión con el representante de control interno, el representante de la dirección, y los diferentes secretarios de las dependencias, esto con el fin de fijar objetivo y alcance, agenda de la actividad y cronograma para la realización de este. La lista de verificación en la carpeta *evidenciada en el apéndice L*, fue propuesta por el encargado del proyecto de la universidad Santo Tomas de Bucaramanga, donde se tomó como guía los lineamientos sugeridos por el DAFP. [27]

Para efectos de la tabulación de los resultados, en la fase de planificación del diagnóstico se determinó la siguiente escala de valoración teniendo en cuenta los requisitos de la norma y el cumplimiento de esta por parte de la entidad. A continuación, se mostrará en la tabla 4.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Tabla 6.

Descripción y escala asignada

Escala	Descripción
0	No sabe
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente

Nota: Se presenta la escala de valoración para la tabulación de la encuesta, tomado del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

3.2 Ejecutar la realización del diagnóstico.

Al ejecutar el diagnostico se quiso medir cualitativamente el estado actual de la entidad evaluando los requisitos exigidos por la norma desde la documentación, implementación y mejoramiento. Esta etapa corresponde a la realización de la agenda programada del diagnóstico y a la recolección de la información a través de la aplicación de listas de verificación de diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para facilitar la tabulación y tener un panorama más claro de la interpretación de los resultados se tuvo en cuenta las recomendaciones del Departamento Administrativo de la función Pública (DAFP), en la siguiente tabla 6 se mencionará los puntajes para tener en cuenta para dicha interpretación.

Una vez ejecutada la encuesta y aplicada a los diferentes funcionarios, se procede a realizar la respectiva tabulación basado en las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Se realiza de igual forma la respectiva interpretación de los resultados arrojados.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Tabla 7.

Interpretación de resultados

Rangos	Criterios
<i>Puntaje entre 0-2,0</i>	Inadecuado
<i>Puntaje entre 2,0- 3,0</i>	Deficiente
<i>Puntaje entre 3,0-4,0</i>	Satisfactorio
<i>Puntaje entre 4,0-5,0</i>	Adecuado

Nota: Se presenta los puntajes para la interpretación de los resultados de la encuesta, tomado del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

Tabla 8.

Diagnostico Sistema de Gestión de Calidad Arcadia de Lebrija- Santander

Tabulación Diagnostico SGC Alcaldía de Lebrija							
Numeral	Valor total	Interpretación	Numeral	Valor	Interpretación	Valor final	Interpretación Global
4. Sistema Gestión de calidad	1,9	Inadecuado	4.1 Requisitos Generales	2,7	Deficiente	1,809	Inadecuado
			4.2 Gestión Documental	1,1	Inadecuado		
5. Responsabilidad de la dirección	1,24	Inadecuado	5.1 Compromiso de la dirección	1,8	Inadecuado		
			5.2 Enfoque hacia el cliente	1,2	Inadecuado		
			5.3 Política de calidad	1,1	Inadecuado		
			5.4 Planificación	1,1	Inadecuado		
			5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	1	Inadecuado		
6. Gestión de recursos	2,03	Deficiente	6.1 Provisión de recursos	1	Inadecuado		
			6.2 Talento humano	3,2	Satisfactorio		
			6.3 Infraestructura	2	Deficiente		
			6.4 Ambiente de trabajo	1,9	Inadecuado		
7. Prestación de servicios	2,1	Deficiente	7.1 Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	2,1	Deficiente		

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

			7.2 Procesos relacionados con el cliente	2	Deficiente		
			7.4 Adquisición de bienes y servicios	2,2	Deficiente		
			7.5 Producción y prestación del servicio	2,1	Deficiente		
8. Medición, análisis y mejora	1,78	Inadecuado	8.1 Generalidades	1,8	Inadecuado		
			8.2 Seguimiento y medición	2	Deficiente		
			8.3 Control de producto no conforme	1,4	Inadecuado		
			8.4 Análisis de datos	1,8	Inadecuado		
			8.5 Mejora	1,9	Inadecuado		

Nota: Se presenta la tabulación de la encuesta, realizada por el autor del proyecto

3.3 Informe del Diagnóstico.

De acuerdo con los hallazgos encontrados en el diagnostico se realizó un informe detallado de los resultados obtenidos. Se socializó con cada uno de los secretarios o encargados de cada secretaria uno a uno los puntos del informe para aclarar inquietudes y recibir sugerencias, de esta manera se hizo oficial el informe del diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía del municipio de Lebrija.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Tabla 9.

Informe Diagnostico SGC

INFORME DEL DIAGNOSTICO DEL SGC	
ALCALDIA DE LEBRIJA - SANTANDER	
Elaborado por:	Camilo Andrés Rangel Duarte (Autor del proyecto)
OBJETIVO Y ALCALCE	
Comparar la situación actual de los procesos que se llevan a cabo en la alcaldía del municipio de Lebrija, respecto con los requisitos de la NTC GP 1000:2009, su alcance ira según se encuentre estipulado el mapa de procesos de la entidad.	
FORTALEZAS	
Los funcionarios de la alcaldía de Lebrija - Santander se concientizaron de la importancia de tener el Sistema de Gestión de Calidad implementando y de lo importante que es para brindarle una mayor satisfacción, referente a los servicios y programas que le prestan a toda la ciudadanía. Se cuenta con compromiso de la alta dirección de llevar a cabo el proyecto de la implementación del SGC	
DEBILIDADES	
Por tratarse de una entidad estatal y más una de menor categoría no se cuenta con recursos económicos, ni con el personal suficiente para llevar a cabo la implementación del SGC, de la mejor manera, esto genera retraso en el proceso. Falta de participación y compromiso de algunos de los responsables de los procesos, por falta de conocimiento del alcance de la implementación del sistema. Se evidencio con la encuesta realizada que los requisitos de la norma GP 1000:2009, con relación a su implementación en la alcaldía de Lebrija actualmente se encuentra en un nivel inadecuado, por tal motivo es necesario iniciar con el diseño, y posteriormente con su implementación.	
DIAGNOSTICO DEL SGC	
Requisito 4: Sistema de Gestión de la calidad: La Alcaldía del municipio de Lebrija no cuenta con una política ni objetivos de calidad definidos de acuerdo con el plan de desarrollo municipal, lo que dificulta el grado del cumplimiento del SGC. No cuentan un manual de calidad. La alcaldía del municipio de Lebrija no cuenta con un control de documentos. La alcaldía del municipio de Lebrija ha tenido la iniciativa de actualizar todo lo relacionado con la ley de archivos y las Tablas de Retención Documental, pero no se evidencia un control de registros	
Requisito 5: Responsabilidad de la Dirección: La alta dirección de la alcaldía de Lebrija no le comunica a la entidad la importancia de satisfacer los requisitos de los ciudadanos. No cuentan con metodologías para conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos, por tal motivo es difícil conocer si cumplen con los requisitos de los ciudadanos. La alcaldía del municipio de Lebrija, aunque cuenta con una oficina de control interno no ha designado formalmente un responsable que asegure la implementación, eficacia y el acompañamiento necesario del SGC No tienen establecido algún procedimiento de comunicación interna para conocer la eficacia del SGC. La alta dirección no hace revisiones al SGC	

**IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009**

Requisito 6: Gestión de los Recursos. La alcaldía del municipio de Lebrija tiene la disposición de aumentar la satisfacción de los ciudadanos, por tal motivo aumentara los recursos que ayuden a este requisito. Se cuenta con un manual de funciones donde se expresa claramente variables como nivel educativo, experiencia, habilidades según el perfil requerido para desempeñar las tareas asignadas. La infraestructura carece de lugares de espera para los ciudadanos.
Requisito 7: Realización del producto o y prestación del servicio La alcaldía ha identificado la necesidad de documentar cada uno de los procesos, además que se cumpla con los requisitos de la norma.
Requisito 8: Medición, Análisis y Mejora. La alcaldía de Lebrija no cuenta con un proceso documentado de análisis y mejora continua. No se hace un seguimiento a la percepción del ciudadano, ni se tiene alguna metodología implementada para medir el nivel de satisfacción de este. No se tiene documentado el procedimiento de producto no conforme, ni de acciones preventivas y correctivas.
RECOMENDACIONES
Aunque no se cuenta con recursos económicos necesarios, se le hace la recomendación de realizar una intranet donde todos los funcionarios encontraran documentación, formatos, y todo lo referente con el SGC. Es de vital importancia conocer la percepción del ciudadano, por tal motivo se recomienda realizar un manual para medir el nivel de satisfacción de los interesados. Se recomiendo iniciar la implementación del SGC desde cero, ya que actualmente y acordado con los responsables de la alcaldía, no se cuenta con requisito alguno según lo lineamientos de la norma.

Nota: Se presenta el informe final del diagnóstico, realizada por el autor del proyecto

4. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

4.1 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La alcaldía del municipio de Lebrija – Santander en busca de contribuir al mejoramiento continuo en la entidad en cada uno de sus procesos, tiene como propósito implementar el sistema de gestión de calidad con el fin de prestar un servicio con los más altos estándares en pro del bienestar y satisfacción de sus ciudadanos. Para esto se llevaron a cabo varias etapas teniendo en cuenta el ciclo de Deming PHVA. En este capítulo se hablará de cómo se llevó a cabo la fase de planificación del proyecto y la importancia de este para la implementación del SGC

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Para la realización de esta fase se tomó como base la guía para la planificación del SGC, [28]realizada por el departamento administrativo de la función pública (DAFP). Es conveniente resaltar que en esta etapa del proyecto se definió la estructura organizativa, el cronograma general y el plan de comunicaciones del proyecto, así mismo de determino las actividades a realizar para cerrar la brecha existente entre el Sistema de Gestión de Calidad con el que cuenta la Alcaldía y los requisitos establecidos por la Norma Técnica de Calidad.

Se asigno una persona responsable, junto con el autor del proyecto para iniciar con la planeación del proyecto, es de suma importancia que tengan conocimiento de la NTC GP 1000:2009 y un conocimiento claro de la entidad, La tabla 8 presenta las entradas, actividades y salidas para elaborar la fase de planeación del SGC en la alcaldía del municipio de Lebrija, Santander.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Tabla 10.

Fase Planeación

FASE DE PLANEACION		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
• Informe de diagnóstico aprobado • Servidores Públicos con conocimientos de la entidad y la norma NTCGP1000:2009. • Normatividad legal aplicable a la entidad • NTCGP1000:2009 • Estructura organizativa del proyecto. • Otros recursos necesarios para la fase de planeación tales como: Infraestructura física, equipos y software, entre otros	Planificar la realización De la fase de planeacion ↓ Ejecutar la fase de planeacion ↓ Aprobar los resultados de la fase de planeación	• Estructura organizativa del proyecto: Listado de funcionarios que conformarán los grupos de trabajo. • Cronograma general. • Plan de comunicaciones para el proyecto • Plan detallado del proyecto. • Recursos necesarios para el proyecto.
FASE DE PLANEACION		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
• Informe de diagnóstico aprobado • Servidores Públicos con conocimientos de la entidad y la norma NTCGP1000:2009. • Normatividad legal aplicable a la entidad • NTCGP1000:2009 • Estructura organizativa del proyecto. • Otros recursos necesarios para la fase de planeación tales como: Infraestructura física, equipos y software, entre otros	Planificar la realización De la fase de planeacion ↓ Ejecutar la fase de planeacion ↓ Aprobar los resultados de la fase de planeación	• Estructura organizativa del proyecto: Listado de funcionarios que conformarán los grupos de trabajo. • Cronograma general. • Plan de comunicaciones para el proyecto • Plan detallado del proyecto. • Recursos necesarios para el proyecto.

Nota: Se presenta el esquema del proceso aplicado a la etapa de planeación del SGC, tomado del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

4.1.1. Realización de la fase de Planeación.

En esta etapa se identificó el personal idóneo para diseñar el plan detallado, el tiempo que se destinara para ejecutar dicho plan, la fecha estipulada para su entrega. Además del plan detallado que estará a cargo de los responsables que fueron asignados, junto con el autor del proyecto, practicante de la Universidad Santo Toma, se producirán documentos tales como el cronograma general, la estructura organizativa del proyecto, y el plan de comunicaciones.

4.1.2 Ejecutar la fase de Planeación.

En esta etapa se determinó el plan de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así:

A. Estructura Organizativa.

En la alcaldía del municipio de Lebrija en la estructura organizativa se definió los roles y responsabilidades de la siguiente manera, primero fue de suma importancia vincular a la alta dirección y recibir un compromiso neto por parte de los diferentes secretarios para llevar a cabo el proyecto de la mejor manera, segundo se vinculó a la oficina de control interno para su compromiso y colaboración con la implementación del SGC.

El comité de calidad de la alcaldía del municipio de Lebrija está conformado por la oficina de control interno, unidad de auditoria interna o quien haga sus veces, es responsable de realizar la puesta en marcha del SGC de dar seguimiento, evaluación y brindar asesoría a la alta dirección sobre los planes de mejora continua.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Representante de la dirección

- Controlar el cumplimiento del programa de trabajo.
- Definir el modelo de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar con los responsables de los procesos la documentación de estos.
- Establecer las estrategias de comunicación para informar a todos los funcionarios de la entidad sobre el estado y avance del proyecto.
- Proponer acciones correctivas y preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la realización del proyecto. [28]

Equipo de Calidad

- Aportar el conocimiento técnico y el soporte administrativo requerido para la realización de los trabajos de levantamiento de los procesos y procedimientos actuales.
- Realizar todas las actividades requeridas para el desarrollo del proyecto.
- Adoptar las directrices, procedimientos, instructivos etc. divulgados durante la fase de implementación del sistema de calidad y mantener la evidencia objetiva de que ello se realizó.
- Validar y homologar la información referente al sistema de calidad.
- Revisar y homologar la documentación elaborada.
- Divulgar los procedimientos documentados y demás información propia del proceso a todas las personas que intervienen.
- Proponer acciones correctivas y preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la realización del proyecto.
- Participar en la sensibilización, capacitación y toma de conciencia del personal respecto a los objetivos del proyecto. [28]

B. Plan detallado del proyecto

Para la fase de planeación de la implementación del SGC para la alcaldía de Lebrija se definió el plan detallado del proyecto, el cual se realizó con cada uno de los requisitos que exige la norma y de igual manera se tuvo en cuenta los resultados arrojados en la fase de diagnóstico del proyecto.

El plan detallado contiene una serie de actividades y subactividades que son de vital importancia desarrollar para lograr el objetivo de cumplir con los requisitos que establece la NTC GP 1000:2009. En el Apéndice A se encuentra el plan detallado junto con el posible cronograma dividido por semanas para la realización de cada una de las actividades.

C. Plan de comunicaciones

Para la implementación del SGC en la entidad, fue de suma importancia realizar un proceso de comunicación, con cada uno de las partes interesadas del proyecto, pues a través de este se tuvo como objetivo primordial homologar las mejores prácticas de la entidad, socializarlas entre quienes las deben aplicar y recibir de cada uno de los involucrados de los diferentes procesos propuestas de mejoramiento que permitan que el proyecto no solo sea exitoso si no participativo de esta manera crear una cultura hacia la mejora continua. Este plan además garantiza una comunicación interna que contribuirá una vez implementado el SGC al mantenimiento y mejoramiento del Sistema.

Generalmente el plan de comunicaciones se estructura bajo el modelo Mensaje-Emisor-Medio-Frecuencia-Perceptor-Respuesta.

Mensaje: Aquello que se quiere comunicar.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Emisor: Responsable de la comunicación, (quien comunica el mensaje)

Medio: Mecanismo a través del cual el emisor comunica el mensaje.

Frecuencia: Periodicidad con la que el mensaje debe ser comunicado.

Perceptor: Aquel a quien se le va a comunicar el mensaje.

Respuesta: Mecanismo a través del cual el perceptor retroalimenta al emisor acerca de su entendimiento y análisis del mensaje recibido.

El en apéndice C, se presenta el plan de comunicaciones.

4.1.3 Alcance de la implementación del SGC

El alcance cubre todos los requisitos establecidos por la NTC GP 1000:2009, y se les aplicará a los procesos estratégicos misionales y de apoyo que están contemplados en el mapa de procesos de la Alcaldía de Lebrija. Se excluye la parte de riesgos de la norma.

4.2 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad

Para la fase de Diseño en la implementación del SGC para la Alcaldía de Lebrija se tomó como base las recomendaciones de la guía realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), [29] y se procedió a realizar metodologías para implementar un Sistema de Gestión de Calidad, coherente con los requisitos que exige la NTC GP 1000:2009.

Esta fase juega un papel importante dentro de la implementación del Sistema y en el sostenimiento continuo del mismo, ya que es precisamente en esta en la que se estructura el modelo de operación por procesos de la entidad, el cual debe ser realizado, implementado y monitoreado por el responsable del proyecto con el apoyo y colaboración de los funcionarios

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

públicos. El modelo de operación por procesos abarca todos los procesos que tiene la entidad y aumentara la eficiencia, eficacia y productividad de los servidores públicos.

Se definió en esta etapa del proyecto el manual de procesos y la caracterización de estos que harán parte del SGC, se elaboró el soporte documental en los cuales encontramos manuales, procedimientos, instructivos, formatos entre otros documentos importantes y requeridos por la norma, se determinaron para la gestión de la medición y seguimiento algunos indicadores importantes que nos dará un panorama más claro si estamos cumpliendo o no con los objetivos y misión de la entidad.

Como primer punto fue fundamental identificar cada uno de los procesos, esto facilitará cumplir con la misión, y razón de ser de la entidad, así mismo se estableció la documentación requerida, que incluya la política de calidad, los objetivos de calidad, el manual de calidad, procedimientos, instructivos y formatos. Teniendo en cuenta las recomendaciones del DAFP, en la tabla 9, se encuentra la secuencia que se tomó como base para realizar la fase de diseño en la implementación del SGC.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Tabla 11. *Fase de Diseño*

FASE DE DISEÑO		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
• Compromiso formal de la Alta Dirección. • Plan de acción para implementar el SGC. • Planeación estratégica de la entidad (Plan de desarrollo, Misión, Visión). • Portafolio de productos y servicios de la Entidad. • NTC GP 1000:2009 • Normatividad aplicable a la entidad. • Estructura Administrativa o planta de cargo.	Identificar los procesos del SGC ↓ Describir los procesos (Caracterizar) ↓ Establecer la Política y Objetivos de Calidad ↓ Documentar los Procesos ↓ Definir Indicadores de seguimiento a los procesos	• Mapa de Procesos. • Caracterización de Procesos • Política y Objetivos de Calidad. • Procedimientos, Instructivos, Manuales, Formatos. • Manual de Calidad. • Ficha de Indicadores.

Nota: Se presenta el esquema del proceso aplicado a la etapa de Diseño del SGC, tomado del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

4.2.1 Identificar los procesos del SGC

La primera actividad dentro de la Fase de Diseño del proyecto fue identificar los procesos que intervienen para cumplir con los servicios, y satisfacer las necesidades y requerimientos de los ciudadanos de la alcaldía de Lebrija, por tal motivo fue necesario realizar una reunión con los funcionarios de la oficina de control interno y cada uno de los responsables de las dependencias para revisar los diferentes servicios que presta la entidad, luego se agruparon según su naturaleza para integrar los diferentes procesos. Estos procesos se agruparon en cuatro categorías, de la siguiente manera:

A. Proceso Estratégico:

Son el marco de referencia de la Alcaldía del Municipio de Lebrija y, por tanto, direccionan el desarrollo y actuación de los procesos clave y de soporte.

Gestión de Planeación.

Direccionamiento estratégico.

B. Proceso Misionales:

Requieren una integración generadora de valor en cada interacción, la cual da como resultado el cumplimiento a la misión de la entidad.

Gestión de Salud Social y Media Ambiente.

Gestión de Desarrollo Social y Económico.

Gestión y Desarrollo de Infraestructura.

Gestión de Transito y Movilidad.

Gestión de Gobierno.

C. Proceso de Apoyo:

Son los procesos que facilitan que se produzca el servicio misional de la Entidad, con las características de calidad que se requiere.

Gestión del Talento Humano.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009
Gestión de Almacén e Inventario.

Gestión Documental.

Gestión Financiera.

Seguridad y Salud en el Trabajo.

D. Proceso de Mejoramiento y Control:

Constituyen el elemento de control, y verificación de las actuaciones en los diferentes procesos, con el fin de realizar un mejoramiento continuo de los mismos.

Control Interno y Gestión.

Mejora Continua.

4.2.2. Mapa de Procesos.

La estructura del SGC de la Alcaldía del Municipio de Lebrija se encuentra basada en procesos, cada uno de ellos estructurados bajo una caracterización propia y que a su vez se interacciona como lo establece el numeral 4.1 de la NTCGP1000:2009 en el literal (b), y se muestra en el MAPA DE PROCESOS. Una vez identificados y clasificados los procesos en la figura 2 se plasma el Mapa de Procesos de la entidad.

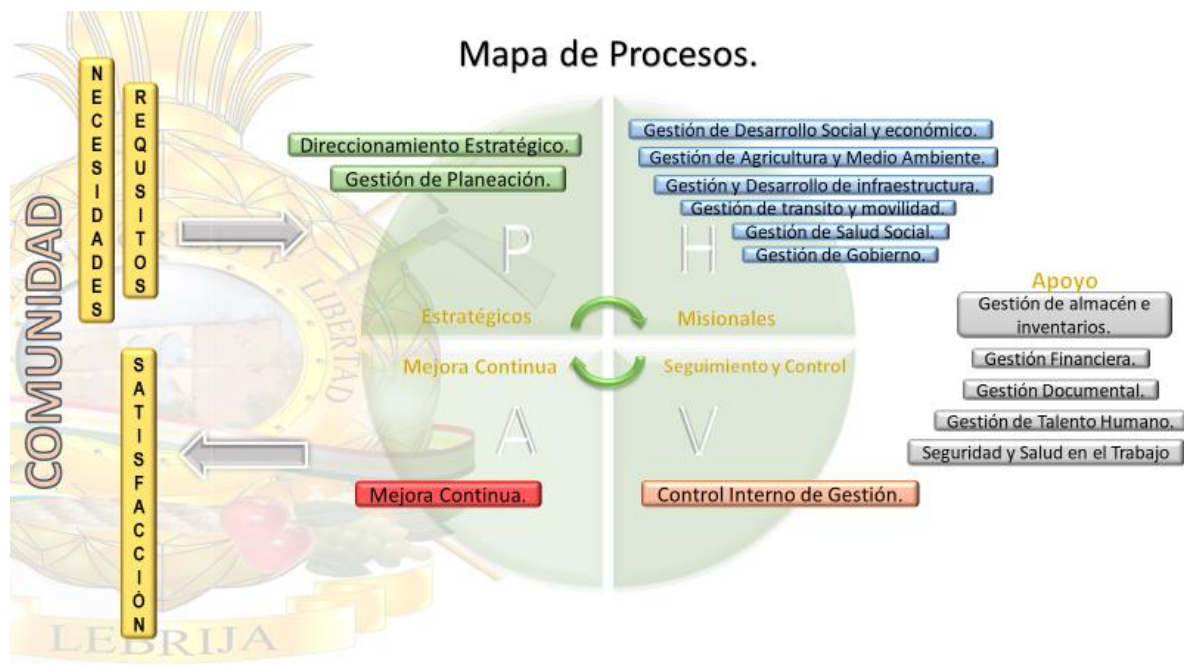


Figura 2. Mapa de Procesos. Tomado de la Alcaldía de Lebrija - Santander.

4.2.3 Caracterización de Procesos.

La Alcaldía del Municipio de Lebrija ha definido describir claramente los aspectos generales de cada uno de los procesos mencionados anteriormente con el fin de establecer la interrelación entre procesos y evidenciar los aspectos que se deben tener en cuenta, como nombre del proceso, objetivo, alcance, líder del proceso y participantes de este. De igual manera se establece los procesos entradas, actividades enfocadas en el ciclo del mejoramiento continuo (Ciclo PHVA), salidas, los proceso clientes, parámetros de control, requisitos Ley, de la NTCGP1000:2009 y MECI1000:2005 e indicadores.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Para darle tramite al proceso de la caracterización, al autor del proyecto, realizo un formato establecido para tal fin, siendo aprobado por la Oficina de Control Interno de la entidad, en el apéndice C, se encuentra dicho formato para la realización de las diferentes caracterizaciones.

Posteriormente a la aprobación del formato de caracterización, al autor del proyecto estudiante de la Universidad Santo Tomas, con la colaboración de cada uno de los lideres y/o responsables de cada proceso y teniendo en cuenta el mapa de procesos de la entidad, se elaboró cada una de las caracterizaciones, divididas secuencialmente a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y mejoramiento y control, se evidencia las caracterizaciones realizadas en el Apéndice B.

4.2.4. Planificación estratégica de la Calidad

La guía para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) [29], establece que la planificación estratégica de la calidad, se debe entender como un conjunto de políticas definidas por la alta dirección cuya misión primordial es satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y esta debe estar incorporada a la planeación estratégica de la entidad (Misión, Visión y Directrices Organizacionales), generalmente la planificación estratégica de la calidad tiene productos muy definidos como la política de calidad y objetivos de calidad.

La NTC GP 1000:2009 exige que la política de calidad:

- a) Sea adecuada a la misión de la entidad;

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

- b) Es, según sea aplicable al tipo de entidad, coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos.
- c) Incluya un compromiso de cumplir con los requisitos de sus usuarios o comunidad, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, y dentro del marco de su misión, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente,
- d) Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- e) Se comunique a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y
- f) Se revise para su adecuación continua. [29]

En este orden de ideas para la realización de la política de Calidad, se realizó una reunión encabezada por el autor del proyecto, estudiante de la Universidad Santo Tomas y los diferentes secretarios de la Alcaldía de Lebrija, con el fin de que la alta dirección participara en la modificación de la Misión, Visión y creación de la Política y Objetivos de Calidad.

La reunión tuvo dos puntos importantes.

1. Se expuso en que consiste la política de Calidad y los aspectos importantes que debe tener, de igual manera se dejó claro aspectos importantes de los Objetivos de Calidad y se hizo hincapié que estos deben ser coherentes con los compromisos declarados en la Política de Calidad. También se explicó de manera clara y concisa la metodología que se tendría en cuenta para la realización de los elementos mencionados anteriormente.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

2. En la reunión cada uno de los secretarios de la Alcaldía tuvo participación para la elaboración de la política de Calidad, el autor del proyecto propuso una actividad la cual consistió primero en realizar una matriz de ponderación de factores la cual sería la metodología a utilizar, donde los secretarios en seis grupos cada uno de 2 integrantes determinaron los elementos que para ellos son los más importantes que ofrece la entidad y los requisitos más importantes que exigen los habitantes del municipio de Lebrija.

Seguido a la realización de la matriz y la ponderación que para ellos eran lo más importantes, el autor del proyecto les propuso una siguiente actividad donde los secretarios con los elementos de mayor calificación de la matriz tendrían que construir la posible política de calidad, respondiendo cuatro preguntas ¿A que nos dedicamos?, ¿Qué queremos lograr?, ¿Bajo qué método de trabajo?, ¿Como lo quiero lograr? En el Apéndice E, se encuentra la evidencia de las actividades mencionadas anteriormente.

4.2.4.1 Misión.

Promover el desarrollo integral, mediante la garantía de derechos sociales en un proceso de transformación multidimensional incluyente, equitativo, humano y social, logrando el bienestar de todos los Lebrijenses; armónico con ecosistemas sostenibles que generan vida, siendo competitivos a nivel regional con una institucionalidad eficiente.

4.2.4.2 Visión.

En 2026, el Municipio de Lebrija logrará ser reconocido por la recuperación ambiental, con paisajes ecológicos, con fuentes de recursos hídricos, con mejor calidad de vida, con cultura

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

y orden ciudadana, será un municipio incluyente, equitativo, competitivo a nivel regional; con desarrollo integral, con espacios seguros en donde los niños, niñas y adolescentes serán el presente y el futuro de una nueva generación.

4.2.4.3. Política de Calidad

La alcaldía del municipio de Lebrija - Santander es un ente territorial encargada del bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos, comprometidos con la atención cordial, efectiva y oportuna, así como en la agilidad en sus trámites y transparencia total en sus procesos, brindando comunicación permanente y continua, comprometidos con el medio ambiente con vocación agroindustrial, dando cumplimiento a la constitución, las leyes y al plan de desarrollo, para alcanzar la satisfacción de los usuarios.

Se garantiza el fortalecimiento de las competencias del talento humano para gestionar los procesos, mejoramiento de los sistemas de información y el uso eficiente de los recursos, de esta manera contribuir al desarrollo de la competitividad y al mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión de calidad.

4.2.4.4 Objetivos de Calidad.

Los objetivos de Calidad como se había mencionado deben estar ligados a los elementos de la Política de Calidad, en la Tabla 10 se ilustra cada uno de esos aspectos.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Tabla 12.
Objetivo de Calidad

ELEMENTO DE LA POLITICA	OBJETIVOS DE CALIDAD
encargada del bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos, atención cordial, efectiva y oportuna, brindando comunicación permanente y continua	Garantizar el bienestar, protección y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de Lebrija – Santander Atender oportunamente las quejas, reclamos y recursos presentados por los ciudadanos Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes
transparencia total en sus procesos, y el uso eficiente de sus recursos	Promover el uso adecuado de los bienes y recursos públicos implicados en la gestión de los procesos que se desarrollen en la institución.
Se garantiza el fortalecimiento de las competencias del talento humano	Fortalecer la formación integral de los servidores públicos, alcanzando la excelencia en la gestión de los procesos.
se compromete al mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión de calidad.	Garantizar el mejoramiento continuo de la gestión institucional, mediante el fortalecimiento de una cultura organizacional, basada en los principios de autogestión, apoyo entre los funcionarios, integración y autocontrol.

Nota: Se presenta los objetivos de calidad. Realizada por el autor del proyecto.

4.2.5. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.5.1. Estructura Documental.

Para formar un sistema funcional, coherente y útil se tendrá en cuenta la siguiente estructura documental. en donde la documentación superior es la que genera mayor profundidad y alcance y la inferior específica en detalle y evidencia puntualmente alguna actividad. Toda la documentación estuvo a cargo del autor del proyecto, estudiante de la universidad Santo Tomas, en la siguiente figura de ilustra la estructura documental.

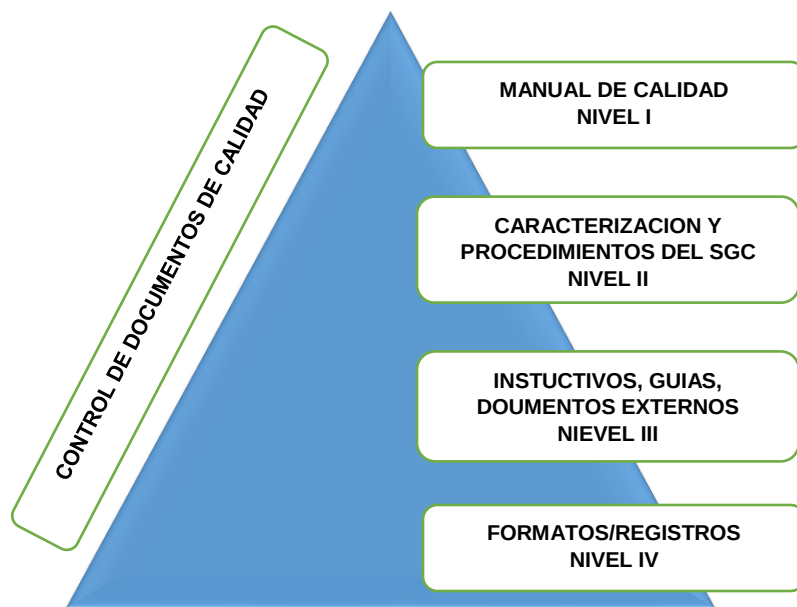


Figura 3. Estructura Documental. Creación Propia

La documentación para la implementación del SGC se sustenta mediante cuatro niveles secuenciales: I, II, III, IV; tal como se ilustra en el grafico anterior.

4.2.5.2. Codificación de Documentos.

Para establecer los parámetros para elaborar documentos y registros que hacen parte del SGC de la alcaldía del municipio de Lebrija, se establecido un instructivo dentro del proceso de Mejora Continua llamado Control de documentos y se encuentra en el Listado Maestro con la codificación MEC-IN-001.

Los documentos se nombrarán de la forma:

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Código: Se escribe el código del documento de acuerdo con el tipo del documento, asociado con el sistema de gestión de calidad, aplicando los siguientes criterios.

TRD-XXX-YY-ZZ

TRD: Número correspondiente según la Tabla de Retención Documental, donde se establece el número de dependencia, la serie, subserie.

XXX: relaciona el código del proceso, posee tres caracteres y se reemplazan según la tabla a continuación mostrada.

YY: Identifica el tipo de documento, posee dos caracteres.

ZZ: hace referencia al consecutivo que ayudara a identificar varios documentos del mismo proceso, presenta dígitos numéricos que van del 001 hasta el 099.

Tabla 13.

Tipo de documentos del SGC Alcaldía de Lebrija

TIPO DE DOCUMENTO	NOMENCLATURA
Caracterización del proceso	CA
Procedimientos	PR
Mapa de proceso	MP
Instructivos	IN
Formato	FO
Guía	GU
Manual	MA
Listado	LI
Reglamento	RG
Programa	PM
Matriz	MT
Informe	IF

Nota: Realizada por el autor del proyecto.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Tabla 14.

Siglas, Códigos y áreas del proceso del SGC Alcaldía de Lebrija

PROCESOS ESTRATEGICOS			
Iniciales del proceso	Código	Proceso	Área
GEP	102	Gestión de planeación	Secretaria de Planeación y Ordenamiento del Territorio
DIE	100	Direccionamiento estratégico	Despacho alcalde
PROCESOS MISIONALES			
GSA	170	Gestión de salud social y medio ambiente	Secretaria de Salud y Medio Ambiente
GSE	150	Gestión de desarrollo social y económico	Secretaria de Desarrollo Social y Económico
GDI	160	Gestión y desarrollo de infraestructura	Secretaria de Infraestructura
TRM	140	Gestión de tránsito y movilidad	Secretaria de Movilidad, Tránsito y Transporte
GOB	130	Gestión de gobierno	Secretaria de Gobierno, Seguridad y Convivencia
PROCESOS DE APOYO			
THU	110	Gestión del talento humano	Secretaria General
INV	110	Gestión de Almacén e Inventario	Secretaria General
GDC	110	Gestión documental	Secretaria General
SST	110	Seguridad y Salud en el Trabajo	Secretaria General
GFI	120	Gestión financiera	Secretaria de Hacienda
PROCESOS DE MEJORAMIENTO Y CONTROL			
CIG	101	Control interno y gestión	Control Interno de Gestión
MEC	101	Mejora continua	Control Interno de Gestión

Nota: Realizada por el autor del proyecto.

4.2.5.3 Manual de Calidad.

El Manual de Calidad establece y describe el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC) de la Administración Municipal de Lebrija, Santander, con el fin de demostrar la capacidad Institucional para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos de la Ley, de la Norma NTCGP 1000:2009, de la Entidad y de la Comunidad, de acuerdo con los objetivos establecidos y el direccionamiento estratégico de la entidad.

Este documento define el alcance, la estructura y la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y en él se referencian: Los procedimientos documentados que planifican y administran las actividades de la entidad, la planeación estratégica (Tales como: Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de la Calidad, Mapa de Procesos, Estructura Organizacional) y demás actividades que aseguran el cumplimiento de los requisitos y el valor agregado de servir con calidad humana como cultura organizacional

De igual manera queda registrado en el listado maestro de documentos MEC-MA-001. En el Apéndice F se presenta el Manual de Calidad de la alcaldía de Lebrija.

4.2.5.4. Procedimientos del SGC.

Para la documentación de los procedimientos lo primero que se realizo fue el formato para la realización de estos, fue sugerido por el autor del proyecto. En la figura 4 se evidencia el formato utilizado para diligenciar cada uno de los procedimientos.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

OBJETIVO		ALCANCE		
NORMATIVIDAD				
DEFINICIONES				
CONDICIONES GENERALES				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
HISTORIAL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN		FECHA	

Figura 4. Formato Procesos y Procedimientos. Fuente: autor del proyecto.

son documentos en los cuales se define por medio de secuencias de actividades la forma en que se realiza un procedimiento, garantizando la estandarización de los procesos al interior de la entidad.

Los primeros procedimientos que se documentaron al SGC fueron los exigidos por la NTC GP 1000:2009, estos procedimientos fueron documentados por el autor del proyecto y aprobados por los responsables de la Oficina de Control Interno. A continuación, se nombran los procedimientos:

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

- Procedimiento para la administración del producto no conforme. CIG -PR-009
- Procedimiento para auditorías Internas, CIG -PR-001
- Procedimiento para acciones preventivas, CIG -PR-007
- Procedimiento para acciones correctivas, CIG -PR-008
- Procedimiento para acciones de mejora. CIG -PR-005

A continuación, se documentaron cada uno de los procedimientos teniendo en cuenta el mapa de procesos de la alcaldía de Lebrija, dicha documentación se realizó por medio de entrevistas, donde el autor del proyecto paso por cada una de las secretarias, levantando la información pertinente para el diligenciamiento del manual de procedimientos de la entidad.

En total se levantaron 119 procedimientos, que se encuentra en el Apéndice G, Listado Maestro de Documentos. Se evidencia en la carpeta del Apéndice M

4.2.5.5. Formatos del SGC.

Cada uno de los formatos realizados para el SGC en la alcaldía de Lebrija, proporciona evidencia objetiva de las actividades desarrolladas, cada formato se encuentra relacionado al procedimiento al que corresponde, y al proceso al que pertenecen teniendo en cuenta el mapa de procesos de la entidad, en total se obtuvieron 49 formatos que se relacionan en el Listado Maestro de Documentos en el Apéndice N. se evidencia en la carpeta del apéndice M

4.2.5.6. Instructivos del SGC.

Basado en la guía para el diseño del SGC realizada por el DAFP, Los instructivos de trabajo describe de fondo la manera en que se realiza una tarea, normalmente se extrae de los procedimientos.

Los instructivos, aunque semejantes en la forma a los procedimientos, se diferencian de éstos en su fondo; mientras los procedimientos indican también responsabilidades, los instructivos son interpersonales y se limitan a indicar o clarificar la forma de operar, utilizar o realizar algo. En este sentido es importante recalcar que los instructivos no necesariamente deben ser centralizados; son de utilidad diaria en la realización de algunas actividades o en la prestación del servicio.

Cada instructivo realizado para el SGC en la alcaldía de Lebrija, se encuentra relacionado al procedimiento al que corresponde, y al proceso al que pertenecen teniendo en cuenta el mapa de procesos de la entidad, en total se obtuvieron 4 instructivos que se relacionan en el Listado Maestro de Documentos. Se evidencia en el apéndice N

4.2.6. Indicadores.

Para la elaboración de los indicadores de gestión de la alcaldía del municipio de Lebrija se tomó como base los lineamientos sugeridos en la guía del DAFP, para el diseño de un SGC, esto con el fin de tener una idea más clara de cómo se están realizando cada uno de los procesos con los que cuenta la entidad. El termino indicador se refiere a datos esencialmente cuantitativos, que permiten saber de una manera más clara y concisa como se encuentran las cosas en relación con algún aspecto de que quiera conocer, los indicadores pueden ser

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

medidas, números, hechos, opiniones o percepciones que señalen condiciones o situaciones específicas.

El autor del proyecto (estudiante de la universidad Santo Tomas) se reunió junto con los responsables de la oficina de control interno, y la secretaria de planeación, para determinar de una manera estratégica los indicadores de gestión, se tuvieron en cuenta cada uno de los procesos con los que cuenta la alcaldía del municipio de Lebrija. Se documento el tablero de indicadores el cual se encuentra evidenciada en el Apéndice F

Se estableció el formato que se utilizará para la documentación de los indicadores de gestión, en el Apéndice M se encontrará dicho formato.

4.3 Implementación del SGC

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía del municipio de Lebrija Santander se realizó con el objetivo de darle a conocer a cada uno de los funcionarios de la entidad, todo lo realizado en la fase de diseño del sistema, de esta manera poder lograr la verificación, aprobación y puesta en marcha de los diferentes documentos, formatos, instructivos y demás documentos elaborados.

Para el desarrollo de esta etapa se acordó con los responsables de la oficina de control interno, y la secretaria de planeación una jornada de socialización el cual consistió en una serie de reuniones personalizadas con cada uno de los responsables de los procesos documentados, para la aprobación y puesta en marcha de todo lo elaborado en la fase de diseño del proyecto, se evidencia la aprobación e implementación de todo el SGC, en el Apéndice K.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Luego de tener el SGC documentado y aprobado por cada uno de los secretarios de despacho de la entidad se procedió a distribuir toda la documentación, formatos, instructivos, y todo lo pertinente por cada secretaria para empezar a ser utilizados por los responsables de cada proceso. Se elaboro una intranet como una herramienta más práctica y de mayor facilidad de acceso, donde todos los funcionarios de la alcaldía puedan ingresar y encontrar todo el diseño del SGC, desde el mapa de procesos, hasta la matriz de indicadores de la entidad.

5. Auditorías Internas

La auditorías internas que se realizaron en la alcaldía de Lebrija – Santander se hicieron teniendo en cuenta el plan de auditorías anual aprobado por la entidad y cuyo objetivo fue examinar y evaluar el SGC, implementado en la alcaldía del municipio de Lebrija, teniendo en cuenta el alcance de este, en esta etapa del proyecto se verificó los avances obtenidos, con los requisitos que exige la NTC GP 1000:2009, para así determinar posibles hallazgos y posteriormente implementar las acciones correspondientes en busca de una cultura hacia el mejoramiento continuo.

5.1. Planificación de las auditorias.

Teniendo en cuenta el plan de auditorías de la entidad y por reglamento interno del mismo se realizó la auditoria a la Secretaria General, cuyos procesos pertenecen a los de apoyo y se encuentran: Gestión del talento humano, Gestión documental, Seguridad y Salud en el Trabajo En esta etapa del proyecto se trabajó de la mano con la Oficina de control interno con la responsable del proceso la Dra. Socorro Alvares Torres.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Fue de suma importancia actualizar cada uno de los formatos, y lista de verificación, para que fuera más eficaz la auditoria desde el comunicado de la auditoria, hasta la puesta en marcha y planes de mejora de este, se anexaron al listado maestro de documentos: oficio de visita de auditoria de carácter interna integral con el código CIG -FO-001, acta de apertura auditoria interna con el código CIG -FO-002, lista de chequeo auditoria interna con el código CIG -FO-004, informe de auditoría interna con el código CIG -FO-005, plan de mejora con el código CIG -FO-006.

5.2. Ejecución de la auditoria.

Se procedió a realizar el trabajo de campo, la primera actividad que se realizó fue enviarle un oficio a los secretarios de despacho para que tuvieran conocimiento del día y la hora del cual se realizaría la auditoria, (en el Apéndice k se encuentra los diferentes oficios), esto con el fin de que no se presentara la cancelación de la misma y que los responsables de los diferentes procesos estuvieran presentes en el momento de la entrevista. El día de la auditoria en la secretaria General, lo primero que se realizó fue la reunión de apertura, diligenciando el formato acta de apertura auditoria interna, esta reunión se realizó con el fin de dar a conocer las líneas a auditar y la metodología a seguir durante el trabajo de campo, expresando que la finalidad del proceso auditor es la mejora continua de la entidad, cumpliendo con el plan de auditorías aprobadas por el comité coordinador de control interno, de igual manera se designa y se le solicita al secretario(a) de despacho designar uno o los funcionarios que se crea conveniente para facilitar la comunicación y el flujo de información durante el proceso auditor.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

La jefe de la oficina de control interno, junto con el autor del proyecto (estudiante de la universidad Santo Tomas), inicia la entrevista bajo los lineamientos establecidos en el formato lista de chequeo auditoria interna, a medida que se iba realizando las diferentes preguntas se iba diligenciando el formato, y de igual manera mediante observación directa se iba recolectando información para los posteriores hallazgos de la auditoria.

Se recopiló las no conformidades y con esta información se procedió a diligenciar los diferentes hallazgos de la auditoria, en la reunión de cierre se comunicaron los hallazgos encontrados y la fecha de entrega del informe final de las auditorías realizadas. En el Apéndice L, se encuentra los diferentes informes de las auditorías realizadas.

6. Planes de mejora de las auditorias.

Luego de llevar a cabo la auditoria interna en la alcaldía del municipio de Lebrija - Santander, teniendo en cuenta el plan anual de la misma, se procedió junto con la líder de la oficina de control interno, analizar los respectivos hallazgos encontrados en las diferentes auditorías, para posteriormente determinar los planes de mejora a desarrollar. En el Apéndice J se evidencia dichos planes de mejora.

Teniendo en cuenta los planes de mejora se dio paso a implementar cada una de las mejoras registradas, como primera acción el autor del proyecto en el proceso de gestión documental fue el responsable de elaborar un instructivo para el buen manejo de los documentos y registros elaborados en la entidad, para tal fin se elaboró y fue aprobado por la oficina de control interno y el líder del proceso de gestión documental, queda registro y actualizado en el listado maestro de documentos cuyo código asignado es MEC-IN-001.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

En la auditoría realizada en el proceso de atención al ciudadano cuyo responsable es la secretaria general, se procedió a realizar la acción de mejora, la cual el autor del proyecto realizo un manual para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía y se encuentra registrado en el listado maestro de documentos con el código MEC-MA-020 , para tal fin se elaboró un cuestionario de aplicación a la ciudadanía y se realizó una prueba piloto para conocer la confiabilidad del mismo y cuya finalidad fue detectar con anticipación problemas en el desarrollo de la recolección de información al ciudadano y determinar o no, cambios en el cuestionario o en las actividades realizadas por parte del personal responsable de la recolección de la información. Se tuvo en cuenta para la realización del cuestionarios variables de tiempo de esta manera conocer la aceptación de la ciudadanía en el momento de espera para ser atendidos y el tiempo para darle solución a su requerimiento, también se tuvo en cuenta otra variable denominada la calidad del servicio y se tuvieron en cuenta la forma y el fondo de la prestación del servicio, para una mayor explicación se quiso conocer de manera detallada si los requisitos del servicio que se entrega son adecuados y si el funcionario cuenta con el suficiente conocimiento y competencias para desempeñar dicho cargo. En la figura 5 se encuentra el cuestionario realizado e implementado.

Fecha	Día	Mes	Año

La Alcaldía de Bucaramanga desea conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios (trámites o procedimientos) recibidos y la calidad del servicio prestado por la:

Secretaría _____ u _____ <i>Diligenciado por cada secretaría u oficina)</i>	Oficina: _____ Área: _____ <i>(Diligenciado por cada secretaría u oficina)</i>
--	--

Nombre del servicio (tramite o procedimiento) Evaluado:

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

(Marcar con una “x”)

1. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar antes de ser atendido(a) por el personal de la secretaria u Oficina?								
Inmediato Menor a 5 min		Mayor igual a 5 min – menor a 10 min		Mayor igual a 10 min – menor a 20 min		Mayor igual a 20 min – menor a 30 min		Más de 30 min

2. ¿Considera que servicio (tramite o procedimiento) que requirió cumplió con los requisitos establecidos? Si su respuesta es NO por favor especifique	SI	NO

A continuación, va a encontrar los criterios a Evaluar el nivel de satisfacción del servicio

1: Malo, 2: Regular, 3: Bueno 4: Muy Bueno, 5: Excelente

CRITERIOS PARA EVALUAR	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
3. El trato y la atención que recibió por parte del servidor público durante la solicitud del servicio fue:					
4. Considera que las instalaciones/infraestructura donde fue atendido son:					
5. ¿Cómo califica en general la calidad del servicio recibido?					
Si su calificación es 1(Malo) o 2(Regular) por favor detallar cuales son los aspectos que no fueron satisfactorios:					

Observaciones (si tiene algo adicional que contribuya con el mejoramiento en la prestación del servicio, por favor especifique)

¡AGRADECEMOS SU APOYO EN NUESTRO PROCESO DE MEJORA CONTINUA!

Figura 5. Cuestionario evaluación del nivel de satisfacción del servicio. Fuente: Autor del proyecto.

También se dejó un cuestionario para realizar por vía telefónica y se registró en el listado maestro de documentos con el código MEC-FO-036 de esta manera llevar un control en la

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

pqrds, y conocer la satisfacción de la ciudadanía del municipio de Lebrija respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias y si este si es contestado de manera concreta respondiendo las solicitudes de los ciudadanos. En la figura 6 se encuentra dicho formato.

		CUESTIONARIO DE SATISFACCION VÍA TELEFONICA										Código: MEC-FO-036			
												Versión: 0.0			
NOMBRE PERSONA QUE REALIZA ENCUESTA:												PERIODO ANALIZADO:			
FECHA	NO. DE PQRSO	CIUDADANA O CIUDADANO	TELEFONO/ CELULAR CONTACTO	SECRETARIA U OFICINA ASESORA ASIGNADA	EL CANAL POR MEDIO DEL CUAL RADICO SU PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA, LE RESULTO DE FÁCIL ACCESO.		LA RESPUESTA DADA POR LA ENTIDAD FUE CLARA Y PRECISA.		LA ENTIDAD RESPONDIÓ DE FONDO A SU PQRSO.		EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU PQRSO FUE OPORTUNA.		ESTA USTED SATISFECHO, CON LA RESPUESTA DADA POR LA ENTIDAD.		*COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1															
2															
3															
4															
5															
6															

Figura 6. Cuestionario de satisfacción vía telefónica. Fuente: Autor del proyecto.

Siguiendo con los planes de mejora y los procesos de gestión de contratación, gestión del talento humano, seguridad y salud en el trabajo que pertenecen a la secretaria general, el autor del proyecto como responsable de implementar dichas mejoras, según el plan de mejoramiento, realizo e implemento los formatos de:

- Reporte de actividades fuera del lugar de trabajo asignado Código SST -FO-001.
- lista de verificación de requisitos de contratación de prestación de servicios

Código: THU - FO – 002

- lista de verificación documental para nombramiento y posesión Código: THU - FO – 003.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

- Solicitud de permiso Código THU - FO – 008.
- solicitud retiro de cesantías Código THU – FO – 006.

7. Diagnóstico final del SGC.

Para tener un panorama más claro del SGC, y con el objetivo de determinar el estado final de la implementación del SGC, en la alcaldía del municipio de Lebrija – Santander, el autor del proyecto (Estudiante de la Universidad Santa Tomas), recomendó realizar un diagnóstico final, similar al diagnóstico inicial que se realizó en el inicio del proyecto con el fin de verificar el cumplimiento con los requisitos de la NTC GP:1000:2009. Para tal fin se realizó una reunión con los líderes de la oficina de control interno y el Secretario de Planeación para realizar de manera conjunta el Diagnostico del Sistema de Gestión de calidad.

Tabla 15.
Diagnostico Final del SGC

Tabulación Diagnostico Final SGC							
Numeral	Valor total	Interpretación	Numeral	Valor	Interpretación	Valor final	Interpretación Global
4. Sistema Gestión de calidad	4,6	Adecuado	4.1 Requisitos Generales	4,4	Adecuado	4,7	Adecuado
			4.2 Gestión Documental	4,7	Adecuado		
5. Responsabilidad de la dirección	4,6	Adecuado	5.1 Compromiso de la dirección	4,8	Adecuado		
			5.2 Enfoque hacia el cliente	4,8	Adecuado		
			5.3 Política de calidad	5	Adecuado		
			5.4 Planificación	4,7	Adecuado		

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

			5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	4,8	Adecuado	
6. Gestión de recursos	4,8	Adecuado	6.1 Provisión de recursos	4,8	Adecuado	
			6.2 Talento humano	5	Adecuado	
			6.3 Infraestructura	4,6	Adecuado	
			6.4 Ambiente de trabajo	4,8	Adecuado	
7. Prestación de servicios	4,7	Adecuado	7.1 Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	4,5	Adecuado	
			7.2 Procesos relacionados con el cliente	5	Adecuado	
			7.4 Adquisición de bienes y servicios	4,6	Adecuado	
			7.5 Producción y prestación del servicio	4,5	Adecuado	
8. Medición, análisis y mejora	4,9	Adecuado	8.1 Generalidades	4,8	Adecuado	
			8.2 Seguimiento y medición	4,9	Adecuado	
			8.3 Control de producto no conforme	5	Adecuado	
			8.4 Análisis de datos	4,8	Adecuado	
			8.5 Mejora	5	Adecuado	

Nota: Realizada por el autor del proyecto

A continuación, se mostrará un paralelo del diagnóstico inicial y diagnóstico final, con el objetivo de conocer los resultados obtenidos en la realización del proyecto y la mejora que se alcanzó con la implementación del SGC.

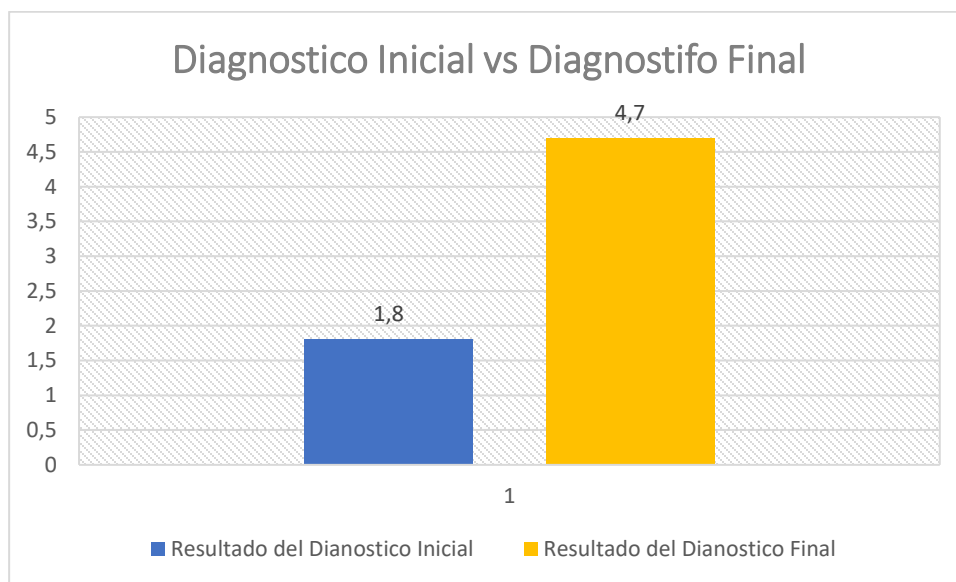


Figura 7. Correlación del diagnóstico inicial con el diagnostico final. Realizado por el autor del proyecto

Como se evidencia en la gráfica anterior, el diagnóstico inicial presentaba una puntuación de 1,8 con un nivel con los requisitos exigidos por la norma de inadecuado, mientras en el diagnostico final arrojó un resultado de Adecuado y se cumple con una escala de 4,7.

8. Conclusiones

- El compromiso de la alta dirección desde los secretarios de despacho hasta cada uno de los funcionarios de la entidad jugó un papel primordial en la ejecución del proyecto, puesto que en cada una de las fases se mantuvo el mismo interés por cumplir con los objetivos trazados en procura de establecer, implementar y mantener un SGC, útil y eficiente en pro del bienestar de la ciudadanía del municipio de Lebrija - Santander.
- Con la ejecución del diagnóstico inicial en la alcaldía del municipio de Lebrija – Santander, se visualizó de manera más clara y precisa el punto de partida hacia la óptima y eficiente implementación del sistema y se conoció el estado actual de la entidad frente a los requisitos exigidos por la NTC GP 1000:2009, se determinaron las debilidades y fortalezas para la correcta implementación del sistema de gestión de calidad, cuyo diagnóstico dio un resultado según la escala preestablecida de 1,8, inadecuada según los requisitos exigidos por la norma.
- La implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo el ciclo PHVA basado en procesos, permitió establecer una cultura hacia el mejoramiento continuo de la entidad. Para la implementación del Sistema se realizó una serie de etapas bajo los requerimientos de la norma y la guía realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se procuró darle a conocer a todos los funcionarios la documentación realizada en la fase de diseño del SGC en 9 sesiones de trabajo con cada una de las secretarías de

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

la entidad, lo que permitió ajustar el Sistema, permitiendo la adecuada puesta en marcha y ejecución del SGC.

- Las auditorías internas realizadas, permitieron evidenciar las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo como base cada uno de los hallazgos encontrados en las auditorias se ejecutaron uno a uno los planes de mejora 7 de estos fueron realizados por el autor del proyecto (estudiante de la Universidad Santo Tomas), para superar las no conformidades y de esta manera se constituyó en oportunidades hacia la mejora continua de la entidad.

9. Recomendaciones

- Se le recomendó a la Oficina de Control Interno y a la Secretaria de Planeación de la Alcaldía de Lebrija – Santander, cambiar la metodología de las auditorías internas, ya que actualmente tienen el plan de auditorías anual y no se auditan todos los procesos plasmados en el mapa de procesos de la Entidad, esto puede originar a futuro varias no conformidades si se quiere acreditar con alguna institución o con los organismos de control que continuamente los auditan como lo es la contraloría.
- Dar continuidad al proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de crear en cada uno de los responsables de los procesos y con todos los funcionarios de la entidad una cultura hacia la mejora continua de la Alcaldía y de esta manera cumplir

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

con la razón de ser de la entidad que es la satisfacción plena de toda la comunidad Lebrijense.

- Es de suma importancia realizar la encuesta para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía con el fin de crear estrategias para mejorar la percepción de la comunidad.
- Se recomienda integrar la NTC GP 1000:2009, al nuevo modelo integrado de planeación y gestión, para que la entidad se encuentre actualizada con la nueva versión del FURAG.

Referencias Bibliográficas

- [1] R. A. Luis., «Evolución de la calidad, ISO 9000 y otros conceptos de calidad,» 10 Agosto 2007 . [En línea]. Available: <https://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-calidad-iso-9000-y-otros-conceptos-de-calidad/>.
- [2] F. Boehm, «Corrupción y captura en la regulación de los servicios públicos. Revista de Economía Institucional, 7(13), 245-263.,» 2005. [En línea].
- [3] G. Márquez, «Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4(8), 115-136.,» 2011. [En línea].
- [4] M. Q. C. & R. L. García, «Costo de la calidad y la mala calidad. Industrial Data, 5(1), 15-21.,» 2014. [En línea].
- [5] M. Q. C. & R. L. García, « Mejora continua de la calidad en los procesos. Industrial Data, 6(1), 089-094.,» 2014. [En línea].
- [6] C. M. Gomez Molina, « Actualización de la documentación, mantenimiento e implementación del sistema de gestión de calidad NTCGP 1000: 2009 en la Contraloría General de Santander.,» 2013. [En línea].
- [7] W. E. & M. J. N. Deming, «Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos.,» 1989. [En línea].
- [8] *CREACION E IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD EN LAS ENTIDADES ESTATALES-Exequibilidad de los artículos 1° y 2° de la Ley 872 de 2003, 2003.*
- [9] G. B. Mancera, «Mejoramiento de la gestión publica con ISO 9001: 2008, estudio de caso. Scientia et technica,18(1), 126-131.,» (2013). [En línea].
- [10] E. J. Pájaro Garzón, «La importancia de un sistema de gestión de la calidad en la alcaldía municipal de Turbaco (Bolívar; Colombia). Basado en la norma técnica NTCGP 1000: 2009 (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).,» 2013. [En línea].
- [11] NTCGP:1000., « Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública.,» 2009. [En línea].
- [12] J. S.A.S., «ICONTEC Internacional,» 2016. [En línea]. Available: <http://www.icontec.org/Ser/EvCon/Paginas/PCS/cgp1000.aspx>.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

- [13] D. A. D. L. F. PÚBLICA., «Decreto 1599 . Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano,» 2005. [En línea].
- [14] DAFP, «MANUAL TÉCNICO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO,» [En línea]. Available: http://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/MANUALTECNICOMEI2014_7_7_2014.pdf.
- [15] NTCGP, «Norma Tecnica de Calidad en la Gestion Publica,» 1000:2009,pag 7. [En línea].
- [16] S. Municipio de Lebrija, 2016. [En línea]. Available: <http://www.lebrija-santander.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>.
- [17] ICONTEC, «Norma Tecnica de Calidad para la Gestion Publica NTC-GP 1000 pp 1,» 2009. [En línea].
- [18] Y. J. Robles Rodríguez, « Beneficios y consecuencias que se derivan de la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad en las empresas del sector público (Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada).,» (2014). [En línea].
- [19] J. I. Alzueta, «Sistema de Gestion de la Calidad, pp10-12,» 28 Junio 2012. [En línea]. Available: <file:///C:/Users/Dx/Downloads/577761.pdf>.
- [20] F. G. N. Duran, «Control estadistico de la calidad,» 12 Mayo 2014. [En línea]. Available: <http://guillermoneria-controlestadistico.weebly.com/unidad-iteoriacutecia-general-y-herramientas-baacutesicasrdquo/december-05th-2014>.
- [21] INCONTEC, «Norma Tecnica de Calidad para la Gestion Publica NTC-GP 1000-2009, pp 3,» 2009. [En línea].
- [22] ICONTEC, «Norma Tecnica de Calidad para la Gestion Publica NTC-GP 1000, pp 4,» 2009. [En línea]. [Último acceso: Mayo 2017].
- [23] ICONTEC, «Norma Tecnica de Calidad para la Gestion Publica NTC-GP 1000, pp 6,» 2009. [En línea]. [Último acceso: Mayo 2017].
- [24] ICONTEC, «Norma Tecnica de Calidad para la Gestion Publica NTC-GP 1000, pp 7,» 2009. [En línea]. [Último acceso: Mayo 2017].
- [25] ICONTEC, «Norma Tecnica de Calidad para la Gestion Publica NTC-GP 1000, pp 54,» 2009. [En línea]. [Último acceso: Mayo 2017].
- [26] ICONTEC, «Norma Tecnica de Calidad para la Gestion Publica NTC-GP 1000, pp 9,» 2009. [En línea]. [Último acceso: Mayo 2017].
- [27] D. A. d. I. F. Publica, Guía de Diagnóstico para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, 2009.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

- [28] D. A. d. I. F. Pública, Guía de Planeación para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, Bogota D.C, 209.
- [29] R. U. d. E. e. C. Departamento Administrativo de la Función Pública, Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, Bogota, D.C, 2009.
- [30] C. P. B. Preciado, «Sistema de Gestión de Calidad, Universidad Militar Nueva Granada,» septiembre 2010. [En línea]. Available:
<http://mecatronica.umng.edu.co/revistas/assets/pdfs/SGC%20bv.pdf>. [Último acceso: 17 Mayo 2017].

Lista de Apéndices

Apéndice A. Plan detallado de actividades (cronograma)

[illegible]

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

[illegible]

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

[illegible]

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

[illegible]

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

[illegible]

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Apéndice B. Plan de comunicaciones

Fase	Mensaje	Emisor	Medio	Frecuencia	Perceptor	Respuesta
	¿QUÉ SE COMUNICA ?	¿QUIÉN COMUNICA ?	¿CÓMO LE COMUNICA?	¿CUÁNDO LE COMUNICA?	¿A QUIÉN LE COMUNICA ?	¿CÓMO SE RETROALIMENTA?
Diagnostico	Informe de Diagnóstico	Responsable encargado	Documento impreso	Al finalizar el informe final	Todos los funcionarios e interesados	Observaciones al diagnóstico, o sugerencias
Planeación	Plan detallado de trabajo	Responsable encargado	Reuniones con cada uno de los funcionarios de la alcaldía	Una vez elaborado el plan	Equipo de trabajo	Ajustes al plan
Diseño	Propuestas de elaboración o modificación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	Oficina de control Interno o Responsable encargado	Reuniones con la oficina de control interno y con cada uno de los responsables de cada dependencia	Según requerimiento, o según el plan detallado del proyecto	Funcionarios de cada una de las dependencias de la alcaldía	Revisión de los documentos del SGC
Capacitación	Convocatoria y selección del público objetivo.	Responsable encargado/Oficina de control interno	Carteleros, oficios, correo institucional	Según requerimiento y disponibilidad del personal	Funcionarios de cada una de las dependencias de la alcaldía	Número de personas que confirman participación a la capacitación
Implementación	Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo política y objetivos de calidad	Responsable encargado/Oficina de control interno	Reuniones con las partes interesadas	Según plan detallado del proyecto	Funcionarios de cada una de las dependencias de la alcaldía	Verificación de la implementación del SGC

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Evaluación	Resultados de la auditoria	Responsable encargado/Oficina de control interno	Reuniones con los diferentes funcionarios de cada una de las dependencias	Según plan anual de auditorias	Funcionarios de cada una de las dependencias de la alcaldía	Elaboración de los planes de acciones correctivas y preventivas
Todo el proyecto	Noticias de avance del proyecto de implementación del SGC	Responsable encargado/Oficina de control interno	Cartelera, oficios, correo institucional	cada mes	Funcionarios de cada una de las dependencias de la alcaldía	Oficios dirigidos a la oficina de control interno

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Apéndice C. Formato caracterización de procesos.

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	PROCESO AL QUE PERTENECE				Codigo:	
	CARACTERIZACION DEL PROCESO				Versión:	
					Fecha de vigencia:	

PROCESO	MEJORA CONTINUA		ESTRATEGICO: ☐ MISIONAL: ☐ APOYO: ☐ SEG Y CONTROL: ☒				
OBJETIVO DEL PROCESO							
LIDER DEL PROCESO							
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDA	RECEPTORES DE LA SALIDA		
		P					
		H					
		V					
		A					
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS		REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015		REQUISITOS NORMA NTC GP 1000 V 2009/ REQUISITO MECI			
RIESGOS DEL PROCESO							
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO							
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS				SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
CONTROL DE CAMBIOS							
FECHA	OBSERVACIONES DEL CAMBIO			REVISADO POR		VERSION	

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Apéndice D. Actividades para realizar política de calidad

Matriz de ponderación de factores

ELEMENTOS QUE OFRECE LA EMPRESA							TOTAL	ASIGNACIÓN
Atención Cordial, efectiva	Atención en los trámites	Atento Personal Humano	Presencia Personal efectiva	Prestación Pública efectiva	Presencia Personal efectiva	Presencia Personal efectiva		
1	5	10	5	5	10		36	
10	1	5	5	10	10		41	
10	5	1	1	5	5		31	
1	1	10	10	5	5		32	
10	10	1	5	10	5		41	
42	21	27						

2
5
20

amogor551@gmail.com

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Matriz de ponderación de factores

1 - Relación Baja
5 - Relación Media
10 - Relación Alta

REQUISITOS DEL CLIENTE	ELEMENTOS QUE OFRECE LA EMPRESA						TOTAL	ASIGNACIÓN
	Atención cordial, efectiva y oportuna	Talento humano	Requerimientos sectorial	Políticas públicas intersectoriales	Compromiso en la mejora	Agilidad en los trámites		
Participación en la gestión de inversión	1	5	10	1	1	1	19	
Comunicación permanente y efectiva	10	5	5	10	5	10	45	
Agilidad y efectividad en los trámites	10	5	1	5	10	10	41	
Atención y seguimiento de requerimientos	5	5	10	1	5	5	31	
Eficiencia en la gestión	10	1	1	1	5	1	19	
Conceptos normativos	10	10	5	5	10	10	50	

claros

46 31 32 23 36 37

Matriz de ponderación de factores.

ELEMENTOS QUE OFRECE LA EMPRESA								
	Atención efectiva y oportuna y Equitativa	Agilidad en los permisos	Talento humano competente	Preparación Participativa Sectorial	Políticas Públicas y Intersectoriales	Transparencia Total	TOTAL	ASIGNACIÓN
Participación Proyectos de Inversión	5	1	5	10	10	10	41	
Información Permanente y difusible en canales	10-	5	5	1	5	10	36	
Agilidad en turnos y Eficiencia	10	10	10	1	1	5	37	
Socialización y proyectos juveniles	5	5	10	10	5	5	40	
Atención Adeuada Pol. de turnos canales	10	10	10	1	5	5	41	
Instalaciones Comodas	10	1.	5.	1	5	5	27	

50

32

45

21

31

20

Al unir los 4 ejemplos se tendrá un ejemplo de una política de Calidad con sus cuatro fundamentos para su elaboración

¿A que nos dedicamos?

A prestar servicios gubernamentales orientados a mejorar la calidad de vida de la población benéfica.

¿Qué queremos lograr? (Satisfacción del cliente)

Que los servicios prestados le permitan al Cliente mejorar su calidad de vida y satisfacer la necesidad que lo aqueja

POLITICA DE CALIDAD

Nombre: Mónica y Rogelio Flores

Fecha: 18/07/2007

Orientación y Procesos buscados bajo estándares de calidad, que permitan a la Alcaldía de Jebrera ser competitiva en la prestación de servicios gubernamentales y políticas orientadas a mejorar la calidad de vida de los benéficos.

¿Bajo que método de trabajo?

- Prestación con calidad y calidez
- Orientación sobre los procesos
- cualificación del personal de

¿Cómo lo quiero lograr? (mejora continua)

Desarrollando análisis internos que me permitan desarrollar planes de mejora de continuo crecimiento.

Al unir los 4 ejemplares se tendrá un ejemplo de una política de Calidad con los cuatro fundamentos para su elaboración

¿A que nos dedicamos?

Protección de servicios y
Entrega de bienes de punto
operativa, transparente
con calidad y a favor
de todos los ciudadanos.

¿Qué queremos lograr? (Satisfacción del cliente)

Que los ciudadanos del
territorio, tengan una buena
calidad de vida, y que
los servicios que presta la
entidad satisfagan todas las
necesidades básicas.

POLÍTICA DE CALIDAD

Nombre: _____

Fecha: _____

El municipio debe prestar los servicios
y entrega de bienes, a todos los ciudadanos
del territorio, buscando satisfacer las necesidades
básicas, mejorando la calidad de vida, todo
dentro de la constitución, las leyes y al
plan de desarrollo, con personal idóneo
y capacitado, optimizando y administrando
los recursos de forma eficiente.

¿Bajo que método de trabajo?

Cumpliendo la const. las leyes
las leyes y el plan
de desarrollo del municipio

¿Cómo lo quiero lograr? (mejora continua)

con personal capacitado
idóneo y calidad humana,
optimizando y administrando
con eficiencia y eficacia
los recursos.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Apéndice E. Manual de Calidad

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORA CONTINUA	Código: MEC-MA-001
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia:

OBJETO

El presente Manual de Calidad establece y describe el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC) de la Administración Municipal de Lebrija, Santander, con el fin de demostrar la capacidad Institucional para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos de la Ley, de la Norma NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2015, de la Entidad y de la Comunidad, de acuerdo con los objetivos establecidos y el direccionamiento estratégico de la entidad.

Este documento define el alcance, la estructura y la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y en él se referencian: Los procedimientos documentados que planifican y administran las actividades de la entidad, la planeación estratégica (Tales como: Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de la Calidad, Mapa de Procesos, Estructura Organizacional) y demás actividades que aseguran el cumplimiento de los requisitos y el valor agregado de servir con calidad humana como cultura organizacional.

Para dar cumplimiento a lo enunciado anteriormente, cada proceso ha identificado y estandarizado las actividades generando mayor confianza a las partes interesadas, lo cual permite asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad bajo los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2015.

La Dirección de proyectos relacionados con la Salud, la Educación, los Servicios Públicos, la Vivienda, el sector agropecuario, ambiental, agroindustrial, Turístico, vial y Cultural.

1. DESCRIPCION DE LA ENTIDAD

Desde la institucionalización del Llano de los Ángeles como municipio, Lebrija y todo su territorio ha tenido frecuentes altibajos en su crecimiento y desarrollo. Ha sido importante por sus productos agrícolas, por el comercio del tabaco, la quinina, el café, la caña de azúcar, la piña y los cítricos. Por su producción maderera del Cedrito, Cuzamán, Sardinas, La Victoria, El Centenario, El Líbano, La Girona y Marta, la ganadería del Conchal, Vanegas, Chuspas y Provincia, Vega Rica, la Renta y Portugal. Por la producción porcina y avícola de la zona central del municipio. Muy importante en las décadas de los 30 y los 40 del pasado siglo por su avance cultural con la Escuela Normal de Varones, las escuelas urbanas, Las Granjas Campesinas, la Escuela Hogar de Portugal para los hijos de los desterrados por el mal de Hansen y la biblioteca municipal.

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORA CONTINUA	Código: MEC-MA-001
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia:

A pesar de que su suelo ha tenido escenarios de paz y de guerra, su gente se mantiene siempre feliz, optimista, altiva, proactiva y de brazos abiertos extendidos con amor al visitante. La demografía, en muchos años, desde cuando su territorio comprendía a Sabana de torres, ha oscilado entre 20 y 23 mil habitantes.

La Lebrija de hoy es pujante en su comercio; ha tenido la transición del solar y de las casas coloniales, al modernismo urbano de las restauraciones. Apremiar la canalización de la quebrada de Las Raíces, su parque, sus calles principales amplias y con senderos peatonales, la arquitectura acorde con el crecimiento de su vida comercial y cultural, expresan que la evolución orientada por las administraciones de voto popular ha llegado y que sus gobiernos quieren ver y seguir viendo a su terruño transformado, culturizado y embellecido, sin que su fisonomía colonial desaparezca por completo.

Para fortalecer el sentido de pertenencia, el amor a nuestra tierra y el respeto a nuestras costumbres, la Alcaldía Municipal institucionalizó el Himno, la Bandera y el Escudo de Lebrija, y definió el día 3 de octubre, como el día del ciudadano Lebrijense.

Don Pablo Rueda Arciniegas, el día que recibió la condecoración con la Cruz de Palonegro, por haber escrito la letra del Himno a Santander y por sus múltiples obras escritas, dijo: “Será perenne mi gratitud por haberme proporcionado esta dicha inconmensurable de estar de nuevo entre mi gente, de sentir una vez más el orgullo de llamarme hijo de Lebrija; de esta Lebrija gloriosa en su pasado, vigorosa en su presente y promisoría en su futuro” Con sobrada razón siempre se ha dicho que Lebrija es tierra de promisión. Por ello, como don Pablo Rueda, seamos siempre gratos con nuestra tierra, valoremos nuestro suelo, su gente, sus tradiciones y sus costumbres.

OTROS DATOS:

Fecha de fundación: 03 de octubre de 1876

Nombre del/los fundadores: Ambrosio Alfínger.

2. LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS.

MISION.

La misión del Municipio de Lebrija es promover el desarrollo integral, mediante la garantía de derechos sociales en un proceso de transformación multidimensional incluyente, equitativo, humano y social, logrando el bienestar de todos los Lebrijenses; armónico con ecosistemas sostenibles que generan vida, siendo competitivos a nivel regional con una institucionalidad eficiente.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

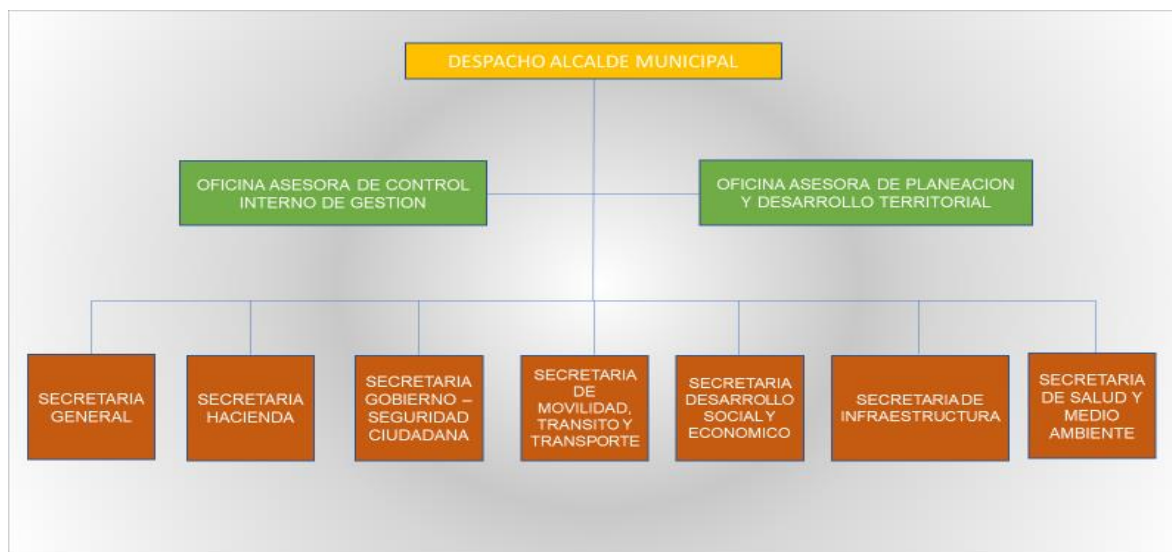
 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORA CONTINUA	Código: MEC-MA-001
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia:

VISION.

En 2026, el Municipio de Lebrija logrará ser reconocido por la recuperación ambiental, con paisajes ecológicos, con fuentes de recursos hídricos, con mejor calidad de vida, con cultura y orden ciudadana, será un municipio incluyente, equitativo, competitivo a nivel regional; con desarrollo integral, con espacios seguros en donde los niños, niñas y adolescentes serán el presente y el futuro de una nueva generación.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La estructura administrativa organizacional del municipio de Lebrija, para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales de conformidad con el mandato constitucional es la siguiente:



4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD.

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de la Entidad, por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de esta, en la búsqueda de la satisfacción de los ciudadanos del municipio. El Sistema Integrado de Gestión de Calidad, armonizado con el Modelo Estándar de Control Interno- busca

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORA CONTINUA	Código: MEC-MA-001
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia:

garantizar que los procesos y procedimientos que se adelanten en la Administración Municipal de Lebrija - Santander, cumplan las normas, logren los objetivos de la Entidad, y satisfagan cabalmente las expectativas de los beneficiarios del servicio.

La siguiente grafica muestra el concepto de Sistema de Gestión de Calidad para la alcaldía de Lebrija – Santander



4.1. ALCANCE Y EXCLUSIONES.

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Lebrija contempla los siguientes procesos: Gestión de Planeación, Direccionamiento Estratégico, Gestión de salud social y medio ambiente, Gestión de desarrollo social y económico, Gestión y desarrollo de infraestructura, Gestión de tránsito y movilidad, Gestión de gobierno, Gestión del talento humano, Gestión de Almacén e Inventario, Gestión documental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión financiera, Control interno y gestión, Mejora continua.

Se excluye el Numeral 7.6 de la misma norma “CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN”, teniendo en cuenta que no se utilizan equipos ni dispositivos de seguimiento y medición para prestar los servicios de la Entidad.

4.2. POLITICA DE CALIDAD

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORA CONTINUA	Código: MEC-MA-001
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia:

La alcaldía del municipio de Lebrija - Santander es un ente territorial encargada del bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos, comprometidos con la atención cordial, efectiva y oportuna, así como en la agilidad en sus trámites y transparencia

total, en sus procesos, brindando comunicación permanente y continua, comprometidos con el medio ambiente con vocación agroindustrial, dando cumplimiento a la constitución, las leyes y al plan de desarrollo, para alcanzar la satisfacción de los usuarios.

Se garantiza el fortalecimiento de las competencias del talento humano para gestionar los procesos, mejoramiento de los sistemas de información y el uso eficiente de los recursos, de esta manera contribuir al desarrollo de la competitividad y al mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión de calidad.

4.3. OBJETIVOS DE CALIDAD

ELEMENTO DE LA POLITICA	OBJETIVOS DE CALIDAD
encargada del bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos, atención cordial, efectiva y oportuna, brindando comunicación permanente y continua	Garantizar el bienestar, protección y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio de Lebrija – Santander
	Atender oportunamente las quejas, reclamos y recursos presentados por los ciudadanos
	Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes
transparencia total en sus procesos, y el uso eficiente de sus recursos	Promover el uso adecuado de los bienes y recursos públicos implicados en la gestión de los procesos que se desarrollen en la institución.
Se garantiza el fortalecimiento de las competencias del talento humano	Fortalecer la formación integral de los servidores públicos, alcanzando la excelencia en la gestión de los procesos.
se compromete al mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión de calidad.	Garantizar el mejoramiento continuo de la gestión institucional, mediante el fortalecimiento de una cultura organizacional, basada en los principios de autogestión, apoyo entre los funcionarios, integración y autocontrol.

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORA CONTINUA	Código: MEC-MA-001
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia:

4.4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.

El Modelo basado en procesos (Mapa de procesos) del Sistema de Gestión de calidad, muestra que el ciudadano y demás partes interesadas son de gran importancia, para definir los requisitos como elementos de entrada. La metodología (PHVA – Planear, Hacer, Verificar y Actuar) se encuentra implícita en cada una de las caracterizaciones de los procesos de Sistema integrado de Gestión de Calidad.

4.5. MAPA DE PROCESOS.

La estructura del SISTEMA DE GESTION INTEGRADO (MECI-CALIDAD) de la Alcaldía del Municipio de Lebrija, se encuentra basada en procesos, cada uno de ellos estructurados bajo una caracterización propia y que a su vez se interacciona como lo establece el numeral 4.1 de la NTCGP1000:2009 en el literal (b), y se muestra en el MAPA DE PROCESOS. Estos procesos fueron clasificados en cuatro grandes grupos a saber: Estratégicos, Misionales, Apoyo, Mejoramiento y Control.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009



 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORA CONTINUA	Código: MEC-MA-001
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia:

4.6. CLASIFICACION Y DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DEL SIGC.

CLASIFICACION Y DESCRIPCION		
PROCESO	DESCRIPCION	NOMBRE DEL PROCESO
ESTRATEGICO	Son el marco de referencia de la Alcaldía del Municipio de Lebrija y, por tanto, dirigen el desarrollo y actuación de los procesos clave y de soporte.	Gestión de planeación Direccionamiento estratégico

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

MISIONALES	Requieren una integración generadora de valor en cada interacción, la cual da como resultado el cumplimiento a la misión de la entidad.	Gestión de salud social y medio ambiente Gestión de desarrollo social y económico Gestión y desarrollo de infraestructura Gestión de tránsito y movilidad Gestión de gobierno
APOYO	Son los procesos que facilitan que se produzca el servicio misional de la Entidad, con las características de calidad que se requiere	Gestión del talento humano Gestión de Almacén e Inventario Gestión documental Seguridad y Salud en el Trabajo Gestión financiera
MEJORAMIENTO Y CONTROL	Constituyen el elemento de control, y verificación de las actuaciones en los diferentes procesos, con el fin de realizar un mejoramiento continuo de los mismos	Control interno y gestión Mejora continua

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORA CONTINUA	Código: MEC-MA-001
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia:

4.7. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS.

La Alcaldía del Municipio de Lebrija ha definido describir claramente los aspectos generales de cada uno de los procesos mencionados anteriormente con el fin de establecer la interrelación entre procesos y evidenciar los aspectos que se deben tener en cuenta, como nombre del proceso, objetivo, alcance, líder del proceso y participantes de este. De igual manera se establece los procesos entradas, actividades enfocadas en el ciclo del mejoramiento continuo (Ciclo PHVA), salidas, los proceso clientes, parámetros de control, requisitos Ley, de la NTCGP1000:2009 y MECI1000:2005 e indicadores.

5. INDICADORES Y METAS

Los indicadores de gestión permiten a la entidad evaluar su nivel de cumplimiento y de impacto, hacen las veces de control y permiten detectar a tiempo falencias en la prestación del servicio.

La entidad cuenta con indicadores que permiten medir el grado de cumplimiento frente a los fines institucionales:

Indicadores plan de acción misional: corresponde a las metas definidas por cada una de las dependencias, contempladas en el Plan de Desarrollo Municipal, que permiten observar la gestión realizada por la entidad en cada una de las líneas estratégicas.

Indicadores de gestión de calidad: son las mediciones que cada uno de los procesos plantean con el fin de medir su desempeño y así monitorear y controlar su grado de cumplimiento y contribución con los objetivos de calidad. Estos indicadores estarán referenciados en los tableros de indicadores de cada proceso.

6. GESTION DOCUMENTAL

La documentación del Sistema de Gestión Integrado (MECI – CALIDAD) consta de:

- Manual de Calidad
- Política y Objetivos de calidad
- Mapa de procesos
- Caracterizaciones de los procesos
- Procedimientos documentados
- Registro requerido por la NTCGP1000:2009

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORA CONTINUA	Código: MEC-MA-001
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia:

- Instructivos
- Manuales
- Formatos
- Documentación General del MECI: Código de Ética y Buen Gobierno, Carta de Valores, Mapa Estratégico, Mapa Conceptual, Manual de Operaciones, Matriz de Medios, Plan de Comunicación y Política de Talento Humano.

7.1 CONTROL DE DOCUMENTOS

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

La Alcaldía del Municipio de Lebrija asegura el control de documentos mediante la aplicación del instructivo de Control de Documentos **MEC-IN-001**, definiendo los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de las versiones de los documentos las cuales deben estar disponibles en los puntos de uso, verificar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables, prevenir el uso de documentos obsoletos y aplicarle una identificación.

7.2 DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Los Documentos del Sistema de Gestión Integrado (MECI –CALIDAD) de la Alcaldía del Municipio de Lebrija se enuncian en el Listado Maestro de Documentos MEC-FO-001

7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA.

La Responsabilidad de la Dirección consiste en lograr que el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Administración Municipal de Lebrija se implemente, mantenga y mejore continuamente para asegurar la satisfacción del ciudadano y demás partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Teniendo en cuenta las necesidades del ciudadano, demás partes interesadas y de la propia organización, y los cambios potenciales a presentarse, como son: legislación, procesos, política de la calidad, alcance del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, productos y/o servicios nuevos, mercadeo, estructura organizacional, requerimientos de la NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2015; se generan las directrices y recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar eficazmente el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la organización.

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORA CONTINUA	Código: MEC-MA-001
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia:

La entidad elabora anualmente el Informe de Revisión por la Dirección, herramienta que permita a la alta dirección revisar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la entidad, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas, incluyendo la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la entidad.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Se destaca en los Sistemas de Gestión de la Calidad y Modelo Estándar de Control Interno, su carácter dinámico, continuo y flexible, que permite la incorporación sistemática de mejoras, según el desarrollo que se evidencia en la implementación.

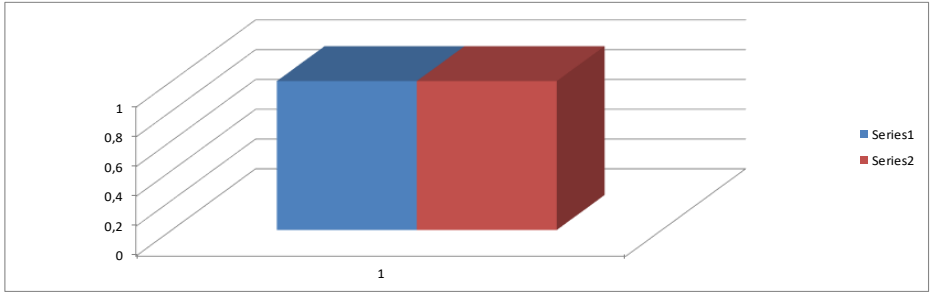
Apéndice F. Tablero de indicadores.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORA CONTINUA		Código: MEC-FO-004
	TABLERO DE INDICADORES		Versión: 0.0
			Fecha de aprobación:
OBJETIVOS DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	PROCESO
Atender oportunamente las quejas, reclamos y recursos presentados por los ciudadanos	Oportunidad en la respuesta de derechos de petición y solicitudes de información	$1 - [\text{numeros de respuestas extemporaneas (más de 10 días)} / \text{Número de derechos de petición o solicitudes de información presentados en el periodo}] \times 100$	SECRETARIA GENERAL
	Oportunidad En La Afiliación Al SISBEN	$(\text{Número de afiliaciones realizadas oportunamente en el periodo} / \text{Número afiliaciones realizadas en el periodo}) \times 100$	Gestión de salud social y medio ambiente
	Tramites solicitados en la inspeccion de policia	$(\text{Número de Solicitudes Tramitadas} / \text{Número de Solicitudes Recepcionadas}) \times 100$	Gestion de Gobierno
	Tramites solicitados en comisarias de familia	$(\text{Número de Solicitudes Tramitadas} / \text{Número de Solicitudes Recepcionadas}) \times 100$	Gestion de Gobierno
	Tramites realizados en transito y movilidad	$(\text{Número de Solicitudes Tramitadas} / \text{Número de Solicitudes Recibidas}) \times 100$	Gestion de transito y movilidad
Satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	Nivel de satisfaccion de los ciudadanos	$\text{NIVEL DE SATISFACCION DE LA ENCUESTA} \times 0,50 + \text{NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRS} \times 0,50$	MEJORA CONTINUA
Promover el uso adecuado de los bienes y recursos públicos implicados en la gestión de los procesos que se desarrollen en la entidad.	Plan de mantenimiento preventivo	$(\text{Mantenimiento preventivos ejecutados} / \text{mantenimiento programados}) \times 100$	
	Recuperacion cartera	$(\text{cartera recuperada en el semestre} / \text{valor total de la cartera}) \times 100$	Gestion financiera
Fortalecer la formación integral de los servidores públicos, alcanzando la excelencia en la gestión de los procesos	Cumplimiento del plan anual de capacitación	$\text{Numero de funcionarios capacitados} / \text{total de capacitaciones programadas} \times 100$	Gestion del talento humano
	Seguimiento a la evaluación de desempeño	$\text{Numero de empleados calificados sobre 70 puntos en la evaluación de desempeño} / \text{Número de empleados evaluados} \times 100$	Gestion del talento humano

Apéndice G. Informe indicadores de gestión.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	INFORME INDICADORES DE GESTION		Código: MEC-FO-005	
			Versión: 0.0	
			Fecha aprobación:	
PROCESO:				
AREA:				
OBJETIVO DE CALIDAD:				
NOMBRE DEL INDICADOR:				
TIPO DEL INDICADOR:	EFICACIA:	EFICIENCIA:	EFFECTIVIDAD:	
DEFINICIONES	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.			
FORMULA:				
Unidad de Medida				
FRECUENCIA:				
META				
FUENTE DE INFORMACIÓN:				
RESPONSABLE				
ANÁLISIS GRÁFICO				
				
NÚMERO DE PERIODOS ANALIZADOS				
PERÍODO	DATOS			ANÁLISIS DE RESULTADOS
PERÍODO	Dato Numérico	Dato Numérico	RESULTADO	
1				0%
2				0%
3				0%
4				0%
5				0%
6				0%
7				0%
8				0%
9				0%
10				0%
11				0%
12				0%
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ANUAL		#jDM/0!		
CONCLUSIONES:				

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORAMIENTO Y CONTROL	Código: CIG -FO-001
	OFICIO DE VISITA DE AUDITORIA DE CARÁCTER INTERNA INTEGRAL	Versión: 1.0
		Fecha de vigencia:

Apéndice H. Oficios auditorías internas.

Lebrija, 4 de septiembre de 2017

Doctora
SANDRA MILENA SERRANO LEAL
Secretaria General
ALCALDIA DE LEBRIJA
Ciudad

REF: VISITA DE AUDITORIA DE CARÁCTER INTERNA INTEGRAL

Atendiendo el plan anual de auditorías para el año 2017, la oficina de Control Interno iniciara la auditoria el día 18 de septiembre de la presente anualidad, a la respectiva oficina con el fin de verificar y realizar a su despacho la auditoria interna el cual tiene como objeto el de registrar acontecimientos de carácter administrativo, con el ánimo de promover el cumplimiento de la gestión administrativa, creando un ambiente de autocontrol y direccionamiento en busca de los principios y objetivos institucionales.

Objetivo especial de la auditoria: Registrar acontecimientos de carácter administrativo, con el ánimo de promover el cumplimiento de la gestión administrativa, creando un ambiente de autocontrol y direccionamiento en busca de los principios y objetivos de la Administración.

La gestión de auditoria de contratación requiere lo siguiente:

1. Persona responsable de atender el desarrollo de la Auditoria.
2. Manual de Procesos
3. Tablas de Retención Documental
4. Avance Auditorias Anteriores Internas y Externas

Hora de visita: 8:00 a.m.

Agradeciendo su amable atención,

Con la gratitud de siempre,

SOCORRO ALVAREZ TORRES
Oficina de Control Interno

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORAMIENTO Y CONTROL	Código: CIG -FO-001
	OFICIO DE VISITA DE AUDITORIA DE CARÁCTER INTERNA INTEGRAL	Versión: 1.0
		Fecha de vigencia:

Lebrija, 3 de octubre de 2017

Doctora
SANDRA MILENA SERRANO LEAL
Secretaria General
ALCALDIA DE LEBRIJA
Ciudad

REF: VISITA DE AUDITORIA DE CARÁCTER INTERNA INTEGRAL

Por medio de la presente, me permito informarle que de acuerdo al cronograma y al Plan Anual de Auditorías Internas para la vigencia 2017; durante el presente mes, se realizara a su despacho la auditoria interna el cual tiene como objeto el de registrar acontecimientos de carácter administrativo, con el ánimo de promover el cumplimiento de la gestión administrativa, creando un ambiente de autocontrol y direccionamiento en busca de los principios y objetivos institucionales.

Objetivo especial de la auditoria: Conocer el proceso misional del área de atención al usuario en el desarrollo de los procedimientos especialmente los concernientes a el procedimiento general de atención al usuario, procedimiento de información y direccionamiento del usuario, procedimiento de atención y solución de quejas y reclamos de los usuarios, verificando el cumplimiento de la normatividad vigente y la correcta aplicación de los procedimientos.

El día 16 de octubre de 2017, a las 3:00 p.m., se hará la visita de apertura de la auditoria.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes;

Cordialmente,

SOCORRO ALVAREZ TORRES
Jefe de Control Interno

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORAMIENTO Y CONTROL	Código: CIG -FO-001
	OFICIO DE VISITA DE AUDITORIA DE CARÁCTER INTERNA INTEGRAL	Versión: 1.0
		Fecha de vigencia:

Lebrija, 1 de noviembre de 2017

Doctora
SANDRA MILENA SERRANO LEAL
Secretaria General
ALCALDIA DE LEBRIJA
Ciudad

REF: VISITA DE AUDITORIA DE CARÁCTER INTERNA INTEGRAL

Atendiendo el plan anual de auditorías para el año 2017, la oficina de Control Interno realizará visita de auditoria el día 15 de noviembre de la presente anualidad, a las 11:00 a.m. en la respectiva oficina con el fin de verificar y realizar a su despacho la auditoria interna el cual tiene como objeto el de registrar acontecimientos de carácter administrativo, con el ánimo de promover el cumplimiento de la gestión administrativa, creando un ambiente de autocontrol y direccionamiento en busca de los principios y objetivos institucionales.

Objetivo especial de la auditoria: Conocer el proceso de apoyo del área de Contratación en el desarrollo de los procedimientos especialmente los concernientes a la contratación de adquisición de bienes y servicios, adquisición de materiales e insumos, seguimiento de los procesos contratados, verificando el cumplimiento de la normatividad vigente y la correcta aplicación de los procedimientos.

La gestión de auditoria de contratación requiere lo siguiente:

1. Persona responsable de atender el desarrollo de la Auditoria.
2. Manual de Procesos

Agradeciendo su amable atención,

SOCORRO ALVAREZ TORRES
Oficina de Control Interno

Apéndice I. Informes de las auditorías internas.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
AUDITOR: SOCORRO ALVAREZ TORRES AUDITOR: CAMILO ANDRES RANGEL DUARTE	INFORME AUDITORIA N°: 003
REPRESENTANTE: Sr. IVAN DARIO MEDINA H.	FECHA AUDITORIA: sept 18/ de 2017
TIPO DE AUDITORIA: Interna Integral	LUGAR AUDITORIA: GESTIÓN DOCUMENTAL(Archivo)
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Registrar acontecimientos de carácter administrativo, con el ánimo de promover el cumplimiento de la gestión administrativa, creando un ambiente de autocontrol y direccionamiento en busca de los principios y objetivos administrativos. OBJETIVO ESPECIAL DE LA AUDITORIA: Conocer el proceso de apoyo del área de gestión documental en el desarrollo de los procedimientos de archivo custodia y préstamos de documentos (contratos), el procedimiento de recolección de documentos, localización y organización del archivo central, así como tablas de retención necesarias para el control de documentos.	
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Verificar que los procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad, así como el grado de control que existe en el desarrollo de los procesos de diligenciamiento almacenamiento de documentos y registros, codificación, control de documentos y registros vigentes y obsoletos. Así como también las actividades de organizar, coordinar y manejar el proceso de gestión documental.	
PROCESO AUDITAR: Gestión Documental (ARCHIVO)	DOCUMENTO REFERENCIA: toda la necesaria, para el desarrollo de la presente auditoria
CUERPO DEL INFORME: Al confrontar la población objeto de verificación se evidenciaron hallazgos y se realizó el siguiente trabajo de inspección y verificación: 1. Se solicitó el procedimiento documentado de control de documentos y registros, la persona auditada manifiesta que no existe un procedimiento documentado para aprobación y actualización de documentos, identificación y control de registros para asegurarse que los documentos permanezcan legibles y de fácil acceso. 2. Durante la auditoria se evidencio que por no tener todos los documentos como ordena la norma general de archivo, las personas que solicitan documentos de vigencias anteriores deben esperar varios días para la búsqueda de los documentos, en algunos casos no se encuentra. 3. El funcionario encargado de Gestión documental, además de cumplir con las funciones de su cargo, debe estar atento al contratista del Almacén, teniendo en cuenta que no hay una persona en la planta de personal que cumpla esta función.	

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

4. La entidad a pesar de que ha realizado esfuerzos en adecuar instalaciones de la Alcaldía Municipal para el manejo del archivo, esto no ha sido suficiente y debe avanzar en la mejora de la infraestructura física y de elementos para cumplir con la ley de archivo.
5. Dentro del área de trabajo la ventilación es escasa y afecta la salud del trabajador, y la preservación de los documentos.
6. No se tienen en funcionamiento las tablas de retención documental.

RESULTADO

AUDITORIA NO CONFORME

RECOMENDACIONES: Suscribir plan de mejoramiento del área

RESUMEN DE LA AUDITORIA:

- Desfavorable ya que no se cumplió con las normas vigentes, así mismo se encuentran desactualizados los procesos
- Evaluar el cumplimiento de las funciones del trabajador y el cumplimiento de las metas propuestas.
- Adecuar las instalaciones para prevenir incidentes laborales y mejorar las condiciones de trabajo con el fin de prevenir el ausentismo laboral.

HALLAZGOS:

1. Se debe tener el manual de procesos y procedimientos del Área.
2. Se debe digitalizar el archivo.
3. Funcionario del Área tiene otras funciones además de las que le corresponde de acuerdo con el Manual de Funciones, puesto que la persona encargada de gestión documental realizar las veces de jefe de almacén.
4. No tiene archivos rodantes suficientes
5. El espacio donde está el archivo no tiene aire acondicionado, y deshumidificador.
6. las tablas de retención documental no están actualizadas y aprobadas.

FECHA DE ENTREGA

2 de octubre de 2017

FIRMAS DE LOS AUDITORES Y DEL AUDITADO:

SOCORRO ALVAREZ TORRES
JEFE DE CONTROL INTERNO

IVAN DARIO MEDINA HERNANDEZ
GESTION DOCUMENTAL

CAMILO ANDRES RANGEL DUARTE
ESTUDIANTE USTABUCA

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
AUDITOR: SOCORRO ALVAREZ TORRES AUDITOR: CAMILO ANDRES RANGEL DUARTE	INFORME AUDITORIA N°: 04
AUDITADO: SANDRA MILENA SERRANO LEAL	FECHA AUDITORIA: periodo entre el 16/10/2017 y el 27/10/2017
TIPO DE AUDITORIA: Interna Integral	LUGAR AUDITORIA: Secretaria General
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Registrar acontecimientos de carácter administrativo, con el ánimo de promover el cumplimiento de la gestión administrativa, creando un ambiente de autocontrol y direccionamiento en busca de los principios y objetivos institucionales. OBJETIVO ESPECIAL DE LA AUDITORIA: Conocer el proceso misional del área de atención al usuario en el desarrollo de los procedimientos especialmente los concernientes a el procedimiento general de atención al usuario, procedimiento de información y direccionamiento del usuario, procedimiento de atención y solución de quejas y reclamos de los usuarios, verificando el cumplimiento de la normatividad vigente y la correcta aplicación de los procedimientos.	
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Verificar que los procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad, así como el grado de control que existe en el desarrollo de los procesos de diligenciamiento, registro, clasificación, condensación, recopilación, informes preliminares y finales y por último el análisis de la información. Así como también las actividades de organizar, coordinar y manejar el proceso de ATENCIÓN AL USUARIO.	
PROCESO AUDITAR: Secretaria General (Atención al Usuario)	DOCUMENTO REFERENCIA: Toda la necesaria, para el desarrollo de la presente auditoria
CUERPO DEL INFORME: Al confrontar la población objeto de verificación se evidenciaron hallazgos y se realizó el siguiente trabajo de inspección y verificación: 1. Se solicitó el manual de procesos del área de atención al usuario, el responsable del proceso manifiesta que se encuentra en elaboración. 2. Se tiene compilación de normas aplicables al área. 3. Los mecanismos para la recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas, reclamos, la Entidad cuenta con buzón de sugerencias y el link de la página web no funciona correctamente, el cual tiene acceso directo en la página. 4. El procedimiento utilizado para la atención al usuario es personalizado de acuerdo con los requerimientos, el funcionario encargado de la recepción tiene una base de datos del personal de la Alcaldía y de los servicios que presta a la comunidad, para así informar y direccionar al usuario. 5. El procedimiento de atención y solución de quejas, se recepciona a través del correo electrónico de contáctenos, se traslada a la oficina de acuerdo a la competencia, el correo físico, se entrega en la ventanilla única, se identifica la oficina a quien va dirigido, se coloca un numero de radicado, fecha, de acuerdo a un sistema que se maneja para tal fin.	

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

6. A través de correos electrónicos se ha implementado como estrategia de comunicación interna, como fortalecimiento de cultura de servicio de atención al usuario interno y externo.
7. El procedimiento de atención y solución de quejas, se recepciona a través del correo electrónico de contáctenos, se traslada a la oficina de acuerdo a la competencia, el correo físico, se entrega en la ventanilla única, se identifica la oficina a quien va dirigido, se coloca un numero de radicado, fecha, de acuerdo a un sistema que se maneja para tal fin.

RESULTADO	AUDITORIA CONFORME
Se debe hacer algunas mejoras, pero en general está bien. Se recomienda con la colaboración de la oficina de control interno y el proceso de mejora continua, teniendo en cuenta que para la alcaldía la razón de ser es el bienestar y la satisfacción con la ciudadanía, elaborar e implementar un manual para medir el nivel de satisfacción en cuanto a los servicios que se prestan actualmente en la entidad.	
FECHA DE ENTREGA	27 de octubre de 2017
FIRMAS DE LOS AUDITORES Y DEL AUDITADO: SOCORRO ALVAREZ TORRES JEFE DE CONTROL INTERNO SANDRA MILENA SERRANO L. SECRETARIA GENERAL CAMILO ANDRES RANGEL DUARTE ESTUDIANTE USTABUCA	

INFORME DE AUDITORIA INTERNA GESTION CONTRACTUAL	
AUDITOR: SOCORRO ALVAREZ TORRES AUDITOR: CAMILO ANDRES RANGEL DUARTE	INFORME AUDITORIA N°: 05
AUDITADO: SANDRA MILENA SERRANO LEAL	FECHA AUDITORIA: periodo entre el 15/11/2017 y el 27/11/2017
TIPO DE AUDITORIA: Interna Integral	LUGAR AUDITORIA: Secretaria General
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Registrar acontecimientos de carácter administrativo, con el ánimo de promover el cumplimiento de la gestión administrativa, creando un ambiente de autocontrol y direccionamiento en busca de los principios y objetivos administrativos.	
OBJETIVO ESPECIAL DE LA AUDITORIA: Conocer el proceso de gestión contractual, el proceso de gestión del talento humano y seguridad y salud en el trabajo en el desarrollo de los procedimientos especialmente los concernientes a el cumplimiento de los requisitos legales, establecidos en la ley de contratación y el Manual de Contratación. y la correcta aplicación de los procedimientos.	
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Verificar que los procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad, así como el grado de control que existe en el desarrollo de los procesos de contratación, en las etapas precontractual, contractual y de liquidación, y por último el análisis de la información.	
PROCESO AUDITAR: GESTION CONTRATACION, GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	DOCUMENTO REFERENCIA: toda la necesaria, para el desarrollo de la presente auditoria
CUERPO DEL INFORME: Al confrontar la población objeto de verificación se evidencio y se realizó el siguiente trabajo de inspección y verificación: 7. Se indago sobre el manual de Contratación del Municipio, y se evidencia que a la fecha se está utilizando el manual que fue adoptado en el año 2014. 8. Se verifico que los contratos que corresponden a inversión estén relacionados en el Banco de Proyectos y cumplan con las metas del Plan de Desarrollo 2016-2019 "Ambiente, Vida y Desarrollo". 9. La oficina de Control Interno tiene unas planillas que vienen directamente de la General donde se confronta que los diferentes contratos estén cargados en las	

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

plataformas del Secop, Sia Observa y que estén publicados en el Secop, además que estén publicados en el Plan Anual de Compras de la vigencia. 10. Se verifico, que las diferentes modalidades de contratación cumplan con los plazos de publicación, requisitos y requerimientos. 11. Se verifico que cuenten con un manual de procesos actualizados, de igual manera que manejen formatos pertinentes en base a los procedimientos que realicen	
RESULTADO	AUDITORIA NO CONFORME
RECOMENDACIONES: suscribir plan de mejoramiento del área	
RESUMEN DE LA AUDITORIA: Desfavorable ya que no se cumplió con las normas vigentes y la totalidad de los procedimientos establecidos en el manual de funciones y de procesos.	
HALLAZGOS 1. Se debe actualizar el manual de procesos y procedimientos, y el manual de contratación. 2. Los contratos auditados que corresponden a Inversión tenían la certificación del Banco de Proyectos, y están cumpliendo metas del plan de desarrollo. 3. Los contratos objeto de la Muestra están publicados en el Plan Anual de Compras 4. Al realizar el Cruce de los contratos publicados en el SECOP y en SIA OBSERVA, se evidencio que algunos están publicados en la plataforma de SIA OBSERVA, fuera de tiempo. 5. Verificados los requisitos de los contratos, y en aras de tener un consolidado de las tareas realizadas en el contrato, se evidencio que algunos contratos no tienen en el informe final, el consolidado de las actividades realizadas en el periodo del contrato. 6. Se evidencia que en algunos contratos no se da cumplimiento a lo pactado en la forma de pago, y plazos. 7. En los estudios previos no vienen debidamente soportados los estudios de mercado, base para soportar el valor estimado de la contratación. 8. No se tiene un formato de check list que verifique los requisitos de contratación de prestación de servicios, en el proceso de seguridad y salud en el trabajo no se tiene formato que reporte o deje constancia que el funcionario está afuera de su lugar de trabajo. 9. No se tiene formato para retiro de cesantías parciales. 10. No se tiene un formato de hoja de ruta de los documentos necesarios para una contratación. 11. No se tiene formato para tramitar un permiso en la entidad.	
FECHA DE ENTREGA	Noviembre 27 de 2017
FIRMAS DEL AUDITOR Y DEL AUDITADO:	
SOCORRO ALVAREZ TORRES JEFE DE CONTROL INTERNO	SANDRA MILENA SERRANO LEAL SECRETARIA GENERAL

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

CAMILO ANDRES RANGEL DUARTE
ESTUDIANTE USTABUCA

Apéndice J. Planes de mejoras

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Proceso/subproceso auditado		Proceso de Apoyo Gestión documental				
Objetivo del proceso		Archivar y control los documentos y registros de origen interno y externo de la entidad				
Auditor:		Socorro Álvarez Torres Camilo A. Rangel Duarte	Líder del proceso Auditado:	Iván Darío Medina H.		
Objetivo de la Auditoria		Conocer el proceso de apoyo del área de archivo en el desarrollo de los procedimientos de archivo custodia y préstamos de documentos (contratos), el procedimiento de recolección de documentos, localización y organización del archivo central, así como tablas de retención necesarias para el control de documentos.				
Alcance de la Auditoria		Verificar que los procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad, así como el grado de control que existe en el desarrollo de los procesos de diligenciamiento almacenamiento de documentos y registros, codificación, control de documentos y registros vigentes y obsoletos. Así como también las actividades de organizar, coordinar y manejar el proceso de gestión documental.				
Ítem	Oportunidad de Mejora /Hallazgo	Riesgo Identificado	Acción a implementar	Fecha de inicio	Fecha de fin	Responsable
1	Se debe Implementar y documentar un procedimiento o instructivo para el control de documentos y registros	Al no tener un procedimiento de control de documentos y registros se ha evidenciado en el proceso, perdidas de documentación de origen interno y externo	Crear, documentar e implementar un procedimiento de control de documentos y registros	02-10-2017	23-10-2017	Camilo A. Rangel

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

2	Es necesario identificar y controlar los riesgos asociados a la actividad.	Se evidencian riesgos informáticos, físicos, químicos que afectan el logro de los objetivos de la entidad.	Determinar y controlar los riesgos a través del asesoramiento y acompañamiento por parte de la oficina de control interno	02-10-2017	23-10-2017	Oficina de control Interno
3	Se debe comunicar y/o socializar el manual de funciones propio del proceso de gestión documental.	El empleado no conoce las actividades que debe realizar por tal motivo el empleado ejecuta actividades extraordinarias que su competencia y formación no le permite desempeñar de manera eficiente.	Dar a conocer el manual de funciones, realizar evaluación de desempeño, delimitar las actividades del puesto de trabajo.	02-10-2017	18-10-2017	Iván Darío Medina.
4	La infraestructura no es adecuada para desempeñar de manera eficiente las actividades propias del proceso de gestión documental.	Se evidencia que el archivo está disperso en varios sitios de almacenamiento, algunas de las instalaciones donde se encuentran, presentan grietas. Estás en determinado momento pueden afectar la seguridad del trabajador y los documentos. Otras no cuentan con los requerimientos mínimos de la ley de archivo para salvaguardar los documentos de efectos tales como la luz, el polvo, los animales y otros factores. La mayoría de las dependencias tienen cajas con archivo de varios años porque no existe espacio en el archivo central para su recepción y posterior manejo. Las cajas usadas para el	Se requiere adecuar las instalaciones con condiciones estructurales adecuadas para lo cual es necesario en primera instancia realizar los estudios de infraestructura necesarios para la adecuación del archivo, así mismo, existe la necesidad de obtener archivadores/ estantes aptos para el trabajo y que brinden seguridad al trabajador y protejan la documentación existente.	02-10-2017	20-04-2018	Srio General Dr. Jairo Rangel R.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

		almacenamiento de documentos no son aptas ya que se deterioran con rapidez y no permiten el fácil acceso de la documentación. Las carpetas que se manejan no cumplen con la norma, puesto que se dañan con demasiada facilidad y los documentos se deterioran. En el área de archivo y almacén se encuentran cajas y materiales como extintores, resmas y demás elementos para la entrega que no permita la movilidad del trabajador.				
5	Se debe gestionar un ambiente de trabajo apto para que el empleado desempeñe de manera eficiente las actividades propuestas que conlleven a la satisfacción de las necesidades del cliente (servidores públicos, ciudadanía en general). Así mismo se debe dar al trabajador los elementos de protección personal	Los puntos de acceso al archivo salubridad y las condiciones mínimas de bienestar necesaria que requiere el trabajador lo que perjudica su desempeño, el control y la organización de los documentos. Incurriendo en pérdidas de documentos y ausentismo laboral por no contar con las condiciones adecuadas para la realización de las tareas.	Es necesario adecuar las instalaciones (ventilación, luz eléctrica, limpieza y salubridad.) para el desarrollo de las funciones	02-10-2017	20-04-2018	Srio General Dr. Jairo Rangel R.

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

	epp's necesarios para el mantenimiento y adecuación del área de trabajo.					
6	No se encuentra la implementación del archivo digital	Se presentan perdidas y deterioro de documentación interna y externa en medio físico de la alcaldía que determina sanciones por parte de las entidades pertinentes, y hace que el proceso presente fallas que afectan a los usuarios.	La documentación se debe almacenar de manera digital con el objetivo de postergar su tiempo de existencia	02-10-2017	25-05-2018	Srio General Dr. Jairo Rangel R.
Fecha de Ejecución de la auditoria		18-09-2017 AL 27-09-2017	Fecha de Elaboración del plan	02-10-2017	Fecha de presentación del plan	02-10-2017

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Proceso/ Subproceso Auditado		ATENCION AL USUARIO				
Objetivo del Proceso		REGISTRAR ACONTECIMIENTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO, CON EL ANIMO DE PROMOVER EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA, CREANDO UN AMBIENTE DE AUTOCONTROL Y DIRECCIONAMIENTO EN BUSCA DE LOS PRINCIPIOS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES				
Auditor:		SOCORRO ALVAREZ TORRES CAMILO A. RANGEL DUARTE			Líder de proceso Auditado	SANDRA MILENA SERRANO LEAL
Objetivo de la Auditoría		Conocer el proceso misional del área de atención al usuario en el desarrollo de los procedimientos especialmente los concernientes a el procedimiento general de atención al usuario, procedimiento de información y direccionamiento del usuario, procedimiento de atención y solución de quejas y reclamos de los usuarios, verificando el cumplimiento de la normatividad vigente y la correcta aplicación de los procedimientos.				
Alcance de la Auditoría		Verificar que los procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad, así como el grado de control que existe en el desarrollo de los procesos de diligenciamiento, registro, clasificación, condensación, recopilación, informes preliminares y finales y por último el análisis de la información. Así como también las actividades de organizar, coordinar y manejar el proceso de Atención al usuario.				
Ítem	Oportunidad de Mejora /hallazgo	Riesgo Identificado	Acción a implementar	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
1	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Medio	IMPLEMENTAR EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	27/08/2017	30/06/2018	Secretario General
2	MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	Medio	IMPLEMENTAR UN MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO	27/08/2017	30/06/2018	Secretario General

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

3	PORTAFOLIO DE SERVICIOS AL CIUDADANO	medio	IMPLEMENTAR PORTAFOLIO DE SERVICIOS AL CIUDADANO	27/10/2017	30/06/2018	Secretario General
4	MECANISMO DE SATISFACCION DEL CIUDADANO	Medio	IMPLEMENTAR MECANISMO DE SATISFACCION DEL CIUDADANO	27/10/2017	23/02/2018	Camilo A. Rangel Duarte

Fecha de Ejecución de la Auditoría	16/10/2017 y el 27/10/2017	Fecha de Elaboración del plan:	27/10/2017	Fecha de presentación del plan:	27/10/2017
------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	------------	---------------------------------	------------

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

Proceso/ Subproceso Auditado		GESTION DE CONTRATACION, GESTION DEL TALENTO HUMANO, SEGURDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				
Objetivo del Proceso		Registrar acontecimientos de carácter administrativo, con el ánimo de promover el cumplimiento de la gestión administrativa, creando un ambiente de autocontrol y direccionamiento en busca de los principios y objetivos administrativos.				
Auditor:		SOCORRO ALVAREZ TORRES		Líder de proceso Auditado	REINALDO FERREIRA GAMBOA	
Objetivo de la Auditoría		Verificar que los procesos contractuales se hayan efectuado conforme al marco legal vigente, constatando el cumplimiento de los objetivos, verificar el cumplimiento de las normas relacionadas con el manejo de los archivos dar recomendaciones que propicien el mejoramiento de los sistemas de gestión, e identificar riesgos dentro del proceso.				
Alcance de la Auditoría		Verificar que los procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad, así como el grado de control que existe en el desarrollo de los procesos contractuales.				
Ítem	Oportunidad de Mejora /hallazgo	Riesgo Identificado	Acción a implementar	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
1	NO SE CUENTA CON MANUAL DE CONTRATACION	Medio	IMPLEMENTAR EL MANUAL DE CONTRATACION	27/11/2017	04/05/2018	Oficina Asesora de Planeación y Obras Publicas

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

2	NO SE CUENTA CON MANUAL DE SUPERVISION E INTERVENTORIA	Medio	IMPLEMENTAR EL MANUAL DE SUPERVISION E INTERVENTORIA	27/11/2017	04/05/2018	Oficina Asesora de Planeación y Obras Publicas
3	PUBLICACION DE TODA LA CONTRATACION EN EL SECOP	Alto	IMPLEMENTAR SISTEMA DE ALERTAS PARA ESTAR PENDIENTES DE LA PUBLICACION	27/11/2017	04/05/2018	Oficina Asesora de Planeación y Obras Publicas
4	NO SE TIENE IMPLEMENTADA EN SU TOTALIDAD LA LEY DE ARCHIVO	Medio	COORDINAR CON LA SECRETARIA GENERAL LO RELACIONADO CON LA LEY DE ARCHIVO	27/11/2017	04/27/2018	Oficina Asesora de Planeación y Obras Publicas
5	No se tiene un formato de check list que verifique los requisitos de contratación de prestación de servicios	Bajo	Implementar el formato q haya lugar	27/11/2017	04/12/2017	Camilo A. Rangel
6	En el proceso de seguridad y salud en el trabajo no se tiene formato que reporte o deje constancia que el funcionario está afuera de su lugar de trabajo.	Bajo	Implementar el formato q haya lugar	27/11/2017	04/12/2017	Camilo A. Rangel

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

7	No se tiene formato para retiro de cesantías parciales.	Bajo	Implementar el formato q haya lugar	27/11/2017	04/12/2017	Camilo A. Rangel
8	No se tiene un formato de hoja de ruta de los documentos necesarios para una contratación.	Bajo	Implementar el formato q haya lugar	27/11/2017	04/12/2017	Camilo A. Rangel
9	No se tiene formato para tramitar un permiso en la entidad.	Bajo	Implementar el formato q haya lugar	27/11/2017	04/12/2017	Camilo A. Rangel
Fecha de Ejecución de la Auditoría		15/11/2017 y el 27/11/2017	Fecha de Elaboración del plan:	04/12/2017	Fecha de presentación del plan:	04/12/2017

Apéndice K. Evidencias

OFICIO DE LA REALIZACION DEL DIAGNOSTICO INICIAL DEL SGC

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DEPARTAMENTO DE SANTANDER
ALCALDÍA MUNICIPAL
LEBRIJA

OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y
ORDENAMIENTO DEL TERRITORIO



Lebrija, 10 de Julio de 2017

Señores

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL- UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
Bucaramanga

Ref. **INFORME DE DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTION DE
CALIDAD BAJO LA NORMA NTC GP 1000:2009**

Respetados Señores:

El jefe de la Oficina de Planeación de ordenamiento del territorio del Municipio de Lebrija se permite certificar que el Estudiante de **INGENIERIA INDUSTRIAL**, que mediante convenio suscrito entre el Municipio de Lebrija y la Universidad Santo Tomás de Aquino **CAMILO ANDRÉS RANGEL DUARTE** Identificado con cedula de ciudadanía No. **1.098.689.876** realizó el informe diagnóstico Inicial bajo la norma NTC GP 1000:2009 y de esta manera conocer los requisitos con los que actualmente no cuenta la Entidad.

Adicional a lo anterior se da inicio desarrollo del sistema de Gestión de la Calidad.

Atentamente,

MIGUEL FERNANDO VASQUEZ SANTOS

Jefe oficina Asesora de Planeación y Ordenamiento del Territorio



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO
2016-2019

Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13 EXT 109
www.lebrija-santander.gov.co E-mail: controlinterno@lebrija-santander.gov.co

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

**ACTA DE REUNION SOCIALIZACION SOBRE LA IMPORTANCIA DE
IMPLEMENTAR EL SGC, POLITICA DE CALIDAD, OBJETIVOS DE CALIDAD**



SECRETARIA DE PLANEACIÓN



Asunto: Reunión socialización del sistema de gestión de calidad.	Fecha: 04/07/2017
ACTA No. 01	Lugar: Auditorio Principal
	Hora de Inicio: 11:00 AM
	Hora de Finalización: 12:00 AM

ASISTENTES	
Nombre	Cargo
Miguel Fernando Vásquez Santos	Jefe de oficina Asesora de Planeación
Socorro Alvarez Torres	Jefe de oficina de Control Interno
Martha Cecilia Rodriguez Arguello	Secretaria de Hacienda
Ivan Dario Medina Hernandez	Técnico administrativo- Gestión Documental
Camilo Andres Rangel Duarte	Estudiante USTA

Orden del día

1. Socializar el sistema de Gestion de calidad
2. Política y objetivos de calidad
3. Taller para elaborar la política de calidad

Desarrollo del Orden del Día

1. Dar a conocer en que consiste un sistema de Gestión de calidad y los beneficios que este le podría llegar a traer a la entidad

El Ingeniero Miguel Fernando Vásquez Santos Jefe de Oficina asesora de Planeación Y ordenamiento del territorio realiza la presentación del Estudiante de la Universidad Santo Tomás de la Ciudad De Bucaramanga con el fin socializar en lo que consiste un sistema de Gestión de Calidad, los Beneficios que este llegaría a tener y ventajas que representa la implementación de este sistema.

El estudiante Camilo Andrés Rangel Duarte hace su presentación y expuso con mayor amplitud los beneficios de la implementación de los sistemas de gestión de la calidad, como se llevaría a cabo este proceso e implementación, como se capacitaría al personal para adherir este sistema a los procesos que ya se encuentran en la Entidad así como cuál sería el impacto que puede llegar a tener el implementar un sistema de



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO
2016-2019

Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13 EXT 109
www.lebrija-santander.gov.co E-mail: controlinterno@lebrija-santander.gov.co

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y
ORDENAMIENTO DEL TERRITORIO



gestión de la calidad en las entidades Públicas.

2. Política y objetivos de calidad

El estudiante explicó que es una política de calidad, en que consiste, la estrategia que se llevaría a cabo para levantar la misma, los objetivos de la calidad y la metodología que se iba a tener en cuenta para realizar la política de calidad.

El estudiante recalco la importancia que tiene el compromiso por parte de todos los funcionarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

3. Taller para elaborar la política de calidad

Los secretarios de despacho y jefes de oficina realizaron la actividad propuesta por el autor del proyecto.

Realizaron taller mediante el cual levantaron la política y objetivos de la calidad de la entidad.

En constancia se firma por los que en ella intervinieron.


**MARTHA CECILIA RODRIGUEZ
ARGUELLO**
Secretaria de Hacienda.


SOCORRO ALVAREZ TORRES
Jefe de Oficina Control Interno



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO
2016-2019

Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13 EXT 109
www.lebrija-santander.gov.co E-mail: controlinterno@lebrija-santander.gov.co

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009



SECRETARIA DE PLANEACIÓN



**MIGUEL FERNANDO
VASQUEZSANTOS**

Jefe de Oficina Asesora de
planeación y ordenamiento del
Territorio

**CAMILO ANDRES RANGEL
DUARTE**
Estudiante Universidad Santo Tomas



IVAN DARIO MEDINA HERNANDEZ

Técnico Administrativo
Gestión Documental



**AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO
2016-2019**

Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander, Tel: 656 71 00 - 656 63 13 EXT 109
www.lebrija-santander.gov.co E-mail: controlinterno@lebrija-santander.gov.co

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

***OFICIO DE LA REALIZACION DE LAS AUDITORIAS INTERNAS Y PLANES DE
MEJORA***

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009



OFICINA DE
CONTROL INTERNO



Lebrija, 23 de febrero de 2017

Señores:

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL- UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
Bucaramanga

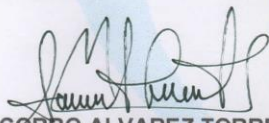
Ref. **CERTIFICIÓN DE PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTE EN LA AUDITORIA INTERNA Y PLANES DE MEJORAMIENTO.**

Respetados señores:

La jefe de la Oficina de Control Interno del Municipio de Lebrija- Santander, se permite certificar que el estudiante de **INGENIERIA INDUSTRIAL**, que mediante convenio suscrito entre el Municipio de Lebrija y la Universidad Santo Tomás de Aquino, Señor **CAMILO ANDRÉS RANGEL DUARTE** Identificado con cedula de ciudadanía No. **1.098.689.876** participó en las auditorías de la vigencia 2.017 a la Secretaría General, Gestión Documental y Atención al ciudadano y en la vigencia 2.018 participó en la Auditoría que se le realizó al proceso de Gestión Almacén e Inventario.

De igual manera participó en el plan de mejoramiento suscrito al responsable del Área auditada.

Atentamente,



SOCORRO ALVAREZ TORRES
Oficina de Control Interno



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO
2016-2019

Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13 EXT 109
www.lebrija-santander.gov.co E-mail: controlinterno@lebrija-santander.gov.co

OFICIO DE LA SOCIALIAZACION E IMPLEMENTACION DEL SGC

IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
PARA LA GESTIÓN PÚBLICA GP 1000:2009

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y ORDENAMIENTO DEL TERRITORIO	Código: CIG -FO-008 Versión: 1.0 Fecha de vigencia: Abril de 2018
--	--	---

Lebrija, 10 de Abril de 2018

Señores

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL- UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
Bucaramanga

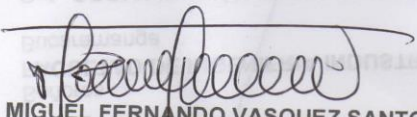
Ref. **SOCIALIZACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO NORMA**
GP: 1000:2009

Respetados Señores:

El jefe de la Oficina de Planeación y ordenamiento del territorio del Municipio de Lebrija se permite certificar que el Estudiante de **INGENIERIA INDUSTRIAL**, que mediante convenio suscrito entre el Municipio de Lebrija y la Universidad Santo Tomás de Aquino **CAMILO ANDRÉS RANGEL DUARTE** Identificado con cedula de ciudadanía No. **1.098.689.876** realizó la socialización del sistema de Gestión de calidad norma NTC GP 1000:2009.

Adicional a lo anterior se da inicio a la puesta en marcha del sistema.

Atentamente,



MIGUEL FERNANDO VASQUEZ SANTOS

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Ordenamiento del Territorio



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO
2016-2019

Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13 EXT 109
www.lebrija-santander.gov.co E-mail: controlinterno@lebrija-santander.gov.co

