

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PURACÉ



GABRIEL FERNANDO MONTILLA LÓPEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
POPAYAN
2015

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PURACÉ

Trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de Administrador de empresas

GABRIEL FERNANDO MONTILLA LÓPEZ

HENRY RAMÍREZ PARUMA

Asesor



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
POPAYAN
2015

AGRADECIMIENTOS

A Dios por su infinita gracia y permitirme ver mis sueños realizados

Candidato a doctor; Universidad de Sevilla, Henry Ramírez Paruma director trabajo de grado,
por creer en mí y ponerme este gran reto, sus valiosos consejos y apoyo.

A mis padres Sandra Patricia López y Ary Edison Montilla por el gran esfuerzo que realizaron
por mí, su gran amor y ternura les dedico esté, su logro.

A mi novia, por su amor y comprensión, demás familiares y amigos por su compañía y ayuda.

A la alcaldía municipal de Puracé por permitirme realizar este trabajo en sus instalaciones

Nota de Aceptación

Firma
Nombre:
Presidente del jurado

Firma
Nombre:
Jurado

Firma
Nombre:
Jurado

Ciudad y Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____

SIGLAS

ISO: Organización Internacional de Normalización (Organization for Estandardization)

MTCGP: Norma Técnica de Calidad para la Gestión Publica

SIG: Sistema Integrado de Gestión

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

MECI: Modelo Estándar de Control Interno

Listado de tablas

Tabla #1. Procedimientos de bienestar social

Tabla #2. Procedimientos de gestión del bienestar y salud de la comunidad, gestión del desarrollo territorial, gestión del servicio y atención a la comunidad

Tabla #3. Procesos de atención al ciudadano y evaluación de la satisfacción de la comunidad

Tabla #4. Procesos precontractual, contractual y seguimiento a contratos

Tabla #5. Procesos de ingreso del personal y evaluación del talento humano

Tabla #6. Proceso evaluación de la satisfacción de la comunidad

Tabla #7. Procesos de seguimiento al sistema de gestión de la calidad

Tabla #8. Marco legal

Listado de figuras

Figura #1. Modelo de un sistema de gestión basado en procesos

Figura #2. Modelo estándar de control interno

Figura #3 Estructura organizacional municipio de Puracé

Figura #4. Mapa de procesos municipio de Puracé

Figura #5 Ciclo PHVA (planear-hacer-verificar-actuar)

Contenido

1. Introducción	17
2. Planteamiento metodológico.....	19
1.1 Estado del arte.....	21
1.1.1 Concepto de calidad.....	21
1.1.2 Origen y evolución de la gestión de la calidad	23
1.1.3 Modelo complementario	27
1.2 Contextualización	29
1.2.1 Problematización.....	29
1.2.2 Justificación	29
1.2.3 Contextualización metodológica.....	30
1.3 Objetivos	31
1.3.1 General.....	31
1.3.2 Específicos	31
3. Contextualización teórica.....	32
3.1 Marco conceptual.....	32
3.2 Marco contextual	34
4. Generalidades de la alcaldía.....	36
4.1 Reseña histórica	36
4.1.2 Información general	37
4.1.3 Economía y servicios	37
4.2 Antecedentes	38
4.3 Ubicación	38
4.4 Filosofía institucional.....	39
4.4.1 Misión	39
4.4.2 Visión.....	39
4.5 Principios	39
4.5.1 Propósitos de la alcaldía.....	41
4.5.2 Directrices	42
5. Organigrama	44
6. Alcance del SIG	44
6.1 Referentes normativas.....	45

6.1.1 Normas ISO	45
6.1.2 Normas internas.	45
6.2 Mapa de procesos.....	46
7. Sistema de gestión de la calidad	47
7.1 Requisitos generales.....	47
7.2 Gestión documental	49
7.2.1 Generalidades.....	49
7.2.2 Manual De Calidad	49
7.2.3 Control de Documentos	49
7.2.4 Control de Los Registros.....	50
8. Responsabilidad de la dirección.....	50
8.1 Compromiso de la Dirección	50
8.2 Enfoque al Cliente.....	50
8.3 Política de Calidad	50
8.4 Planificación	51
8.4.1 Objetivos de la calidad.....	51
8.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.....	51
8.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.....	51
8.5.1 Responsabilidad y Autoridad.....	51
8.5.2 Representante de la Dirección.....	51
8.5.3 Comunicación Interna	52
8.6 Revisión por la Dirección.	52
8.6.1. Generalidades.....	52
9. Gestión de recursos.	52
9.1 Provisión de Recursos.....	52
9.2 Talento Humano.....	53
9.2.1 Generalidades.....	53
9.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.	53
9.3 Infraestructura.	53
9.4 Ambiente de Trabajo.....	53
10. Realización del producto o prestación del servicio.....	54
10.1 Planificación de la Realización del Producto y/o Prestación del Servicio.....	54

10.2 Procesos Relacionados con el Cliente.....	55
10.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el producto y/o servicio.....	55
10.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio.	55
10.2.3 Comunicación con el cliente.	55
10.3 Diseño y Desarrollo.	56
10.4 Adquisición de Bienes y Servicios.....	56
10.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios.....	56
10.4.2 Información de la Adquisición de bienes y servicios.....	56
10.4.3 Verificación de los Productos y/o Servicios Adquiridos.	56
10.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	57
10.5.3 Identificación y trazabilidad.....	58
10.5.4 Propiedad del Cliente.	58
10.5.5 Preservación del Producto y/o servicio.	58
10.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.	58
11. Medición y análisis.	58
11.1 Generalidades.....	58
11.2 Seguimiento y Medición.	59
11.2.1 Satisfacción del Cliente.....	59
11.2.2 Auditoría Interna.	59
11.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	59
11.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio.....	59
11.3 Seguimiento del producto y/o servicio no conforme.	60
11.4 Análisis de los Datos.....	60
11.5 Mejora.....	60
11.5.1 Mejora continua.	60
11.5.2 Acción correctiva.	60
11.5.3 Acción Preventiva.....	61
12. Marco legal	61
13. Conclusiones.....	63
13. Recomendaciones.	64
14. Bibliografía	66
ANEXOS	67

ANEXO 1. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE PURACÉ.....	68
ANEXO 2. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	79
ANEXO 3. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	82
ANEXO 4. Planes de mejoramiento	84

Glosario

Son los establecidos en la Norma NTCGP 1000:2009 –MECI 1000:2005 y Normas Reglamentarias.

Para dar claridad al presente manual se establecen las siguientes definiciones adicionales:

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

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

Adecuación: Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

Adquisición de bienes y servicios: Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

Alta dirección: Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

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

Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del sistema de gestión de la calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

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

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

Calibración: Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.

Capacidad de una entidad: Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

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

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.

Confirmación metrológica: Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

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

Sistema gestión de calidad: Es la oficina que debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema gestión de calidad.

Código de ética: Conjunto de caracteres que tienen por objeto la descripción, análisis y fundamentos que regulan nuestra conducta y manera de obrar consciente y libre, conforme a la moral.

Valores de calidad: Conjunto de principios administrativos que sirven de guía para corregir o modificar en forma parcial o total la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Conveniencia: Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

Documento: Información y su medio de soporte.

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

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

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

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

Entidades: Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

Equipo de medición: Instrumento, software, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Estructura de la entidad: Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la constitución y la ley.

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.

Habilidad: Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

Manual de la calidad: Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

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

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

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

Parte interesada: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

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

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

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

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

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

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

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

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

Responsabilidad: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

Sistema de Gestión de la Calidad para entidades: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

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

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

Verificación (metrológica): Comparación directa entre las características metrológicas del equipo de medición y los requisitos metrológicos del cliente.

Resumen

En este escrito se exponen los resultados del trabajo llevado a cabo en la alcaldía municipal de Puracé. El objetivo del trabajo es implementar un sistema de gestión de la calidad según la norma NTCGP 1000: 2009 complementario al modelo estándar de control interno (MECI: 2005) para su posterior implementación, se pone de manifiesto el impacto de los beneficios que pueden ser percibidos por las entidades públicas, derivados de la implantación y la posterior certificación de un sistema de gestión de la calidad.

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que los beneficios en el sector público se agrupan en tres grupos; beneficios internos, externos de clientes y externos presupuestales. Por último, se ha corroborado qué cuanto mayor sean los niveles de beneficios derivados de la implantación y certificación mayor serán los niveles de implementación de los factores críticos y los resultados obtenidos por la alcaldía.

Palabras clave: Gestión de la calidad, sistema integrado de gestión (SIG), Modelo estándar de control interno (MECI).

Abstract

In this paper the results of work carried out at City Hall Puracé exposed. The aim of this work is to implement a system of quality management according to NTCGP 1000: 2009 standard complementary to standard internal control model (MECI, 2005) for further implementation, highlights the impact of the benefits that can be perceived by public entities, arising from the implementation and subsequent certification of a system of quality management.

The results obtained show that the benefits in the public sector are grouped into three groups; internal, external customers and external budgetary benefits. Finally, it has been confirmed that the higher the levels of benefits arising from the implementation and certification are greater levels of implementation of the critical factors and the results obtained by the mayor.

Keywords: quality management, integrated management system (SIG), standard internal control model (MECI).

1. Introducción

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la ley 872 de 2003, la norma técnica de calidad para la gestión pública que 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, en este caso para la administración municipal de Puracé. Esta norma está dirigida a todas las entidades públicas, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Para la elaboración de este documento, 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, estos conceptos son los relacionados con el modelo estándar de control interno MECI.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción, dentro de la entidad se encuentra aprobado por acto administrativo decreto No. 175 del 30 de diciembre de 2014 el mapa de procesos y la entidad funciona bajo estos, requisito para la implementación del sistema de gestión de calidad.

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.

Lo que se pretende con un enfoque de este tipo es utilizarlo para implementar un sistema de gestión de la calidad en la alcaldía de municipal de Puracé, y siguiendo la metodología de la NTCGP 1000 enfatizar sobre la importancia de:

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

Esta norma es de aplicación genérica y no es su propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del sistema de gestión de la calidad de las diferentes entidades, puesto que reconoce que el diseño e implementación del sistema está influenciado por:

- a) el marco legal aplicable a la entidad,
- b) el entorno de la entidad, los cambios y los riesgos asociados a éste,
- c) sus necesidades cambiantes,
- d) sus objetivos particulares,
- e) los productos y/o servicios que proporciona,
- f) los procesos que emplea y
- g) el tamaño y la estructura de la entidad.

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 la norma en este documento.

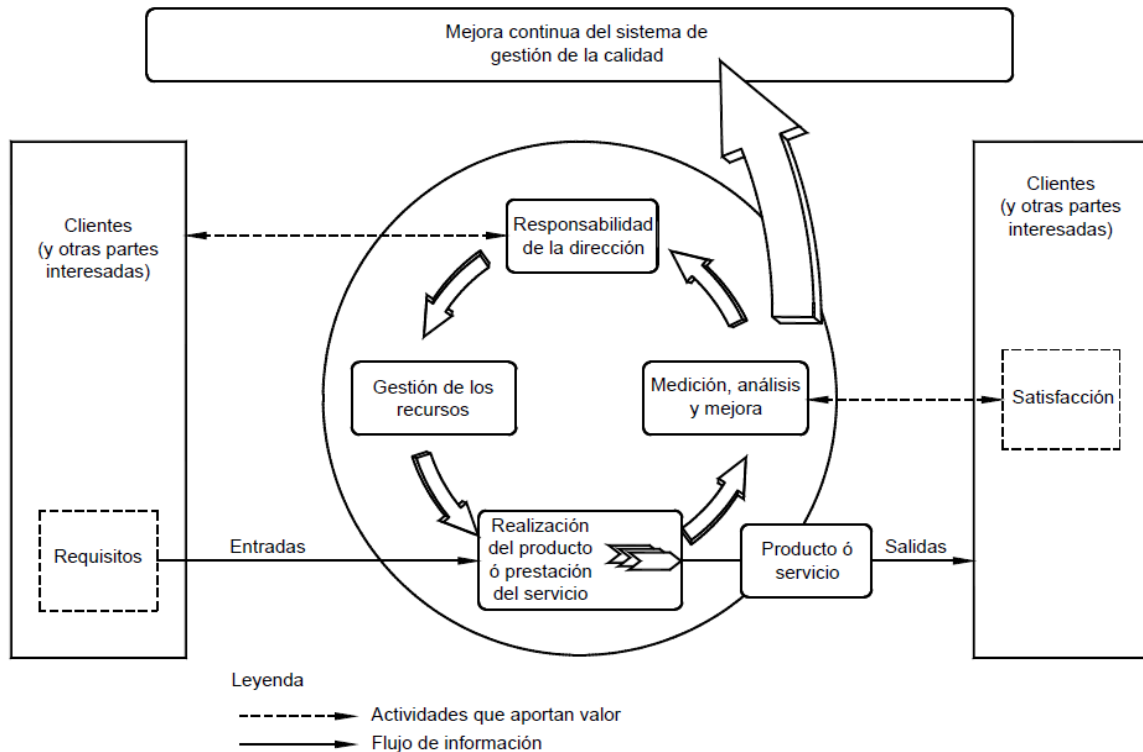
Tanto los sistemas de gestión como los de control interno son herramientas que tienen como propósito central contribuir al fortalecimiento de la acción de las diversas organizaciones que los implementen. Por lo general, estos sistemas se soportan en elementos comunes los cuales deberían ser identificados 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.

2. Planteamiento metodológico

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la figura ilustra los vínculos entre los procesos. Esta figura muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus requisitos. El modelo mostrado en la figura cubre todos los requisitos de esta norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

Figura # 1. Modelo de un sistema de gestión basado en procesos



Fuente: Norma técnica de calidad para la función pública NTCGP 1000: 2009 P.12

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 cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

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

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

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

e) Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

f) Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora

continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

g) Enfoque basado en hechos y en 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 lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

1.1 Estado del arte

1.1. Concepto de calidad

El significado histórico de la palabra calidad es el de aptitud o adecuación al uso. El hombre primitivo determinaba la aptitud del alimento para comérselo o la adecuación de las armas para defenderse. Ya le preocupaba la calidad.

Si empezamos por la raíz etimológica de la palabra calidad, esta tiene sus inicios en el término griego *Kalos*, que significa, “lo bueno, lo apto” y también en la palabra latina *qualitatem* que significa “cualidad” o “propiedad”, en este sentido cualidad es una palabra de naturaleza subjetiva, una apreciación que cada individuo define según sus expectativas y experiencias, es un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo.

La calidad constituye el conjunto de cualidades que representan a una persona o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda y el afán de perfeccionamiento como constantes del hombre a través de la historia.

La aparición de las comunidades humanas generó el antiguo mercado entre el productor y el usuario o cliente. Aun no existían especificaciones. Los problemas de la calidad podían ser solucionados con relativa facilidad puesto que el fabricante, el comprador y las mercancías estaban presentes simultáneamente. El comprador podía determinar en qué grado el producto satisfacía sus necesidades.

Desde el significado inicial de calidad, como atributos de una cosa, producto o servicio, hasta el actual, aplicado a todas las actividades de una organización y, por tanto, a su gestión, se ha recorrido un largo camino que los teóricos investigan y concluyen bajo un supuesto.

Realizar una retrospectiva para encontrar los primeros indicios sobre la concepción de la calidad, sería un tema de toda una investigación, pues, como ejemplo, tenemos las aportaciones de Vincent Laboucheix, quien, en tratado de la calidad total, señala:

“Desde la biblia se expresa la importancia de lo bueno o la calidad. De la misma forma, el código de *Hammurabi* precisa la importancia de la calidad en las funciones y oficios”. (Laboucheix 1994 p. 23)

Desde el inicio de la industria, la calidad se planteó como forma de medir las características del producto en relación con las funciones para las que fue fabricado; de esta forma evolucionaron su concepción y su definición y fue adoptada como punto central de un modelo de administración.

Edwards Deming, considerado como el “padre de la calidad total”, definió la calidad de los productos como un grado predecible de uniformidad que proporciona fiabilidad a bajo costo en el mercado, o que resumió en la frase:

“Hacer las cosas bien, a la primera y siempre”. W. E. Deming, (1986).

Para Joseph Juran la calidad tiene que ver con la función que cumple el producto, pues calidad representa la adecuación de producto al uso requerido.

Kaoru Ishikawa, en “la calidad no cuesta nada” señala que;

“La calidad constituye una función integral de toda organización, es el resultado de un control de todo individuo y de cada división que conforma la empresa, puesto que se tiene que practicar para que se pueda definir”. (Ishikawa 1984 p 86)

Philip Crosby define a calidad como:

“cumplir con los requisitos del cliente” (concepto mencionados, son tomados del cuadro sobre la evolución del concepto de calidad, realizado para la investigación con base en la biografía utilizada.) (Cantú Delgado Humberto, Desarrollo de una cultura de calidad, Mexico, Mc- Graw-Hill, 1999, p 6)

Por otro lado, la International Organization for Estandardization (ISO) señalo en su norma ISO 9000:2000 Fundamentos y vocabulario, que señala que a calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

1.1.2 Origen y evolución de la gestión de la calidad

La evolución del concepto calidad en la administración en el siglo XX fue muy dinámica. Se acomodó a la evolución de la conformación económica y, por ende, industrial, habiéndose desarrollado diversas teorías, conceptos y técnicas, hasta llegar a lo que hoy se conoce como calidad total.

Las teorías se desarrollaron principalmente en los países más avanzados y con tecnología, como Estados Unidos y Japón, siendo este último donde se inició la implantación en las empresas de la calidad total, su cultura, técnicas y herramientas.

Hay diferentes corrientes y autores que aportan soluciones, ideas, métodos, mecanismos que enriquecen los principios de calidad en su aplicación a los diferentes tipos de organizaciones y situaciones cambiantes. Entre los autores sobre calidad que más destacan están Walter Shewhart, Edwards Deming, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa y Philip Crosby. De acuerdo con Brounds Adams, la calidad ha evolucionado a través de cuatro etapas. Por lo tanto plantea:

“Puesto que la calidad es un paradigma que se ha venido gestando a través del cambio permanente, impulsado por la intensa competitividad global”. (Bounds Yorks Adams et al., “Más allá de la administración de la calidad total hacia el paradigma emergente”, en Revista de gestión estratégica. num 8, Mexico, UAM-Azcapotzalco, julio-diciembre, 1995).

La inspección de la calidad

A partir de la revolución industrial y hasta el manejo de la administración científica se desarrolla la inspección de la calidad como forma de medir la calidad, se define como:

“el conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad de producto o servicio” (Jose de Dominguez y Alberto Arranz, Calidad y mejora continua, España, Ed. Donostiarra, 1997, p. 14.)

Siendo la calidad el grado en el que un producto cumplía con las especificaciones técnicas que se había establecido desde el diseño.

La inspección de la calidad surge a principios del Siglo XX, cuando Frederik Winston Taylor, precursor de la administración científica, definió la clara división de funciones y separación entre la planificación y la ejecución de la empresa; en consecuencia, una diferenciación entre las personas que ejecutan tareas y las que controlan; así, la inspección surgió de la necesidad de producir componentes intercambiables.

El segundo gran hito fue la “línea de montaje” desarrollada por Henry Ford. Este sistema requería de las piezas utilizadas en la línea fueran intercambiables, por tanto, deberían cumplir con requisitos mínimos. Introdujo las tolerancias que las piezas deberían cumplir para garantizar su montaje y era necesario su control final. Se impulsó el concepto de inspección aplicada a todos los productos terminados.

El control estadístico de la calidad

La gestión de la calidad a través de control significa tratar con los datos obtenidos de procesos utilizados para la fabricación del producto o servicio. La clave de esta etapa se sitúa en los resultados de una serie de investigaciones realizadas por W. A. Shewhart, en Bell company, que culmina con la publicación, en 1931 del libro:

Economía de control de calidad en los productos fabricados, (Francisco Javier Llorens Montes et al., Calidad total, fundamentos e implantación, España, Ed. Pirámide, 200, p. 15).

Donde el desarrolla técnicas para evaluar la producción y plantea distintas maneras de mejora de calidad.

Uno de los principales legados es reconocer que en toda producción industrial sucede una variación en el proceso; esto es, existen varias razones por las que no pueden fabricarse dos partes con las mismas especificaciones, materia prima, habilidades del trabajador, maquinaria, incluso existen variaciones en piezas producidas por un mismo operario y con la misma maquinaria.

Según este autor, esta variación debía ser estudiada por los principios de la probabilidad y de la estadística, no con la intención de eliminar esta variación, sino de ver el rango de variación aceptable sin que origine problemas. Con base en esta idea, Shewhart desarrolló técnicas estadísticas sencillas para determinar los límites de la variación y graficas de control para presentar los resultados que le permitían distinguir entre problemas inherentes al proceso de producción.

A finales de la década de 1940, el control de calidad ya era una disciplina académica; sin embargo, sus técnicas sólo eran estadísticas y se aplicaban exclusivamente en el departamento de producción de las empresas.

El aseguramiento de la calidad

El paso a esta nueva etapa se produce cuando se admite que el control estadístico de la calidad también tiene implicaciones en la administración de la empresa y no exclusivamente en el departamento de producción. Los nuevos sistemas de calidad, además del control de la fabricación, incluyen el desarrollo de nuevos productos o servicios al usuario.

Aunque el control estadístico del proceso siguió siendo una forma de prevenir defectos, a partir de la década de 1950 aparecieron nuevos elementos que dieron un giro al control de la calidad: los costos de la calidad, el control total de la calidad, la ingeniería de la fiabilidad y cero defectos, todos ellos parten de la visión del usuario hacia el producto.

La especialidad con la que se trataba la calidad en el control estadístico ya no era suficiente, las mejoras de la calidad no podrían tener lugar sin el compromiso de todos los departamentos, incluidos los proveedores internos, externos y con la mira siempre hacia el usuario.

Las empresas empiezan a desarrollar sistemas de aseguramiento de la calidad, que consisten en documentar toda acción con procedimientos e instrucciones técnicas, revisadas para su cumplimiento a través de auditorías donde también se establecen normas internacionales con el fin de garantizar la calidad.

La organización internacional de estandarización (ISO) afirma que el aseguramiento de la calidad está formado por el conjunto de acciones planificadas y sistematizadas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

Administración de la calidad total

La diversificación del mercado y el crecimiento de la oferta generada a partir de los avances tecnológicos y de comunicación, proporcionó a los consumidores una amplia gama de oportunidades en las diferentes áreas; en consecuencia, el usuario ya no sólo toma como referencia el precio y calidad del producto, sino, a su vez, demanda atención, servicio, entrega, facilidades de pago, etcétera.

Durante la década de 1980 y principios de la década de 1990 aumentó la literatura relacionada con lo que se ha llamado administración de la calidad total, esta nueva vertiente de la calidad tiene una visión más global, orientada hacia los aspectos humanos y hacia la mejora de los procesos de dirección de las organizaciones.

Armand V. Faigenbaum publicó, en 1956, *Total Quality Control*, en donde señala que la calidad debe extenderse en toda la organización; es decir que todas las áreas deben estar controladas bajo un sistema de calidad. Presenta la calidad total como un modo de vida corporativa que, vía un modo de administrar la organización, se llega a la excelencia. Jhon Oakland escribió, en 1993 *Total Quality Management*, donde hace una recopilación de las ideas más representativas de los “gurús” y las conjunta en un libro modelo llamado “calidad total”.

En este sentido se define que la calidad total es una conjunción de ideas que forman un:

“sistema de gestión o filosofía gerencial a través del cual las organizaciones satisfacen las necesidades y expectativas del usuario, de sus empleados, de los accionistas, y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de los que disponen: personas, materiales, tecnologías, sistemas productivos, etc.” (Sociedad para la promoción y reconstrucción industrial. Curso de desarrollo directivo. Gestión de la calidad)

El adjetivo total se refiere al alcance de la filosofía de calidad que se refiere a todo los ámbitos de la organización.

En términos generales, la calidad ha sufrido una evolución a partir de los diferentes enfoques; al comparar las características de las teorías de estos autores se visualiza que existen elementos de convergencia. Sin embargo cada autor tiene cierta inclinación en algún aspecto que enriquece esta forma de administración.

En este sentido, la calidad total es entendida como una filosofía gerencial que parte de cuatro supuestos indispensables: la visión hacia el usuario, personal y accionistas como elemento principal para realizar cualquier acción hacia adentro y hacia afuera de la organización; el compromiso de la dirección que motive el cambio en la cultura organizacional a través de la participación de todos los miembros en un marco de cooperación y trabajo en equipo; el establecimiento de redes contractuales con los proveedores y usuarios involucrados en el cambio; y la firme convicción de mejorar continuamente en los conocimientos, procesos, productos y servicios en virtud de la competitividad que genera la globalización, los cambios tecnológicos, y en las expectativas de los consumidores

1.1.3 Modelo complementario

Uno de los modelos de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad más reconocidos del mundo es la ISO 9001, su historia comienza en los Estados Unidos en la época de la Segunda Guerra Mundial (SIGWEB, 2006), la falta de controles de calidad en los procesos y productos con fines bélicos hicieron de está una necesidad.

La OTAN fue quien comenzó a implantar estos controles y seguido de esta las Fuerzas Armadas Británicas, dándose de esta manera la expansión del modelo de la normativa por toda Europa, donde el concepto de calidad hacía referencia a conformidad más que a mejora continúa

como se conoce hoy en día. Mientras tanto en Estados Unidos el ejército adoptó la normativa MIL-Q-9858 para sus proveedores, seguido de este la implementaron la administración nacional aeronáutica y la NASA. (SIGWEB, 2006)

En Europa el problema surgió cuando las industrias empezaron a exigir a sus proveedores la certificación de sus productos, fue entonces cuando el British Standard tomó frente en el problema y creó en 1979 la BS5750, antepasada más cercana a la ISO 9001. La BS 5751 fue tan eficaz que en 1987 cuando se lanzó la primer ISO 9001, fue tomada sin hacer cambios. (SIGWEB, 2006)

La ISO 9001 tuvo revisiones en 1994, 2000 y finalmente 2008, que es vigente en la actualidad. Romero y Ledo (2008), se apoyaron en la ISO 9001:2008 para diseñar una metodología que permitiera a las empresas elevar la calidad en sus servicios a partir de la interrelación entre clientes internos y externos. Aseguran que aplicar la norma garantiza mayor confianza en sus productos y un marco para la mejora continua a partir de una mayor formación en los clientes internos.

Para efectos de este trabajo de grado se retomarán conceptos, modelos, aplicaciones y resultados obtenidos en diferentes organizaciones alrededor del mundo acerca de la calidad.

Industrias Haceb es un ejemplo de las tantas grandes empresas colombianas que cuenta con la certificación ISO 9001:2008, la aplicación del sistema de gestión de calidad a sus procesos administrativos y operativos a generado repercusión positiva en su imagen como empresa y ha reducido considerablemente los costos de no calidad, optimizando la eficiencia de los proceso y aumentado los ingresos de la empresa. La organización ha adquirido un mayor orden en sus procesos por lo cual se le hace más fácil medirlos, controlarlos y gestionarlos generando así un mejoramiento continuo perdurable en el tiempo.

Juran (1983), diseño un manual de control de la calidad, allí explica cómo la organización se debe direccionar en función de la calidad y los diferentes métodos para medirla y controlarla; permite a las empresas buscar respuestas estructuradas en forma de diagrama, autoformarse para enseñar a otros y cómo enfocarse a los resultados.

1. 2 Contextualización

1.2.1 Problematización

El entorno en el cual se mueven las entidades públicas de hoy en día es globalizado, exigente y constantemente cambiante; las entidades públicas como privadas necesitan posicionarse en la mente del cliente. Para lograr esto se necesita prestar un servicio de excelente calidad, ser eficiente y oportuno. El sistema de gestión de calidad es aquel que le permite a una organización ser reconocida y tener credibilidad; Por eso la administración municipal de Puracé - Coconuco quiere sostener y más aún, mejorar su estructura administrativa, para así incrementar el desempeño de sus actividades y poder proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes.

La alcaldía municipal de Puracé si bien, cuenta con un modelo de gestión basado en procesos, estos no funcionan de manera óptima debido al poco conocimiento por parte de sus funcionarios en un sistema gerencial de esta clase. Así la administración municipal de Puracé plantea que la problemática a resolver sería:

¿Cómo mejorar la capacidad de los funcionarios de la alcaldía municipal de Puracé para modelar e implementar un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, enmarcado en los manuales de gestión pública emitidos por el (DAFP)?

1.2.2 Justificación

En la actualidad estamos frente a un mundo competitivo, donde encontramos nuevas tecnologías que nos sorprenden día a día, los clientes son cada vez más exigentes, requieren productos o servicios con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Es por ello que las organizaciones deben trabajar en pro de su satisfacción total, mediante un proceso de mejora continua e implementar normas estandarizadas para lograr la calidad máxima de los productos o servicios que ofrecen. Es importante la plena colaboración de todo el personal de la

organización o empresa, para que sea efectivo el servicio realizado, y que de esta manera se obtengan excelentes resultados para esta.

Una estructura operacional de trabajo, bien documentada que integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

En otras palabras, las propiedades de un sistema de gestión de la calidad se basan en una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Los objetivos de la norma especifican 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 deben ser aplicados en conjunto con las disposiciones legales propias de la naturaleza de cada entidad.

1.2.3 Contextualización metodológica

La norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP 1000 del 2009 al igual que el modelo estándar de control interno MECI son normas genéricas que aplican para todas las entidades por igual, si bien su aplicación está sujeta a los intereses de la organización donde se busque su implementación estas deben cumplir con unos requisitos específicos. Las entidades donde se implementan estos sistemas tiene la autonomía para compartir cierta clase de información más por seguridad se reservan el total de su contenido, en la alcaldía municipal de Puracé es la primera vez que se realiza esta clase de trabajo, diseño e implementación de un

sistema de calidad si bien ya se habían adelantado trabajos en este sentido, las iniciativas eran empíricas y pronto se quedaban obsoletas.

La administración municipal de Puracé debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión que integre los sistemas de gestión de calidad, control interno, riesgos y desarrollo administrativo, establecidos en las normas correspondientes, y llevar a cabo un proceso de mejora continua que potencialice su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos establecidos en este documento.

La administración municipal de Puracé adoptó el sistema integrado de gestión (SIG), mediante decreto municipal No. 030 del 26 de septiembre de 2013.

A partir del diagnóstico consolidado se formuló un plan de trabajo para la implementación de los diferentes subsistemas y elementos del modelo de gestión, el cual será la referencia para su desarrollo en el tiempo.

En cumplimiento de lo establecido normativamente y de acuerdo con los lineamientos emitidos por el departamento administrativo de la función pública, el señor alcalde nombro el comité mediante resolución municipal No. 054 del 17 de octubre de 2013 y suscribió el acta de compromiso para el diseño, implementación, evaluación y seguimiento del modelo integrado de gestión en la administración municipal de Puracé.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Diseñar para su posterior implementación, el modelo estándar de control Interno MECI: 2014 y la norma técnica de calidad para la gestión pública (NTCGP 1000: 2009)

1.3.2 Específicos

- Recopilar información referente al funcionamiento y gestión de la calidad dentro de la alcaldía municipal de Puracé.
- Realizar un inventario de procesos y procedimientos

- Documentar los procesos y procedimientos bajo los cuales funciona la alcaldía municipal de Puracé
- Crear la documentación que piden como requisito el modelo estándar de control interno (MECI: 2014) y la norma técnica de calidad para la gestión pública (NTCGP 1000: 2009)

3. Contextualización teórica

3.1 Marco conceptual

La norma técnica de calidad en la gestión pública tiene como objetivo primordial 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.

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 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.

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, la salud y la seguridad ocupacional, entre otros. Esta norma se presenta, a modo de orientación, una comparación entre los elementos de estos sistemas de gestión, con base en las normas internacionales existentes.

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, NTC-ISO 17025, en el caso de 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.

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.

Cuando uno o varios requisitos de esta norma no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la entidad y de su producto o servicio, pueden considerarse para su exclusión. Las exclusiones, están restringidas a requisitos, y tales exclusiones no deben afectar la capacidad o responsabilidad de la entidad para proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los legales que le son aplicables.

3.2 Marco contextual

El propósito del presente modelo que se implementara en toda la entidad (alcaldía municipal de Puracé exactamente en sus procesos, misionales, estratégicos, de apoyo y evaluación) es mejorar el desempeño de la entidad y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de la comunidad, a la vez que fortalece el control y la evaluación interna, orientando a la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del estado. El modelo establece el marco conceptual del sistema integrado de gestión (SIG) (SGI).

El modelo del sistema integrado de gestión (SIG) (SGI) de la administración municipal de Puracé basado en procesos, ilustra los vínculos entre los diferentes procesos de la entidad; esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la administración municipal de Puracé con respecto a sus requisitos. El modelo cubre todos los requisitos establecidos en las normas citadas, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

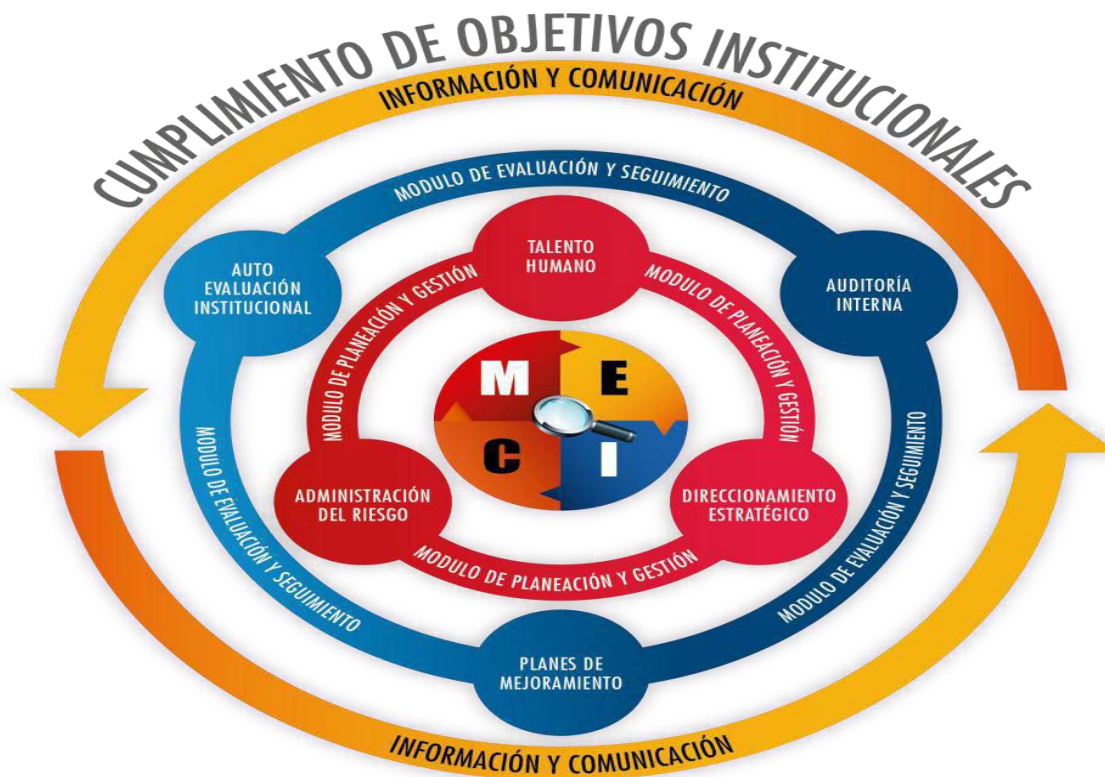
La orientación de este modelo promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales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

Como base para la elaboración de este modelo se ha empleado la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009, no obstante, la implementación del presente modelo permite no sólo el cumplimiento de las normas de calidad (NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2000 y sus actualizaciones), sino también el cumplimiento de los requisitos del modelo estándar de control interno (MECI) 1000 del 2005, ley 962 de 2005 anti trámites y ley 909 de empleo público.

Con el MECI 1000:2005 y desde la entrada en vigencia del decreto 1599 de 2005, por medio del cual se dispone la implementación del modelo estándar de control interno MECI en todas las entidades que hacen parte del ámbito de aplicación de la ley 87 de 1993, las organizaciones del estado han involucrado en su cultura organizacional los aspectos básicos para operacionalizar de manera práctica el sistema de control interno.

Nueve años después se diseña la actualización del modelo estándar de control interno, que tiene como propósito fundamental servir como una herramienta gerencial para el control a la gestión pública, y que se fundamenta en la cultura del control, y la responsabilidad y compromiso de la alta dirección para su implementación, y fortalecimiento continuo. Este modelo actualizado brinda a las organizaciones una estructura de control cuyo fin último es garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales, que sirva a las organizaciones para facilitar la implementación y fortalecimiento continuo de sus sistemas de control interno.

Figura # 2. Modelo estándar de control interno



Fuente: INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2005. 35 p.

4. Generalidades de la alcaldía

4.1 Reseña histórica

Puracé: Es el área más sobresaliente del relieve nacional, formado por el macizo de Almaguer o macizo colombiano y la sierra volcánica de los Coconucos. Su relieve forma parte de la cordillera central, por tanto la mayor parte del territorio es montañoso, destacándose la sierra Nevada de los Coconucos, los volcanes Pandeazúcar, Puracé y Sotará, el pico de Paletará, el páramo Blanco y los cerros Aguablanca, Canelo, Cargachiquillo, Cuaré, Los Coconucos, Peñasblancas y Puzná. Es una región bañada por los ríos Piendamó, Cauca, Manchay, Mi Chambe, Anambío, San Andrés, Vinagre y Yerbabuena.

4.1.2 Información general

El pueblo Coconuco se localiza en la zona central del departamento del Cauca y gran parte del territorio se halla alrededor del parque nacional natural Puracé. En el municipio se encuentran 3 resguardos indígenas: Paletará, Coconuco y Puracé cuya lengua derivó del Namrik (lengua guambiana) pero mantenía usos lingüísticos del Nasayuwe (Paez) y el Quechua (Inca). Su población se estima en 6.767 personas localizadas en la margen derecha de la cuenca del río Cauca y distribuidas en los resguardos de Coconuco, Puracé y Paletará. Actualmente no hay hablantes de la lengua coconuco, pero conservan elementos lingüísticos como toponímicos, nombres de plantas y de animales.

El parque nacional natural de Puracé, se encuentra en el área de influencia del sitio arqueológico de San Agustín, cuyos rasgos más sobresalientes son la estatuaria megalítica y los sarcófagos monolíticos, descritos en 1757 por Fray Juan de Santa Gertrudis. La mayoría de los hallazgos se han realizado en el alto Magdalena, en los municipios de San Agustín, San José de Isnos (Isnos) y Saladoblanco, en el departamento del Huila. En la época de la conquista la vertiente oriental de la cordillera central estaba poblada por Paeces, Apiramas, Guanacos, Guanukos, Yalcones, Oporapas, Mayas, Moscopanes, Itopoes, Quinchadas, Milanés y Laculatas.

La vertiente occidental de la cordillera central estaba habitada por Paeces, Guambianos o Guambras, Puracés y Coconucos. Las comunidades que se encuentran presentes en el Parque Puracé son indígenas y campesinos. De estos grupos podemos nombrar entre otros a: Guambianos, Paéces, Puraceños, Papallaqtas, Yanaconas, Totoroes, etc.

4.1.3 Economía y servicios

Entre las actividades económicas se destaca la agricultura, los principales cultivos son el maíz y el frijol, en menor escala se cultivan productos para el autoconsumo como el ulluco, el repollo y las habas, la minería (explotación de azufre), la ganadería y el comercio. Las actividades comerciales más destacadas en el municipio se originan de los productos agropecuarios y complementan su sistema económico con actividades laborales en los cultivos de flores. Los

Coconuco son uno de los grupos indígenas que aún conservan la tradición de la minga como sistema de participación y trabajo colectivo en las labores agrícolas.

En cuanto a los servicios el municipio dispone de 2 centros de salud, un puesto de salud y 25 centros de atención de diferentes modalidades del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Tiene servicios de acueducto, energía eléctrica, telegrafía, correo nacional y una sucursal de la caja agraria. Para la difusión cultural y recreativa dispone de una biblioteca y algunos escenarios deportivos. El municipio cuenta con sitios de interés cultural y turístico como la estatuaria monolítica de Moscopán, el nacimiento del río Cauca y los termales de Pisimbalá, Quinta de Piedra y Coconucos. El territorio era habitado por indígenas Coconucos.

Fuente: Instituto Geográfico Agustín Codazzi

4.2 Antecedentes

Historia

Fecha de fundación: 01 de diciembre de 1840

Nombre del fundador: Tomas Cipriano de Mosquera

El territorio fue fundado por Tomás Cipriano de Mosquera en 1840 y establecido como municipio en 1915. La denominación Coconuco fue dada por los europeos a este grupo de indígenas que habitaba la zona alta de la cordillera central andina.

4.3 Ubicación

Puracé:

Es un municipio del sur occidente de Colombia perteneciente al departamento del Cauca, su cabecera municipal es la localidad de Coconuco, está ubicada a 30 km de Popayán, la capital departamental. Se encuentra situado a 2.850m sobre el nivel del mar.

4.4 Filosofía institucional

4.4.1 Misión

De conformidad con la Constitución Política de 1.991 al Municipio como Entidad fundamental de la división político administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir la obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo del territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asigne la constitución y la normatividad vigente.

4.4.2 Visión

Al año 2022 el municipio de Puracé – Coconuco será reconocido a nivel nacional e internacional como un territorio ecoturístico, etnocultural, hídrico, minero y agropecuario, respetando las diferencias socioculturales de la región.

4.5 Principios

Valores éticos: Los actos de los servidores públicos de la administración municipal de Puracé son regidos por los siguientes valores éticos:

Responsabilidad: Es hacernos cargo de las consecuencias de las palabras, las decisiones y los compromisos, y, en general, de los actos libre y voluntariamente realizados, no sólo cuando sus resultados son buenos y gratificantes, sino también cuando nos son adversos o indeseables. Responsabilidad es también hacer de la mejor manera lo que nos corresponde, con efectividad, calidad y compromiso, sin perder de vista el beneficio colectivo. Implica asumir las consecuencias sociales de nuestros actos y responder por las decisiones que se toman en los grupos de los que formamos parte.

Así mismo, es la forma como hacemos realidad nuestros objetivos, cuando sabemos priorizarlos y somos capaces de ponerle conciencia, entusiasmo, autodisciplina y diligencia a lo que hacemos, sin necesidad de ser supervisados.

Honestidad: Es la congruencia entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia el prójimo. La honestidad tiene relación directa con la sinceridad, la integridad, la decencia, la

seriedad, la moralidad, la ecuanimidad, la rectitud, la justicia y la equidad tanto en la ejecución de las tareas y obligaciones como en el manejo de los recursos.

Compromiso: Establece que hay que ir más allá del simple deber, y mostrar una actitud de colaboración. El desempeño laboral y personal se regirá por la excelencia, para satisfacer las necesidades de los usuarios, cumpliendo los valores definidos en el código de ética, buscando el desarrollo de todas las actividades que propendan por el mejoramiento continuo y la imagen institucional, denunciando las irregularidades que observe y que vayan en detrimento moral, físico o económico de la administración municipal. Es la convicción en que se es parte esencial y necesaria de la organización y que de su desempeño depende en gran medida el logro de los resultados. También es el sentimiento de afecto y aprecio por la entidad, de tal manera que se trabaje con el firme propósito de alcanzar la misión y visión institucional.

Respeto: Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad; no tolera, bajo ninguna circunstancia, la mentira y repugna la calumnia y el engaño. El respeto exige un trato amable y cortés; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía absoluta de transparencia. El respeto crea un ambiente de cordialidad y seguridad; permite la aceptación de las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás. Es el reconocimiento del valor inherente y de los derechos innatos de los individuos y de la sociedad. Evita las ofensas y las ironías; no deja que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios. Reconoce la autonomía de cada ser humano y acepta el derecho a ser diferente.

Dialogo: Relación que permite el encuentro entre seres humanos para la búsqueda de la verdad y la solución de conflictos, también como procedimiento para aprender a escuchar y entender al otro.

Tolerancia: Nos enseña que los demás tiene su propia identidad, gustos, aficiones, características y principios que todos debemos aceptar y respetar para poder vivir interrelacionados unos con otros en forma armónica, a pesar de las diferencias de sexo, color, raza, religión, cultura, ideología.

Solidaridad: Como valor ético, que entraña un proyecto de perfeccionamiento humano, la solidaridad surge, en primer lugar, del reconocimiento de que todos los seres humanos estamos hechos de la misma sustancia. Si estamos hechos de la misma sustancia y, por consiguiente, nada de lo humano nos es ajeno, todas las personas estamos en condiciones de comprender el dolor, la pena y la desventura de los demás; capacitados para asumir, como propias, las demandas de los otros. En este sentido, ser solidarios es reconocer en cada quien su dignidad humana, su valor intrínseco como persona y, en consecuencia, contribuir a la realización de sus proyectos de vida y a la satisfacción de sus necesidades.

Lealtad: Es actuar con la fidelidad que requiere el servicio, procurando siempre, el bien común. Esta fidelidad debe manifestarse permanente en la aceptación y observancia de las políticas y "principios" de la administración local, lo cual denota actuar de una manera tal, que cada una de las acciones, omisiones y decisiones que se asuman en su representación, reflejen la filosofía, propósitos y principios. Igualmente, incorpora el deber que el individuo tiene de hacer coincidir su conducta con los intereses misionales de mantener los vínculos contraídos, reforzando y protegiendo valores compartidos.

Transparencia: Ser claro, evidente, sin duda ni ambigüedad, visible y abierto como servidor público y como ser humano.

Integridad: Ser correcto, intachable, digno y moral en todos los aspectos de la vida: en lo que se piensa, se expresa y se ejecuta, tanto en la actividad laboral como personal.

4.5.1 Propósitos de la alcaldía

Principios rectores de la actuación de los servidores públicos a nivel municipal: Toda actuación en la administración municipal será guiada por los siguientes principios:

- El Respeto por la persona, la justicia, la equidad, de los derechos humanos y la igualdad.
- Interés general, como la posibilidad de pensar y decidir en función del interés de toda la comunidad y no solo teniendo en cuenta el interés particular o legal.
- La veracidad, transparencia en la conducta e integridad moral. La administración rinde cuentas de todo lo que hace, con quien lo hace, cuándo lo hace, cómo lo hace y con cuánto lo hace.

- La solidaridad y la cooperación son la base de las relaciones del municipio, la región, el departamento, la nación y la comunidad.
- El desarrollo del trabajo con rectitud, profesionalismo, preparación, seriedad, dedicación, compromiso, iniciativa, responsabilidad, celeridad y sentido de pertenencia.
- Las actuaciones de los servidores públicos se deben fundamentar en el principio de la buena fe, basados en información objetiva.
- La confianza entre las personas que laboran en la administración municipal es esencial para garantizar la legitimidad del estado.
- El trabajo de todos y cada uno de sus servidores públicos debe estar orientado hacia un clima laboral positivo y estimulante, mostrando interés en contribuir a la excelencia.
- Todos los servidores públicos deben guardar reserva profesional, frente a los asuntos que demanden sigilo.
- Los servidores públicos deben utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para el buen desempeño de la administración.
- Velar por el buen nombre del municipio como organización administrativa, dentro y fuera de él.
- Hacer, observaciones y sugerencia que permitan mejorar la calidad de la prestación de los servicios, y fomentar un clima de comunicación basado en el respeto, la cooperación y el trabajo en equipo.
- Las relaciones con la comunidad son abiertas y claras, y se desarrollan a través de los espacios de participación ciudadana.
- La protección de los bienes del municipio es responsabilidad de todos.

4.5.2 Directrices

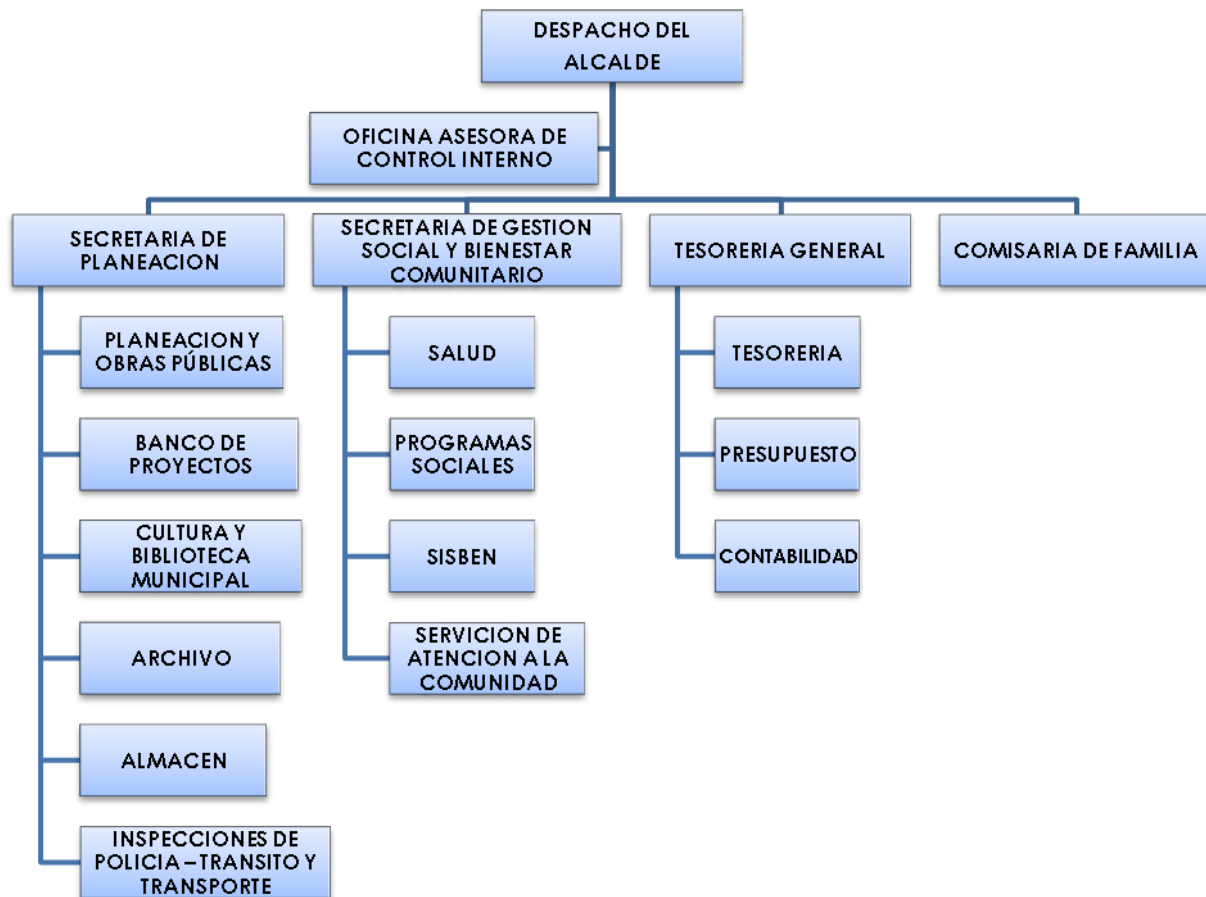
Las directrices del código de ética son:

- Observar una conducta intachable en su diario actuar.
- Desarrollar hábitos y actitudes positivas que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para generar beneficio, credibilidad y confianza en la comunidad.
- Promover y conservar un buen ambiente, libre de murmuraciones y chismes.

- De ser necesario, corregir o confrontar, en forma clara y directa, pero con respeto y delicadeza, en primacía.
- Referirse a la entidad en los mejores términos y no fomentar ni permitir que otros hablen mal de ella.
- Suministrar información oportuna, clara y precisa a los ciudadanos y a sus compañeros de trabajo.
- Evitar juzgamientos si no tiene la obligación de hacerlos.
- Actuar con cortesía, gentileza, generosidad y agradecimiento con todas las personas.
- Ser puntual y mostrar siempre simpatía y amabilidad.
- No consumir sustancias psicoactivas, bebidas alcohólicas ni fumar en las instalaciones o dependencias de la alcaldía de Puracé.
- Entender las actuaciones de los compañeros de trabajo, respetar siempre sus puntos de vista y los criterios que los animan, sin que por ello deba renunciar al derecho a la crítica constructiva.
- Brindar la oportunidad a quien se lo merece y reconocer las cualidades, virtudes y méritos ajenos.
- Albergar sentimientos de humanidad y comprensión con quien se haya equivocado y requiera ayuda para la corrección del hecho y enmienda de su conducta.
- Promover el entendimiento entre las personas e instituciones.
- Cuidar y proteger los recursos físicos y naturales, haciendo buen uso de ellos, en procura del equilibrio ecológico.

5. Organigrama

Figura # 3 Estructura organizacional municipio de Puracé



Fuente: Alcaldía municipal de Puracé

6. Alcance del SIG

Alcance del sistema de gestión de calidad

Cubre la prestación de servicios en los diferentes procesos de la alcaldía municipal de Puracé de la siguiente forma, sin exclusiones de la norma:

- Procesos misionales

Gestión del servicio y atención a la comunidad

Gestión del bienestar y salud de la comunidad

Gestión del desarrollo territorial

- Procesos estratégicos

Gestión estratégica

Gestión de la calidad

Gestión de la comunicación e información

- Procesos de apoyo

Gestión de los recursos

Gestión jurídica

Gestión documental

- Procesos de evaluación y seguimiento

El alcance del sistema de gestión de calidad, garantiza el cumplimiento de las normas NTCGP 1000:2009 y el manual estándar de control interno MECI: 2005.

6.1 Referentes normativas

6.1.1 Normas ISO

Este documento así como los procesos y procedimientos que integran el Sistema de Gestión de calidad han sido desarrollados conforme a lo establecido en las normas

a. ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad Requisitos o su equivalencia

b. NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de la Gestión Pública

c. Modelo estándar de control interno MECI: 2005

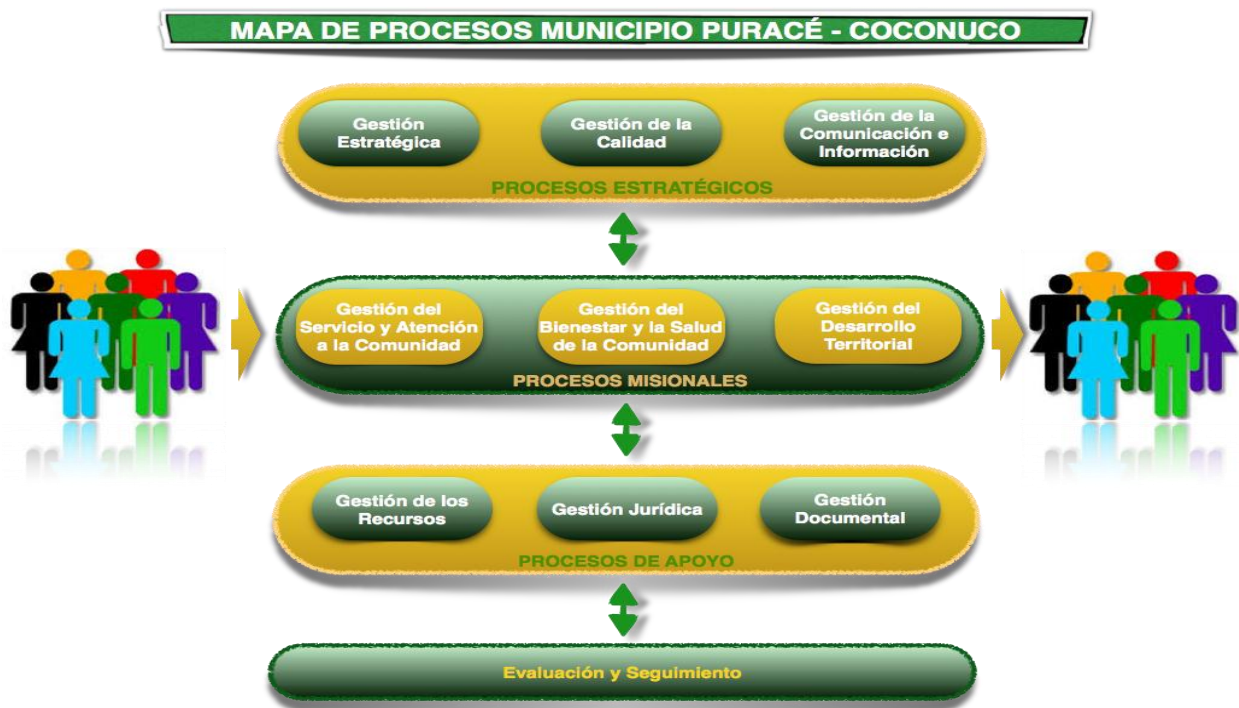
6.1.2 Normas internas.

- Decreto no 031 de 2014. 28 de julio Por medio del cual se adopta en el municipio de Puracé – Coconuco, (Cauca), el sistema integrado de gestión MECI-CALIDAD y se definen los roles y responsabilidades de los diferentes actores.

- Decreto No. 172 del 30 de Diciembre de 2014 por medio del cual se adopta en el municipio de Puracé el manual de funciones
- Decreto No .173 del 30 de diciembre de 2014 por medio del cual se adopta en el municipio de Puracé el plan de Incentivos
- Decreto No.174 del 30 de Diciembre de 2014 por medio del cual se adopta en el municipio de Puracé la Misión y Visión
- Decreto No. 175 del 30 de diciembre de 2014 por medio del cual se adopta en el municipio de Puracé el manual de operaciones
- Decreto No. 176 del 30 de diciembre de 2014 por medio del cual se adopta en el municipio de Puracé las políticas de administración del riesgo

6.2 Mapa de procesos

Figura #4. Mapa de procesos municipio de Puracé



Fuente: Alcaldía municipal de Puracé

El mapa de procesos es un diagrama que muestra de manera visual, la estructura de la Institución basada en un enfoque por procesos, así como las relaciones que existen entre ellos.

El mapa se presenta en 6 grandes bloques; a la izquierda, las entradas y los requisitos de las partes interesadas; en la parte superior, los procesos estratégicos integrados por gestión estratégica, gestión de la calidad y gestión de la comunicación e información, que son los encargados de orientar estratégicamente a la institución, en el bloque central encontramos los procesos misionales conformados por, gestión del servicio y atención a la comunidad, gestión del bienestar y salud de la comunidad, gestión del desarrollo territorial, que constituyen la misión y/o razón de ser de la alcaldía municipal de Puracé, los procesos de apoyo, compuestos por gestión de los recursos, gestión jurídica, gestión documental, que soportan la operación de todos los procesos, contribuyendo al normal funcionamiento, secuencia e interacción entre los mismos. Y por último los procesos de evaluación y seguimiento, que tienen el propósito de garantizar el mantenimiento, mejora continua, seguimiento y medición, así como de propender e incentivar por la cultura del autocontrol y de la calidad de los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad de la alcaldía municipal de Puracé.

7. Sistema de gestión de la calidad

7.1 Requisitos generales

La alcaldía municipal de Puracé, establece, documenta e implementa el sistema de gestión de calidad (SGC) cumpliendo con el ciclo PHVA (Planear –Hacer –Verificar –Actuar) con el fin de mejorar continuamente su eficiencia, eficacia y efectividad.

El sistema de gestión de calidad, cuenta con 3 Procesos Estratégicos, 3 Procesos Misionales, 3 Procesos de Apoyo y 1 Procesos de Evaluación, determinando para cada uno:

Figura # 5 Ciclo PHVA (planear-hacer-verificar-actuar)



Fuente: Manual de implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Departamento Administrativo de la Función pública y USAID.

En la etapa del “**PLANEAR**” se establece información respectiva del líder de proceso, objetivo del proceso, requisitos a cumplir, la interacción (entradas y salidas) con los otros procesos, los criterios y métodos necesarios para asegurar las actividades y el control de estas, los recursos (humanos, de infraestructura y de ambiente de trabajo) requeridos para la ejecución del proceso.

En la etapa del “**HACER**” se establecen las actividades que se realizan con el fin de dar cumplimiento a lo planeado, definiendo responsables de la ejecución de la actividad y salidas que a su vez serán insumo para otros procesos.

En la etapa del “**VERIFICAR**” se establecen los mecanismos de verificación necesarios para apoyar seguimiento y si así se requiere medición de los procesos.

En la etapa del “**ACTUAR**” se establecen las acciones correctivas y/o preventivas a implementar con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Todos los procesos del SGC de la alcaldía municipal de Puracé son planificados, ejecutados, verificados y mejorados continuamente. Ellos se encuentran consignados en el mapa de procesos y procedimientos identificados con código **MPP-MP-001** y registrado a través del formato de caracterización **PG-MP-F017**

Adicionalmente se cumplen con las directrices del componente de **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO del MECI**. Este se puede ver en el documento que hace referencia a la identificación de riesgos de cada uno de los procesos, se identifican los riesgos potenciales que igualmente se pueden corroborar en el mapa de riesgos que contempla la implementación del componente de **ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO** con código **MR-MP-001**

7.2 Gestión documental

7.2.1 Generalidades

El sistema de gestión de calidad debe estar compuesto por una política de calidad, un manual de calidad, procedimientos y registros que permitan evidenciar el sistema de Gestión de Calidad como se encuentra registrado en el documento “Directrices estratégicas **DDE-MP-001**”.

7.2.2 Manual De Calidad

Este Manual es debidamente elaborado, revisado y aprobado de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de documentos con código **GDAG-011** presente en el mapa de procesos y procedimientos, incluye el alcance del SGC, las exclusiones con sus respectivas justificaciones, explicación general del cumplimiento de cada uno de los requisitos de las normas, relacionando los procesos con los responsables, se referencia a los procedimientos y se anexan los documentos de apoyo que ayudan a la comprensión del SGC y se encuentra codificado como **MC-MP-001**.

7.2.3 Control de Documentos

Se cuenta con el procedimiento **GDAG-011** control de documentos del sistema de gestión de calidad, documentado para garantizar el control de los documentos externos e internos del Sistema, este último en cuanto a su elaboración, adecuación (cambios), revisión, aprobación, identificación de cambios, versión y distribución.

Los documentos obsoletos, son recogidos e identificados para prevenir su uso no intencional.

Los documentos de origen externos son identificados y se controlan y comunican al proceso al que aplica.

7.2.4 Control de Los Registros

Se cuenta con el procedimiento documentado **GDAG-011** Control de registros del Sistema de Gestión, que garantiza el control de los registros (Formatos diligenciados debidamente y archivados) en cuanto a su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de estos una vez cumplido el tiempo de archivo, de acuerdo a la TRD del proceso identificado con el código **PG-MP-F016**, adicionalmente se cumplen con las directrices del componente de información del MECI.

8. Responsabilidad de la dirección

8.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección está conformada por el Alcalde municipal y los líderes de cada proceso encabezados por la oficina de control interno, como se muestra en los documentos “**DEO-MP-001** Estructura organizacional” y “**DMF-MP-001** Manual de funciones” los cuales demuestran su compromiso con la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad, estableciendo y comunicando la importancia de cumplir los requisitos del cliente, legales, reglamentarios y de la organización, la política de calidad, los objetivos de calidad, revisando el sistema de gestión y asegurando la disponibilidad de recursos. Adicionalmente se cumplen con las directrices del componente de ambiente de control del MECI

8.2 Enfoque al Cliente

La alta dirección de la alcaldía municipal se asegura que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan en cada uno de los procesos, a través de la medición de la calidad del servicio para esto se cuenta con el documento “**DESC-MP-001** Evaluación de la satisfacción del cliente”.

8.3 Política de Calidad

Se cuenta con el documento “**DDE-MP-001** Directrices estratégicas” documento que establece claramente el propósito de la organización, el compromiso de cumplir los requisitos anteriormente identificados y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad y es

comunicada a los funcionarios, mediante los diferentes medios de difusión y comunicación de la alcaldía con el propósito de ser comprendida y aplicada.

8.4 Planificación

8.4.1 Objetivos de la calidad

Se cuenta con el documento “**DDE-MP-001** Directrices estratégicas”, en el cual se establecen teniendo como base la política de calidad, los objetivos de calidad que deben ser la base para la definición e implementación de los objetivos de los procesos que conforman el SGC.

8.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

El sistema de gestión es planificado garantizando el ciclo PHVA, y se mantiene su integridad realizando la respectiva planificación de todo cambio identificado que lo afecte.

8.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

8.5.1 Responsabilidad y Autoridad

En cada uno de los manuales, procesos y procedimientos se encuentran identificados los responsables de cada actividad y la autoridad según sea el caso se encuentra establecida en la normatividad interna de la Institución como está establecido en el documento “**DEO-MP-001** Estructura organizacional”.

8.5.2 Representante de la Dirección.

La Alcaldía municipal de Puracé, mediante acto administrativo **DECRETO No 031 del 28 DE JULIO DE 2014** designó al Jefe de la Oficina de control interno como el representante de la dirección, quien apoyado por el equipo de calidad tienen la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos del sistema de gestión de calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión y de cualquier necesidad de mejora
- Asegurar que todo el personal conozca y tenga conciencia de cumplir los requisitos del cliente, legales y de la organización.

- La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad

8.5.3 Comunicación Interna

La alcaldía municipal de Puracé ha establecido diferentes mecanismos tales como; memorandos, circulares, resoluciones, comunicaciones oficiales, carteleras, telefonía móvil, telefonía fija, fax, correo electrónico, boletines internos, folletos, agendas internas, sitio web institucional, entre otros, para difundir la información emitida por los diferentes procesos de tal manera que se garantice su confiabilidad y la oportunidad.

Adicionalmente se cumplen con las directrices del componente de información y el componente de comunicación pública del modelo estándar de control interno MECI.

8.6 Revisión por la Dirección.

8.6.1. Generalidades.

El Representante de la Dirección prepara el informe de revisión por la dirección mediante formato “**PG-MP-F018** Informe de preparación para la revisión por la dirección” para que la alta dirección, efectúe por lo menos una vez al año la revisión al sistema gestión de calidad de la Institución, luego de haber concluir la ejecución de una auditoría interna de calidad, con el fin de asegurarse de la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua del sistema, deja evidencia de dicha actividad en el formato “**PG-MP-F019** Informe de revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad”.

9. Gestión de recursos.

9.1 Provisión de Recursos.

La institución define los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC, logrando así una oportuna planeación de la asignación de los mismos.

9.2 Talento Humano

9.2.1 Generalidades.

9.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

La alcaldía municipal de Puracé mediante la construcción de los perfiles para los diferentes cargos administrativos consignados en el documento “**DMF-MP-001** manual de funciones”, busca definir las competencias que requiere el personal para ocupar dichos cargos y a través de la construcción de mecanismos, tales como la evaluación del desempeño como se consigna en el documento “**FDL-MP-001** formato de desempeño laboral”, procesos de selección del personal, entre otros se busca verificar y garantizar el grado de cumplimiento de dichas competencias. A través del desarrollo de capacitaciones, inducción, re-inducción como se encuentra consignado en el documento “**PIR-MP-001** Programa de inducción y re-inducción” y jornadas de sensibilización, se promueve la toma de conciencia al interior del personal. También se cumplen con el elemento de desarrollo del talento humano del modelo estándar de control interno MECI

9.3 Infraestructura.

La alcaldía municipal de Puracé determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la prestación de sus servicios, mediante la programación de dichas actividades contempladas en el respectivo plan de mantenimiento preventivo dirigido a las instalaciones, equipos, infraestructura física y vehículos consignados en el documento “**GARF-MP-001** guía de administración de los recursos físicos”

9.4 Ambiente de Trabajo

La alcaldía municipal de Puracé cuenta con un proceso gestor de la seguridad y la salud ocupacional de la comunidad de la alcaldía, a través de programas, brigadas y equipos de trabajo busca prevenir y garantizar un óptimo ambiente laboral, social y cultural propendiendo por un adecuado clima organización.

Tabla #1. Procedimientos de bienestar social

PROCESOS	SUBPROCESOS	CODIGO
BIENESTAR SOCIAL LABORAL	Implementación del plan de bienestar social laboral	THBL-001
	Implementación del plan de capacitación institucional	THBL-002
	Capacitación externa y/o interinstitucional	THBL-003
	Implementación del Programa de Salud Ocupacional	THBL-004

Fuente: Elaboración propia

10. Realización del producto o prestación del servicio

10.1 Planificación de la Realización del Producto y/o Prestación del Servicio.

La alcaldía municipal de Puracé cuenta con los procesos misionales, en los cuales se planea y establecen los requisitos con que debe realizarse y prestarse los servicios, identificándose las actividades de verificación, validación, seguimiento y medición, así como los criterios de aceptación, estos se encuentran documentados y codificados de la siguiente forma:

Tabla #2. Procedimientos de gestión del bienestar y salud de la comunidad, gestión del desarrollo territorial, gestión del servicio y atención a la comunidad

PROCESOS	SUBPROCESOS	CODIGO
GESTION DEL BIENESTAR Y SALUD DE LA COMUNIDAD	Desarrollo familiar y convivencia ciudadana	CPM-GB-DF 002
	Desarrollo y protección social	CPM-GB-DP 002
GESTIÓN DEL DESARROLLO TERRITORIAL		CPM-GDT 003
GESTION DEL SERVICIO Y ATENCION A LA COMUNIDAD	Atención a peticiones, quejas y reclamos	CPM-GS 001
	Desarrollo ambiental y productivo	CPM-GS 003
	Desarrollo de la justicia y la seguridad ciudadana	CPM-GS 005
	Desarrollo económico y comunitario	CPM-GS 002
	Desarrollo humano	CPM-GS 004

Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente se establece e implementa el plan de desarrollo de la alcaldía municipal de Puracé el cual garantiza la asignación de recursos para su cumplimiento.

10.2 Procesos Relacionados con el Cliente

10.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el producto y/o servicio.

Como uno de los resultados de la planificación del sistema de gestión de calidad es la identificación, documentación y divulgación de los requisitos del cliente, legales, de la alcaldía, estos son referenciados de manera general en el documento “**PG-MP-F017** caracterización de los procedimientos”

10.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio.

La alcaldía municipal de Puracé mediante la creación de mecanismos de verificación en las diferentes etapas de la prestación del servicio, garantiza que la alcaldía tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos y necesarios para la satisfacción del usuario.

10.2.3 Comunicación con el cliente.

Se cuenta con diversos canales de difusión y comunicación tanto al interior de la alcaldía como con la sociedad en general, logrando la retroalimentación con el cliente, atendiendo de manera oportuna las diferentes situaciones que se presenten (PQRS).

Tabla #3. Procesos de atención al ciudadano y evaluación de la satisfacción de la comunidad

PROCESOS	SUBPROCESOS	CODIGO
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Elaboración de cronogramas de actividades	ACAC-001
	Información y orientación al usuario	ACAC-002
EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LA COMUNIDAD	Recepción, Tramite y Respuesta de sugerencias, quejas y reclamos	ACSC-001
	Buzón de sugerencias	ACSC-002
	Encuestas de satisfacción	ACSC-003
	Asambleas comunitarias	ACSC-004

Fuente: Elaboración propia

Durante la prestación del servicio se da a conocer al cliente, los diferentes canales y responsables para garantizar una comunicación eficaz. El cliente también se puede comunicar a través de la página web. Se tiene garantizado a través de procedimientos documentados la atención de quejas, reclamos, percepciones y sugerencias. Como el formato identificado con el código **PG-MP-F011**

10.3 Diseño y Desarrollo.

La alcaldía municipal de Puracé en sus procesos misionales, garantiza la planificación de las etapas de diseño y desarrollo para la prestación del servicio, tal como se describe en el procedimiento **FIMC-001** definición y estandarización de procesos y procedimientos.

10.4 Adquisición de Bienes y Servicios

10.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios.

La alcaldía municipal de Puracé cuenta con el proceso **RFBM-002** Plan de mantenimiento de infraestructura física del proceso de gestión de los recursos físicos, con el fin de garantizar el suministro oportuno y adecuado de productos y servicios requeridos por los diferentes procesos, en las diferentes sedes garantizando la respectiva evaluación, selección y control de proveedores de acuerdo a los criterios según el servicio.

10.4.2 Información de la Adquisición de bienes y servicios.

La alcaldía municipal de Puracé tiene definido los diferentes procedimientos contractuales que en cumplimiento de la normatividad aplicable buscan garantizar el cumplimiento de los requisitos de los bienes y/o servicios a adquirir por la alcaldía, estos van desde etapa precontractual identificados con los códigos:

Tabla #4. Procesos precontractual, contractual y seguimiento a contratos

PROCESOS	SUBPROCESOS	CODIGO
PRECONTRACTUAL	Elaboración del plan de contratación	CCPC-001
	Elaboración del Estudio de viabilidad contractual	CCPC-002
	Evaluación de oferentes	CCPC-003
CONTRACTUAL	Elaboración del contrato y Legalización del contrato	CCCC-001
	Publicación de los contratos	CCCC-002
SEGUIMIENTO A LOS CONTRATOS	Evaluación inicial del contrato	CCSC-001
	Seguimiento a los contratos	CCSC-002
	Autorización de pagos	CCSC-003
	Liquidación de contratos	CCSC-004

Fuente: Elaboración propia

10.4.3 Verificación de los Productos y/o Servicios Adquiridos.

Los productos o servicios son verificados con el fin de evidenciar el cumplimiento de las condiciones establecidas mediante supervisiones y/o interventoras, el resultado es registrado y analizado con el fin de garantizar el control y mejora de las relaciones con los proveedores.

Estos controles aplican para la adquisición de bienes y/o servicios que impacten significativamente el cumplimiento de la misión institucional.

10.5 Producción y Prestación del Servicio

10.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio.

La alcaldía municipal de Puracé cuenta con los procesos misionales los cuales están debidamente documentados siguiendo el ciclo PHVA (Planear –Hacer –Verificar –Actuar), con el formato **PG-MP-F017** con base en la planificación del sistema de gestión de calidad, se garantiza la disponibilidad y oportunidad de los recursos (equipos, tecnología, información, planes de trabajo, procedimientos, mecanismos de seguimiento y medición de los procesos, para la administración de los riesgos este último con la matriz de riesgos identificada con el código **MR-MP-001**)

10.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

La alcaldía municipal de Puracé valida todos sus procesos misionales ya que las deficiencias en la prestación del servicio se hacen aparentes después de haberse prestado el servicio, la alcaldía tiene establecidas actividades y/o procedimientos para la aprobación de equipos y calificación del personal y el uso de métodos y procedimientos específicos para la validación de los procesos misionales.

Tabla #5. Procesos de ingreso del personal y evaluación del talento humano

PROCESOS	SUBPROCESOS	CODIGO
INGRESO DEL PERSONAL	Selección de personal	THIP-001
	Contratación del personal	THIP-002
	Inducción y re inducción del personal	THIP-003
	Administración de historias laborales	THIP-004
	Asignación de funciones por encargo	THIP-005

EVALUACION DEL TALENTO HUMANO	Evaluación de desempeño y Concertación de objetivos	THEP-001
	Implementación del plan de Incentivos	THEP-002

Fuente: Elaboración propia

10.5.3 Identificación y trazabilidad.

En el sistema de gestión de calidad de la alcaldía municipal de Puracé, en todos los servicios a prestar tiene establecido que la identificación y trazabilidad se realice por el documento de gestión documental, quedando evidenciado el formato de encabezado de la administración actual como se encuentra consignado en el documento “**IECD-MP-001** instructivo para la elaboración y codificación de documentos”.

10.5.4 Propiedad del Cliente.

En los procesos misionales los documentos de cada usuario de la alcaldía son considerados propiedad del cliente y se encuentra debidamente custodiada de acuerdo a la normatividad vigente cuyos procesos se encuentran documentados en el documento caracterización de la gestión documental **CPA-GD 003**.

10.5.5 Preservación del Producto y/o servicio.

La administración municipal de Puracé identifica y garantiza mediante la protección y mantenimiento de sus recursos en general que se vayan a utilizar durante el la prestación servicio como se encuentra consignado en el documento “guía de los recursos físicos **GARF-MP-001**”.

10.6 Control de los equipos de seguimiento y medición.

Este numeral se cuenta dentro del alcance del SGC de la institución los documentos autoevaluación de la gestión **DAG-MP-001**” y “autoevaluación del control estratégico **DACE-MP-001**”.

11. Medición y análisis.

11.1 Generalidades.

La alcaldía municipal de Puracé en cada proceso tiene establecidas las actividades para “Verificar” y “Actuar” garantizando el análisis de los datos y la generación de mejora continua como se encuentra consignado en el formato **PG-MP-F017**.

11.2 Seguimiento y Medición.

11.2.1 Satisfacción del Cliente.

La alcaldía municipal de Puracé realiza encuestas de satisfacción del cliente, con el fin de conocer el nivel de satisfacción del cliente con los servicios ofrecidos por la alcaldía.

Tabla #6. Proceso evaluación de la satisfacción de la comunidad

PROCESOS	SUBPROCESOS	CODIGO
EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LA COMUNIDAD	Recepción, Tramite y Respuesta de sugerencias, quejas y reclamos	ACSC-001
	Buzón de sugerencias	ACSC-002
	Encuestas de satisfacción	ACSC-003
	Asambleas comunitarias	ACSC-004

Fuente: Elaboración propia

11.2.2 Auditoría Interna.

La alcaldía municipal de Puracé tiene establecido el procedimiento “**ESGC-001** auditorías internas de calidad”, y el documento “plan de auditorías **PAC-MP-001**” el cual garantiza que las auditorias sean programadas, planificadas, preparadas, ejecutadas e informadas de acuerdo al resultado, a los diferentes líderes de proceso, con el fin que generen las acciones respectivas sin demora injustificada. Los auditores internos de calidad, no pueden auditar su propio trabajo.

11.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

La alcaldía municipal de Puracé ha establecido como mecanismo los indicadores de gestión, para realizar el seguimiento y medición al logro de los objetivos de cada proceso del sistema de gestión de calidad

11.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio.

La alcaldía municipal de Puracé ha establecido como mecanismo la encuesta de satisfacción y calidad del servicio prestado y encuesta de satisfacción del cliente, para realizar el seguimiento y medición al logro de los objetivos de cada proceso del sistema de gestión de calidad.

11.3 Seguimiento del producto y/o servicio no conforme.

Se cuenta con el procedimiento **FIMC-003** Producto o servicio no conforme, que garantiza que todo “producto o servicio no conforme” se identifique y se controle, mediante acciones encaminadas a eliminar la causa de la no conformidad detectada cuando aplique.

11.4 Análisis de los Datos.

La alcaldía municipal de Puracé determina, recopila y analiza la información generada durante la ejecución de los procesos, incluyendo los resultados de los seguimientos y mediciones con el fin de evidenciar la idoneidad, conveniencia, adecuación, efectividad y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, con el fin de conocer la satisfacción del cliente, conformidad del servicio y/o producto como se encuentra consignado en la caracterización del proceso gestión documental **CPA-GD 003**.

11.5 Mejora

11.5.1 Mejora continua.

La alcaldía municipal de Puracé mejora continuamente la efectividad del sistema de gestión de calidad, apoyado en la política de calidad, objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas y la revisión del SGC por la dirección.

Tabla #7. Procesos de seguimiento al sistema de gestión de la calidad

PROCESOS	SUBPROCESOS	CODIGO
SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Auditoría interna de calidad	ESGC-001
	Seguimiento a los planes de mejoramiento	ESGC-002

Fuente: Elaboración propia

Además de los planes de mejoramiento que corresponden a cada proceso.

11.5.2 Acción correctiva.

La alcaldía municipal de Puracé tiene establecido el procedimiento “**APCM-001** Acciones correctivas, preventivas o de mejora” el cual establece las disposiciones a seguir a toda no conformidad real o potencial identificada en el sistema de gestión de calidad, las cuales son

debidamente documentadas, analizadas para identificar la(s) causa(s), se establecen las actividades que contribuyan a eliminar la(s) causa(s) y se realiza seguimiento a la ejecución de las actividades con el fin de evidenciar que la causa fue eliminada.

11.5.3 Acción Preventiva.

La alcaldía municipal de Puracé tiene establecido el procedimiento “**APCM-001** Acciones correctivas, preventivas o de mejora” busca eliminar las causas de no conformidades potenciales en aras de evitar su ocurrencia y mediante la implementación de acciones preventivas encaminadas a contrarrestar los efectos de los posibles problemas potenciales, determinando mediante el seguimiento y control a las mismas su eficacia y mejora continua del sistema de gestión de calidad.

12. Marco legal

Tabla #8. Marco legal

Gestión documental	Control de documentos
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Acuerdo 42 de 2002 del Archivo General de la Nación • Acuerdo 27 de 2006 del Archivo General de la Nación 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Adquisición de bienes y servicios	Talento humano

<ul style="list-style-type: none"> • Ley 80 de 1993. • Ley 142 de 1994 • Ley 689 de 2001 • Decreto 2170 de 2000 • Ley 1150 de 2007 • Decreto 066 de 2008 • Decreto 2474 de 2008 • Decreto 4828 de 2008 • Decreto 2025 de 2009 • Decreto 2447 de 2009 • Decreto 3576 de 2009 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
Gestión de los recursos	Comunicación con el cliente
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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°
Auditoría interna	Control de los equipos de seguimiento y control
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 87 de 1993 	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 2269 de 2008 Capítulo V
Mejora continua	Acción correctiva
Ley 87 de 1993	

Fuente: Norma técnica de calidad para la función pública NTCGP 1000: 2009 P.76

13. Conclusiones.

- El Modelo de gestión de calidad que propone la norma NTCGP 1000: 2009 y otros sistemas de gestión para la función pública son muy similares debido a que cuentan con los mismos principios fundamentales y los mismos criterios.
- Los sistemas de gestión de la calidad para la norma pública y otros modelos de gestión para la función pública sirven para realizar un diagnóstico de la organización, autoevaluarse, comprobar el rendimiento organizativo e incorporar mejoras.
- Los modelos de gestión de la calidad NTCGP 1000. 2009, modelo estándar de control interno (MECI) e contemplan lo ético de la organización, mientras que por otro lado el modelo de gestión de la calidad ISO 9001: 2008 es más técnico y su base principal es la estadística.
- El modelo de gestión para la calidad NTCGP 1000: 2009 engloba en sus criterios todos aquellos en los que se basa el modelo estándar de control interno (MECI) contemplando el componente técnico, humano y ético de la organización.
- En la alcaldía municipal de Puracé, por ser un municipio de nivel 6 cuenta con muy bajos recursos para darle todo el respaldo que requiere un sistema de gestión de la calidad y mantenerlo en funcionamiento, algunos funcionarios tienen sobre carga de trabajo y debido a sus competencias no desarrollan planes estratégicos para las necesidades que identifican en la organización.
- La alcaldía municipal de Puracé no tiene en su cultura realizar Constantemente Benchmarking, que para el modelo de gestión de la calidad NTCGP 1000: 2009 es un factor importante a la hora de determinar estrategias que le permitan una a la organización tener una guía con respecto a otras alcaldías.

- De acuerdo a un primer diagnóstico la alcaldía municipal de Puracé no cuenta con un modelo de gestión de la información concreto y efectivo que le permita difundirla eficientemente y sensibilizar a sus colaboradores por medio de esta.
- La alcaldía municipal de Puracé a través del plan de desarrollo de la vigencia actual 2012-2015 cuenta con indicadores cualitativos y cuantitativos que le permiten saber la realidad de su organización en las dimensiones presupuestal, social y de gestión.

13. Recomendaciones.

- Para hacer más efectiva la planeación estratégica se recomienda realizar Benchmarking. Identificar que metodologías utilizan las otras alcaldías teniendo en cuenta el presupuesto disponible y que resultados están obteniendo, esto le permite a la administración municipal de Puracé comparar su gestión, su grado de eficacia, eficiencia y efectividad.
- Llevar a cabo la actualización del manual de funciones de la alcaldía municipal de Puracé ya que con el que trabajan se encuentra desactualizado y posteriormente cotejar los perfiles de trabajo para cada servidor con sus competencias laborales.
- Para mejorar los resultados de productos y servicios de la administración municipal los planes de acción que se llevan a cabo por cada dependencia deberán tener en cuenta el procedimiento de satisfacción del cliente externo para que tengan como principio la satisfacción de sus necesidades.
- La administración municipal de Puracé debe plantear metodologías que generen en sus funcionarios la cultura de interiorizar detalladamente los procesos del lugar de trabajo; según la encuesta de satisfacción del cliente

externo ese ítem fue regular, lo cual se vio reflejado en el diagnóstico del modelo.

- Continuar con la medición de los Indicadores de Gestión en todos los procesos y de calidad con el fin de analizarlos y emprender acciones de mejora, para lograr que en la alcaldía obtengan mejores resultados aumentando su efectividad en el nivel de servicio y en la satisfacción de sus clientes.
- Asignar un equipo de trabajo que realice seguimiento a los resultados del modelo y se enfoque en generar alertas y planes de contingencia cuando los indicadores de gestión de la calidad en el servicio al cliente no cumplan con las expectativas esperadas.
- Realizar reuniones en donde cada uno de los funcionarios sepa cuál es el plan estratégico y que planes se están realizando para lograrlos, comprometerlos en sus funciones con aportes a ese plan y hacerles seguimiento a sus resultados.

14. Bibliografía

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El Instituto, 2005. 35 p.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C. El Instituto, 2005. 29 pp.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Recomendaciones para la mejora del desempeño. NTC-ISO 9004. Bogotá D.C. El Instituto: 2000. 56 pp.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Directrices para la auditoría de los Sistemas de la Calidad y/o Ambiente. NTC-ISO 19011. Bogotá D.C. El Instituto. 2002, 31 pp.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. NTC-ISO 14001. Bogotá D.C. El Instituto. 2004, 31 pp.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. NTC-OHSAS 18001. Bogotá D.C. El Instituto. 2007, 24 pp.
- Presidencia de la República de Colombia. Normas técnicas de eficiencia y transparencia. Programa presidencial de lucha contra la corrupción. Bogotá, Presidencia de la República, 2002.
- Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004 Entidades Públicas. Departamento Administrativo de la Función Pública y Alcaldía Mayor de Bogotá. 2007
- Manual de implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. Departamento Administrativo de la Función pública y USAID.
- Rol de las Oficinas de Control Interno. 2007. Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Crosby, P. B. (1979). *“Quality is free: The art of making quality certain”* (Vol. 94). New York: McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (2000). *Out of the Crisis*. MIT press.
- Juran, J. M., Gryna, F. M., & Bingham, R. S. (1983). *“Manual de Control de la Calidad”*. Reverté.
- SIGWEB (2006). *“Historia de la calidad”*. Recuperado el 17 de octubre de 2012 de <http://www.sigweb.cl/biblioteca/HistoriaCalidad.pdf>

ANEXOS

**ANEXO 1. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN
MUNICIPAL DE PURACÉ**

PROCESO	ETAPA - SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	CODIGO
PROCESOS DE DIRECCION			
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	GESTIÓN INSTITUCIONAL	Diagnóstico Institucional	FIGI-001
		Elaboración Plan de fortalecimiento Institucional	FIGI-002
		Elaboración del cronograma anual de informes institucionales	FIGI-003
		Identificación del contexto estratégico	FIGI-004
		Gestión del Riesgo Administrativo	FIGI-005
	MEJORAMIENTO CONTINUO	Definición y estandarización de procesos y procedimientos	FIMC-001
		Revisión de sistema de la calidad	FIMC-002
		Control al producto y/o servicio no conforme	FIMC-003
		Concertación de planes de mejoramiento	FIMC-004
	DIRECCION	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Revisión por la Dirección
Formulación y adopción de políticas publicas			PDDE-002
Promoción de Alianzas estratégicas			PDDE-003
AUTORIZACION DEL GASTO		Autorización del Gasto administrativo	PDAG-001
		Manejo y control de fondos	PDAG-002
		Autorización de apoyo a la comunidad	PDAG-003
		Aprobación de pagos	PDAG-004
PLANEACION		PLANEACION ESTRATEGICA	Priorización Institucional
	Elaboración de Planes		PPPE-002

	PLANEACION TERRITORIAL	de Acción	
		Diagnóstico Comunitario	PPPT-001
		Priorización Comunitaria	PPPT-002
		Formulación de planes, programas y proyectos	PPPT-003
		Formulación plan de desarrollo municipal	PPPT-004

PROCESOS MISIONALES			
SERVICIO DE ATENCION E INFORMACION A LA COMUNIDAD	ATENCION AL CIUDADANO	Elaboración de cronogramas de actividades	ACAC-001
		Información y orientación al usuario	ACAC-002
	EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LA COMUNIDAD	Recepción, Tramite y Respuesta de sugerencias, quejas y reclamos	ACSC-001
		Buzón de sugerencias	ACSC-002
		Encuestas de satisfacción	ACSC-003
		Asambleas comunitarias	ACSC-004
	DESARROLLO TERRITORIAL	ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Expedición de Licencias Urbanísticas
Regulación del Uso de suelos			DTOT-002
Regulación de Paramentos y Nomenclaturas			DTOT-003
SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		Manejo social de los servicios públicos	DTSP-001
		Prestación de servicios de Aseo	DTSP-002
		Prestación de servicios de Acueducto y Alcantarillado	DTSP-003
DESARROLLO ECONOMICO Y COMUNITARIO	FORMACION Y PARTICIPACION COMUNITARIA	Elaboración del Plan de Participación Comunitaria	DEPC-001
		Implementación Escuela de lideres	DEPC-002
		Fortalecimiento de los mecanismos de participación	DEPC-003

	TURISMO - PYMES Y EMPLEO	Elaboración del Plan Turístico Municipal	DETE-001
		Formación y Promoción de los destinos turísticos	DETE-002
		Apoyo a PYMES	DETE-003
	CONTROL DE ACTIVIDADES ECONOMICAS	Registro de marcas	DECA-001
		Registro Sanitario	DECA-002
		Control de Precios, Pesas y Medidas	DECA-003
	PROGRAMAS SOCIALES	Focalización de beneficiarios	DEPS-001
		Socialización de los programas	DEPS-002
		Operación de programas y otorgamiento de los subsidios	DEPS-003
	DESARROLLO VIAL	Desarrollo de la infraestructura vial municipal	DEDV-001
		Regulación y Control del Tránsito y transporte	DEDV-002
	DESARROLLO HUMANO	GESTION DE LA EDUCACION	Formulación plan educativo municipal
Fortalecimiento de la etno educación			DHGE-002
Gestión para el fortalecimiento del sistema educativo			DHGE-003
Gestión de la cobertura educativa			DHGE-004
Administración y distribución de los recursos de educación			DHGE-005
Adecuación, Mantenimiento y Conservación de la infraestructura educativa del municipio			DHGE-006
Evaluación de la calidad de la educación			DHGE-007
FOMENTO DE LA CULTURA		Investigación Cultural	DHFC-001
		Elaboración del plan municipal de cultura	DHFC-002

		Desarrollo y promoción de eventos artísticos y culturales	DHFC-003
		Gaceta municipal	DHFC-004
		Escuela de formación artística y cultural	DHFC-005
		Administración de biblioteca municipal	DHFC-006
		Adecuación, Mantenimiento y Conservación de la infraestructura física y cultural del municipio	DHFC-007
	PROMOCION DE LA RECREACION Y EL DEPORTE	Elaboración del plan municipal del Deporte, Recreación y Aprovechamiento del tiempo libre	DHRD-001
		Fomento de la educación física escolar y extraescolar	DHRD-002
		Fomento de las escuelas de formación y clubes deportivos	DHRD-003
		Gestión de la infraestructura deportiva	DHRD-004
		Fomento del deporte de alto rendimiento	DHRD-005
		Fomento de la actividad física y la salud	DHRD-006
		Promoción y Desarrollo de eventos y encuentros recreativos y deportivos	DHRD-007
		Recuperación de los deportes y juegos autóctonos	DHRD-008
DESARROLLO AMBIENTAL Y PRODUCTIVO	GESTION AMBIENTAL MUNICIPAL	Elaboración del Plan Ambiental Municipal	DAGA-001
		Actualización y ajustes del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos	DAGA-002
		Protección de áreas de importancia hídrica	DAGA-003
		Manejo y Disposición final de residuos sólidos	DAGA-004

		Educación ambiental	DAGA-005	
		Fomento de la producción limpia	DAGA-006	
	GESTION DE LA PRODUCCION AGROPECUARIA	Elaboración del plan agropecuario municipal	DAPA-001	
		Plan general de asistencia técnica directa rural	DAPA-002	
		Fomento del trueque y mercados tradicionales	DAPA-003	
		Asistencia técnica agrícola	DAPA-004	
		Asistencia técnica pecuaria	DAPA-005	
	DESARROLLO Y PROTECCION SOCIAL	ASEGURAMIENTO	Promoción de la afiliación al SGSSS	PSGA-001
			Realización de junta de licitaciones	PSGA-002
			Vinculación de grupos étnicos	PSGA-003
Realización de audiencia pública			PSGA-004	
Administración de Recursos de Régimen Subsidiado			PSGA-005	
Seguimiento a la Administración de Recursos de Régimen Subsidiado			PSGA-006	
Gestión y Verificación del Flujo de Recursos			PSGA-007	
Liquidación Mensual de Afiliados de Régimen Subsidiado			PSGA-008	
SALUD PUBLICA		Elaboración del plan territorial de salud	PSSP-001	
		Elaboración del plan municipal nutricional	PSSP-002	
		Monitoreo a la ejecución del PIC	PSSP-003	
		Gestión del conocimiento	PSSP-004	
PROMOCION Y PREVENCION		Elaboración del plan de promoción y prevención del municipio	PSPP-001	
		Verificación del gasto en P y P	PSPP-002	
PRESTACION DE		Seguimiento al SOGC	PSSS-001	

	SERVICIOS DE SALUD	Visitas de seguimiento a la red de prestadores	PSSS-002
		Concertación de planes de mejoramiento con la Red de Prestadores	PSSS-003
	EMERGENCIAS Y DESASTRES	Elaboración del plan municipal de atención de emergencias y desastres	PSED-001
		Atención de emergencias y desastres	PSED-002
	SEGURIDAD LABORAL	IVC del sistema de salud ocupacional	PSSL-001
		Promoción de la salud y calidad de vida en ámbitos laborales	PSSL-002
	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	Elaboración del perfil epidemiológico	PSVE-001
		Realización del COVE	PSVE-002
		Reporte de eventos de notificación obligatoria	PSVE-003
	VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO Y AMBIENTAL	Expedición de registro sanitario	PSSA-001
		Visita de seguimiento e inspección a establecimientos	PSSA-002
		Certificación de manipuladores de alimentos	PSSA-003
		Monitoreo a la calidad del agua	PSSA-004
		Inmunización animal	PSSA-005
	DESARROLLO DE LA JUSTICIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	SEGURIDAD CIUDADANA	Elaboración del plan de convivencia y seguridad ciudadana
Preservación y mantenimiento del Orden publico			DJSC002
Apoyo a la fuerza pública			DJSC-003
Control del Espacio Publico			DJSC-004
Tramite de Querellas			DJSC-005
Tramite de Embargos y Secuestros			DJSC-006
Recepción y Tramite de Denuncias			DJSC-007

	PERMISOS	Expedición de permisos para Rifas, Juegos y Espectáculos	DJPP-001
		Expedición de Permisos Especiales	DJPP-002
		Expedición de Permisos para Transporte de semovientes	DJPP-003
	ATENCION A DETENIDOS	Notificación de la detención y atención a detenidos	DJAD-001
		Traslado de detenidos	DJAD-002
	ATENCION POBLACION DESPLAZADA	Elaboración del planes de atención a la población desplazada	DJPD-001
		Administración del SIPOD	DJPD-002
		Atención población desplazada	DJPD-003
	DESARROLLO FAMILIAR	BIENESTAR FAMILIAR	Elaboración del Plan de Promoción de la convivencia familiar
Conformación y promoción de redes de apoyo social			DFBF-002
Promoción y prevención del bienestar familiar			DFBF-003
RESOLUCION DE CONFLICTOS		Restablecimiento de derechos	DFRC-001
		Trámite de denuncia por violencia intrafamiliar	DFRC-002
		Trámite de reconocimiento de paternidad	DFRC-003
		Tramite de cuota alimentaria	DFRC-004
		Trámite de la suspensión de la vida conyugal	DFRC-005
		Tramite para custodia y cuidado personal provisional	DFRC-006
		Asesoría judicial y Apoyo Psicosocial	DFRC-007
		Restablecimiento de derechos en coordinación	DFRC-008

		con las autoridades indígenas	
--	--	-------------------------------	--

PROCESOS DE APOYO			
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	INGRESO DEL PERSONAL	Selección de personal	THIP-001
		Contratación del personal	THIP-002
		Inducción y re inducción del personal	THIP-003
		Administración de historias laborales	THIP-004
		Asignación de funciones por encargo	THIP-005
	BIENESTAR SOCIAL LABORAL	Implementación del plan de bienestar social laboral	THBL-001
		Implementación del plan de capacitación institucional	THBL-002
		Capacitación externa y/o interinstitucional	THBL-003
		Implementación del Programa de Salud Ocupacional	THBL-004
	SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES Y PASIVO PENSIONAL	Liquidación de nómina	THPS-001
		Seguimiento a contratistas	THPS-002
		Liquidación del personal	THPS-003
		Informes de Pasivo Pensional	THPS-004
	EVALUACION DEL TALENTO HUMANO	Evaluación de desempeño y Concertación de objetivos	THEP-001
		Implementación del plan de Incentivos	THEP-002
	CONTRATACION	PRECONTRACTUAL	Elaboración del plan de contratación
Elaboración del Estudio de viabilidad contractual			CCPC-002
Evaluación de oferentes			CCPC-003
CONTRACTUAL		Elaboración del contrato y Legalización del contrato	CCCC-001
		Publicación de los contratos	CCCC-002
SEGUIMIENTO A LOS CONTRATO		Evaluación inicial del contrato	CCSC-001
		Seguimiento a los contratos	CCSC-002
		Autorización de pagos	CCSC-003

	S	Liquidación de contratos	CCSC-004
GESTION FINANCIERA	PRESUPUESTO	Actualización Estatuto Orgánico de Presupuesto	GFPP-001
		Marco Fiscal de Mediano Plazo	GFPP-002
		Elaboración Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI)	GFPP-003
		Elaboración Presupuesto de Ingresos y Gastos	GFPP-004
		Ejecución presupuestal	GFPP-005
		Modificaciones al presupuesto	GFPP-006
		Informes de Presupuesto	GFPP-007
	TESORERIA	Elaboración Manual de Tesorería	GFPT-001
		Actualización del Estatuto de Rentas	GFPT-002
		Plan Anual Mensual izado de Caja (PAC)	GFPT-003
		Cumplimiento de las metas financieras (Recaudos)	GFPT-004
		Fiscalización tributaria	GFPT-005
		Pagaduría	GFPT-006
		Informes de Tesorería	GFPT-007
	CONTABILIDAD	Aplicación Plan único de cuentas (PUC)	GFPC-001
		Registro de operaciones contables del Municipio	GFPC-002
		Revisión y aplicación Parametrización cuentas	GFPC-003
		Valoración y Depuración de Inventarios Físicos	GFPC-004
		Informe de Retenciones	GFPC-005
		Elaboración de Estados Financieros	GFPC-006
Depurar y aprobar la información parametrizada de libros auxiliares en el programa PRECONT		GFPC-007	
Registro en libros auxiliares ,diario columnario, libro mayor y balance		GFPC-008	
Elaborar estados contables		GFPC-009	
Presentación de Informes entes de control		GFPC-010	

		Reporte del Formulario Único Territorial FUT	GFPC-011
GESTION DE RECURSOS FÍSICOS	BIENES MUEBLES E INMUEBLES	Elaboración Manual de Inventarios	RFBM-001
		Plan de mantenimiento de infraestructura física	RFBM-002
		Actualización de Inventario bienes muebles	RFBM-003
		Actualización de Inventario bienes inmuebles	RFBM-004
		Sistematización de Inventarios	RFBM-005
		Plan de mantenimiento de equipos	RFBM-006
		Administración de bienes inmueble, muebles y automotores	RFBM-007
		Mantenimiento parque automotor	RFBM-008
		Préstamo de Instrumentos Musicales	RFBM-009
		Altas y bajas de almacén	RFBM-010
		Informes de Almacén	RFBM-011
	DOTACIÓN Y SUMINISTROS	Plan de compras	RFDS-001
		Flujo de Almacén de dotación	RFDS-002
Flujo de Almacén de suministros		RFDS-003	
GESTION ADMINISTRATIVA	SERVICIOS GENERALES	Aseo y cafetería	RFSG-001
		Manejo de la fotocopiadora	RFSG-002
		Transportes	RFSG-003
		Celaduría	RFSG-004
	GASTOS ADMINISTRATIVOS	Cotizaciones de bienes y servicios	RFGA-001
		Suministro de combustible	RFGA-002
		Pago de impuestos	RFGA-003
		Adquisición de pólizas	RFGA-004
GESTION JURIDICA	REPRESNTACION JUDICIAL	Defensas judiciales	GJRJ-001
		Conciliación prejudicial	GJRJ-002
		Jurisdicción coactiva	GJRJ-003
	ASESORIA JURIDICA	Elaboración del plan de asesoría jurídica	GJAJ-001
		Emisión de conceptos jurídicos	GJAJ-002
		Tramite de Derechos de petición	GJAJ-003
		Apoyo jurídico a la contratación	GJAJ-004
GESTION DE	FORMULAC	Estudio preliminar de proyectos	GFPF-001

PROYECTOS	ION DE PROYECTOS	Elaboración de perfil del proyecto	GFPF-002
		Diseño de proyectos	GFPF-003
	FINANCIACION DE PROYECTOS	Búsqueda de oferentes	GFPF-001
		Legalización de convenios	GFPF-002
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACION Y DIFUSIÓN INSTITUCIONAL	ADMINISTRACION DE BASE DE DATOS DE AFILIADOS	Conformación base de datos de población	SIBD-001
		Conformación base de datos vinculados y PPNA	SIBD-002
		Registro de afiliaciones al Régimen Subsidiado	SIBD-003
		Registro de novedades de Ingreso	SIBD-004
		Registro de novedades de Egreso	SIBD-005
		Registro de novedades de Actualización de datos	SIBD-006
		Depuración base de datos	SIBD-006
		Copias de seguridad de bases de datos	SIBD-007
	ADMINISTRACION SISBEN	Aplicación Encuestas de SISBEN	SIAS-001
		Aplicación Encuestas de SISBEN por cambio de unidad de vivienda	SIAS-002
		Aplicación Re encuestas SISBEN por inclusión de nuevo miembro del grupo familiar	SIAS-003
		Aplicación Re encuestas SISBEN por nuevo hogar	SIAS-004
		Aplicación Re encuestas SISBEN por exclusión	SIAS-005
		Aplicación Re encuestas SISBEN por inconformidad puntaje	SIAS-006
		Corrección duplicidades en base de datos SISBEN	SIAS-007
		Auditoria de base de datos de SISBEN	SIAS-008
	COMUNICACION PUBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL	Implementación y Actualización de la Página Web	SICP-001
		Elaboración de Programa Radial	SICP-002
		Publicación de la Gaceta Municipal	SICP-003

GESTION DOCUMENTAL	ARCHIVO DE GESTION	Producción Documental	GDAG-001
		Distribución de Documentos	GDAG-002
		Trámite de Documentos	GDAG-003
		Organización de Documentos Archivo de Gestión	GDAG-004
		Consulta De Documentos	GDAG-005
		Conservación de Documentos	GDAG-006
		Disposición final de documentos.	GDAG-007
		Tablas de Retención Documental	GDAG-008
		Transferencias Documentales	GDAG-009
		Numeración de Actos Administrativos	GDAG-010
		Registro y Control de Documentos	GDAG-011
	ARCHIVO CENTRAL	Organización de Documentos Archivo Central	GDAC-001
	ARCHIVO HISTORICO	Organización de Documentos Archivo Histórico	GDAH-001
	UNIDAD DE CORRESPONDENCIA	Recepción De Documentos Externos	GDUC-001
		Recepción de Documentos Internos	GDUC-002
		Distribución de Documentos Recibidos	GDUC-003
Distribución de Documentos Enviados		GDUC-004	

ANEXO 2. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS


	REPUBLICA DE COLOMBIA		CODIGO: MLD-MP-001	
	DEPARTAMENTO DEL CAUCA			
	MUNICIPIO DE PURACE			
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			VERSION: 01
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS			APROBADO
Nombre del documento	Código	Componente de la NTCGP 1000: 2009	Numeral	
Mapa de procesos y procedimientos	MPP-MP-001	Sistema de gestión de calidad	4.1	
Manual de calidad	DMC-MP-001	Gestión documental, Generalidades, Manual de calidad	4.2.1, 4.2.2, 4.2.3	

Control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	GDAG-011	Control de documentos	4.2.3
Procedimiento Control de registros del Sistema de Gestión, documento control de los registros	GDAG-011, PG-MP-F016, DCR-MP-001	Control de los registros	4.2.4
Directrices estratégicas	DDE-MP-001	Objetivos de calidad	4.1, 5.4.1
Evaluación de la satisfacción del cliente	DESC-MP-001	Enfoque al cliente	5.2
Estructura organizacional	DEO-MP-001	Compromiso con la dirección	5.1
Manual de funciones	DMF-MP-001	Compromiso con la dirección	5.1
Formato de evaluación de desempeño	FDL-MP-001	Talento humano	6.2
Programa de inducción y re-inducción	PIR-MP-001	Competencias, toma de conciencia y formación, generalidades	6.2.2, 6.2.1
Matriz de riesgos	MR-MP-001	Información de entrada para la revisión	5.6.2, 7.5, 7.5.1
Guía administración de los recursos físicos	GARF-MP-001	Infraestructura	6.3, 7.5.5
Procedimientos de bienestar social laboral	THBL-001, THBL-002, THBL-003, THBL-004	Ambiente de trabajo	6.4
Procedimientos misionales	CPM-GB-DF 002, CPM-GB-DP 002, CPM-GDT 003, CPM-GS 001, CPM-GS 003, CPM-GS 005, CPM-GS 002, CPM-GS 004	Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7., 7.1, 7.2, 7.2.2
Caracterización de los procedimientos	PG-MP-F017	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	7.2.1, 7.5, 7.5.1, 8, 8.1
Formato de atención de peticiones quejas y reclamos	PG-MP-F011	Determinación de los Requisitos Relacionados con el producto y/o servicio.	7.2.1

Procedimientos de atención al ciudadano	ACAC-001, ACAC-002	Comunicación con el cliente	7.2.3
Procedimientos de evaluación de la satisfacción de la comunidad	ACSC-001, ACSC-002, ACSC-003, ACSC-004	Comunicación con el cliente	7.2.3, 8.2.1
Procedimiento de definición y estandarización de procesos y procedimientos.	FIMC-001	Diseño y desarrollo	7.3
Procedimiento de plan de mantenimiento de infraestructura física del proceso de Gestión de los recursos físicos	RFBM-002	Adquisiciones de bienes y servicios, procesos de adquisición de bienes y servicios	7.4, 7.4.1
Procedimientos precontractual, contractual y seguimiento de los contratos	CCPC-001, CCPC-002, CCPC-003, CCCC-001, CCCC-002, CCSC-001, CCSC-002, CCSC-003, CCSC-004	Información de la adquisición de los bienes y servicios, Verificación de los Productos y/o Servicios Adquiridos.	7.4.2, 7.4.3
Procedimiento de ingreso del personal	THIP-001, THIP-002, THIP-003, THIP-004, THIP-005	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.	7.5.2
Procedimiento evaluación del talento humano	THEP-001, THEP-002		
Instructivo para la elaboración y codificación de documentos	IECD-MP-001	Identificación y trazabilidad	7.5.3
Caracterización de la gestión documental	CPA-GD 003	Propiedad del cliente, Análisis de los datos	7.5.4, 8.4
Autoevaluación de la gestión	DAG-MP-001	Control de los equipos de seguimiento y medición, Seguimiento y medición de los procedimientos	7.6, 8.2.3
Autoevaluación del control estratégico	DACE-MP-001		
Auditorías internas de calidad	ESGC-001	Auditoría interna	8.2.2
Plan de auditorías	PAC-MP-001		


Procedimiento producto y servicio no conforme	FIMC-003	Control del producto y/o servicio no conforme	8.3
Procedimiento seguimiento al sistema de gestión de la calidad	ESGC-001, ESGC-002	Mejora, mejora continua	8.5, 8.5.1
Procedimiento Acciones preventivas, correctivas y de mejora	APCM-001	Acción correctiva, Acción preventiva	8.5.2
Estado de las comunicaciones internas y externas	DEC-MP-001	Planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio	7., 7.1, 7.2, 7.2.2
Planes de mejoramiento	DPM-MP-001	Mejora, mejora continua	8.5, 8.5.1
Matriz de registros	DMR-MP-001	Actividades de control, Información	4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4
Alcance del SIG	DAC-MP-001	Información de entrada para la revisión	5.6.2, 7.5, 7.5.1
Matriz de comunicaciones	DMC-MP-001	Actividades de control, Información	4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4
Políticas de operación	DPO-MP-001	Actividades de control, Información	4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4

ANEXO 3. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

 <p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE PURACE</p>	REPUBLICA DE COLOMBIA		CODIGO: MLD-MP-001
	DEPARTAMENTO DEL CAUCA		
	MUNICIPIO DE PURACE		
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		
			VERSION: 01
			APROBADO
FORMATOS			CODIGO
Informe de preparación para la revisión por la dirección			PG-MP-F018
Informe de revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad			PG-MP-F019
Procedimiento control del producto y servicio no conforme			PPNC-001
Formato de acción correctiva preventiva			PG-MP-F019
Matriz de producto y servicio no conforme			DMPSNC-MP-001

Plan de mejoramiento	DPM-MP-002
Procedimiento para auditorías internas de calidad	PAIC-001
Formato para la toma de acciones correctivas preventivas	PG-MP-F020
Formato para la toma de acciones de mejora	PG-MP-F021
Listado de acciones correctivas, preventivas y de mejora	PG-MP-F022
Registro sanitario	PG-MP-F023
Acta de inicio	F1-GM-MP
Acta final de contratación	F2-GM-MP
Acta de liquidación	F3-GM-MP
Acta de modificación de cantidades	F4-GM-MP
Actas de suspensión	F5-GM-MP
Actas de ampliación	F6-GM-MP
Actas de final de convenio	F7-GM-MP
Acta de contratación	DEP-MP-001
Des englobe	DEP-MP-002
Acta de uso de suelos	DEP-MP-003
Formato de acta	PG-MP-F001
Formato de carta	PG-MP-F002
Certificados-constancias	PG-MP-F003
Circular	PG-MP-F004
Declaración extra juicio	PG-MP-F005
Decreto	PG-MP-F006
Edicto	PG-MP-F007
Memorando	PG-MP-F008
Nota interna	PG-MP-F009
Notificación	PG-MP-F010
Formato de peticiones, quejas y reclamos	PG-MP-F011
Planilla de asistencia	PG-MP-F012
Publicaciones de sanciones y acuerdos	PG-MP-F013
Registro de marcas	PG-MP-F014
Resoluciones	PG-MP-F015
TRD	PG-MP-F016
Caracterizaciones	PG-MP-F017

ANEXO 4. PLANES DE MEJORAMIENTO

 <p style="text-align: center;">ALCALDÍA MUNICIPAL DE PURACE</p>		REPUBLICA DE COLOMBIA										CODIGO: DPM-MP- 001
		DEPARTAMENTO DEL CAUCA										
		MUNICIPIO DE PURACE										
		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD										VERSION
		PLANES DE MEJORAMIENTO										APROBADO
Proceso	Hallazgo	Norma	Numeral	Causa raíz del hallazgo	Descripción de la meta	Unidad de medida de la meta	Cantidad unidad de medida de la meta	Responsables de la ejecución	Recursos	Cronograma de ejecución		Semanas
Gestión estratégica	No se evidencia control de registros de las acciones ejecutadas en el componente SIG	NTCGP-1000:2009	4.2.4	No se evidencia control de registros de las acciones ejecutadas en el componente SIG	Estandarizar los registros que se utilizan en los procesos con los manejados en la alcaldía	Unidad	1	Líderes de procesos	Físicos, computacionales, humanos	15/07/2015	15/09/2015	11
	Se manejan procedimientos paralelos	NTCGP-1000:2009 MECI	4.1 Control de gestión	Los funcionarios trabajan con	Realizar una revisión general de la documentación	Unidad	1	Líderes de procesos	Físicos, computacionales, humanos	18/07/2015	18/09/2015	11

	a los consignados en el SIG. Se desconocen procedimientos			procedimientos paralelos a los formulados en el SIG								
	No se manejan tablas de retención documental	NTCGP-1000:2009 MECI	Control de documentos 4.2.3	La alcaldía no maneja tablas de retención documental	Implementar las tablas de retención documental	Unidad	1	Comité de archivo	Físicos, computacionales, humanos	01/08/2015	31/08/2015	4
Gestión de la comunicación y la información	El proceso no tiene un funcionario designado por la dirección para realizar las respectivas actividades	NTCGP-1000:2009 MECI	5, 5.1, 5.5 Control estratégico, control de la gestión	No se encuentra ningún responsable del proceso, el Señor Wilson Buendía atiende las actividades del proceso pero esporádico	Acto administrativo en donde se designe un encargado por la dirección	Unidad	1	Alcalde municipal	Físicos, humanos	01/07/2015	31/07/2015	4

				amente								
	El proceso es pobre en procedimientos lo que evidencia su poca gestión	NTCGP-1000:2009	5.4.2 Control de la gestión	El proceso cuenta con solo 3 procedimientos establecidos por ley para alcaldías nivel 6 de los cuales solo se realiza 1	Revisar y ajustar el proceso	Unidad	1	Comité de calidad	Físicos, humanos, infraestructura	01/07/2015	31/07/2015	4
Gestión de la calidad	No se evidenció manejo del mapa de riesgos del proceso auditado	NTCGP-1000:2009 MECI	4.1	Falta de implementación del procedimiento para gestión del riesgo	Actualizar la matriz de riesgo	Unidad	1	Comité de calidad-MECI	Humanos, computacionales	01/07/2015	31/07/2015	4

<p>No se evidencia actividades integradas del componente direccionamiento estratégico, objetivos estratégicos</p>	<p>NTCGP-1000:2009 MECI</p>	<p>4.1 Control de gestión</p>	<p>No se evidencia socializaciones en donde se den a conocer los objetivos y direccionamiento estratégico institucionales.</p>	<p>Socializar información referente al sistema de gestión de la calidad</p>	<p>Unidad</p>	<p>3</p>	<p>Comité de calidad-MECI</p>	<p>Humanos , computacionales</p>	<p>01/07/2015</p>	<p>31/07/2015</p>	<p>4</p>
<p>El proceso no evidencia informe de análisis y resultados de evaluación de los indicadores del proceso</p>	<p>NTCGP-1000:2009 MECI</p>	<p>8.4</p>	<p>Falta de seguimiento y control a los procesos</p>	<p>Realizar bimensualmente el análisis de indicadores</p>	<p>Informe de Análisis de Indicadores</p>	<p>Informe bimensual</p>	<p>Comité de calidad-MECI</p>	<p>Humanos , computacionales</p>	<p>01/07/2015</p>	<p>31/07/2015</p>	<p>4</p>

Gestión del servicio y atención a la comunidad	No se evidencia la identificación de riesgo del proceso	NTCGP-1000:2009	4.1	Falta de implementación del procedimiento para gestión del riesgo	Actualizar matriz de riesgos	Unidad	1	Líder de proceso	Físicos, humanos, infraestructura	01/07/2015	31/08/2015	8
	No se evidencian los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos	NTCGP-1000:2009	7.2.1 Control de gestión	Falta de evidencias al realizar las actividades inherentes al desarrollo del proceso	Socialización procedimientos y registros al líder del proceso y líder de calidad	Unidad	1	Líder de proceso	Físicos, humanos, infraestructura	01/07/2015	30/09/2015	12

	Se manejan procedimientos paralelos a los consignados en el SIG. Se desconocen procedimientos	NTCGP-1000:2009 MECI	4.1 Control de gestión	Los funcionarios trabajan con procedimientos paralelos a los formulados en el SIG	Realizar una revisión general de la documentación	Unidad	1	Líder de proceso	Físicos, computacionales, humanos	18/07/2015	18/09/2015	11
Gestión del bienestar y salud de la comunidad	Se evidencian listas de asistencia a capacitación que no están documentadas en los formatos establecidos por el sistema de gestión,	NTCGP 1000:2009	4.2.2	Desconocimiento de la plantilla de asistencia implementada por el sistema integrado de gestión	Implementar el Formato de listado de asistencia	Unidad	1	Líder de proceso	Físicos, computacionales, humanos	07/07/2015	14/07/2015	1

lo que no permite identificar su identificación, legibilidad y trazabilidad											
Se evidenció la falta de planeación del proceso, no existen registros conformes que permitan articular los recursos específicos del producto	NTCGP 1000:2009	6.3	Falta de personal que planee y ejecute proyectos de formación .	*Planeación y asignación de responsabilidades a los ejecutores *Revisión de proyectos, planeaciones *Ajustar proyectos, planeaciones	Unidad	1	Líder de proceso	Humanos , computacionales	18/07/2015	09/09/2015	10

	Se manejan procedimientos paralelos a los consignados en el SIG. Se desconocen procedimientos	NTCGP-1000:2009 MECI	4.1 Control de gestión	Los funcionarios trabajan con procedimientos paralelos a los formulados en el SIG	Realizar una revisión general de la documentación	Unidad	1	Líder de proceso	Físicos, computacionales, humanos	18/07/2015	18/09/2015	11
Gestión del desarrollo territorial	Se evidencian listas de asistencia a capacitación que no están documentadas en los formatos establecidos por el sistema de gestión	NTCGP 1000:2009	4.2.2	Desconocimiento de la plantilla de asistencia implementada por el sistema integrado de gestión	Implementar el Formato de listado de asistencia	Unidad	1	Líder de proceso	Físicos, computacionales, humanos	07/07/2015	14/07/2015	1

	ambiental, lo que no permite identificar su identificación, legibilidad y trazabilidad											
	No se evidencia control de registros de las acciones ejecutadas en el componente SIGC en tablas de retención documental para el proceso	NTCGP 1000:2009	4.2.4	La alcaldía no maneja tablas de retención documental	Implementar las tablas de retención documental	Unidad	1	Comité de archivo	Físicos, computacionales, humanos	01/08/2015	31/08/2015	4

	Se manejan procedimientos paralelos a los consignados en el SIG. Se desconocen procedimientos	NTCGP-1000:2009 MECI	4.1 Control de gestión	Los funcionarios trabajan con procedimientos paralelos a los formulados en el SIG	Realizar una revisión general de la documentación	Unidad	1	Líder de proceso	Físicos, computacionales, humanos	18/07/2015	18/09/2015	11
Gestión de los recursos	El proceso gestión del talento humano no tiene un funcionario designado por la dirección mediante acto administrativo para realizar	NTCGP-1000:2009 MECI	5, 5.1, 5.5 Control estratégico, control de la gestión	No se encuentra ningún responsable del proceso	Acto administrativo en donde se designe un encargado por la dirección	Unidad	1	Alcalde municipal	Físicos, humanos	01/07/2015	31/07/2015	4

	las respectivas actividades											
	No se manejan evaluaciones de desempeño de los funcionarios, las metas de la dependencia a las cuales contribuye el empleo, no se encuentran establecidas de acuerdo al plan de acción de	NTCGP 1000:2009	6.2.2	No se evidencia la documentación referente a evaluaciones de desempeño, ni objetivos institucionales	Documentación referida	Unidad	X	Gestión del talento humano	Físicos, computacionales, humanos	01/07/2015	18/09/2015	11

	la alcaldía y a los indicadores de gestión como lo establece el procedimiento de evaluación de desempeño											
	En el proceso de gestión del talento humano se evidencia que existe personal contratado que no cumple con el perfil	NTCGP 1000:2009	7.4.3	Funcionarios sin las certificaciones correspondientes que define el perfil del cargo	Revisar y verificar los perfiles de cargos	%		Gestión del talento humano	Físicos, computacionales, humanos	01/07/2015	18/09/2015	11

	requerido en el manual de funciones .											
	Las carpetas de evaluaciones de desempeño de los funcionarios, no se encuentran foliadas, ni tablas de retención documental del proceso	NTCGP-1000:2009 MECI	Control de documentos 4.2.3	La alcaldía no maneja tablas de retención documental	Implementar las tablas de retención documental	Unidad	1	Comité de archivo	Físicos, computacionales, humanos	01/08/2015	31/08/2015	4

	No se evidencia el registro de los riesgos asociados al procedimiento	NTCGP 1000:2009	6.2.2	Falta de orientación y compromiso por parte del personal en lo referente al tratamiento de los riesgos que afectan los objetivos institucionales.	Orientación en lo referente a tratamiento de los riesgos. Líder de Calidad-MECI	Unidad	1	Control interno	Físicos, humanos	01/07/2015	31/07/2015	4
	El funcionario encargado del proceso de talento humano no cuenta con los	NTCGP-1000:2009 MECI	7.2.1 Control de gestión	Falta de conocimiento por parte del funcionario incumpliendo los requisitos necesarios para la	Certificación de requisitos para la prestación del servicio	Unidad	x	Control interno	Físicos, humanos	01/07/2015	31/08/2015	8

	conocimientos requeridos para el cargo			prestación del servicio								
Gestión jurídica	No se evidenció el tratamiento a los riesgos del proceso auditado	NTCGP 1000:2009	4.1	Falta de orientación y compromiso por parte del personal en lo referente al tratamiento de los riesgos que afectan los objetivos institucionales.	Orientación en lo referente a tratamiento de los riesgos. Líder de Calidad	Unidad	1	Comité de calidad-MECI	Humanos, computacionales	01/07/2015	31/07/2015	4
	Se manejan procedimientos paralelos a los	NTCGP-1000:2009 MECI	4.1 Control de gestión	Los procedimientos establecidos en el SIG son	Realizar una revisión general de la documentación	Unidad	1	Líder de proceso	Físicos, computacionales, humanos	18/07/2015	18/09/2015	11

	consignados en el SIG. Se desconocen procedimientos			utilizados de forma parcial, se recomienda una revisión								
Gestión documental	Se manejan procedimientos paralelos a los consignados en el SIG. Se desconocen procedimientos	NTCGP-1000:2009 MECI	4.1 Control de gestión	Los procedimientos establecidos en el SIG son utilizados de forma parcial, se recomienda una revisión	Realizar una revisión general de la documentación	Unidad	1	Líder de proceso	Físicos, computacionales, humanos	18/07/2015	18/09/2015	11
	No se manejan TRD	NTCGP-1000:2009	4.2.4	No se evidencia control de registros de las acciones ejecutadas en el componente SIG	Estandarizar los registros que se utilizan en los procesos con los manejados en la alcaldía	Unidad	1	Líderes de procesos	Físicos, computacionales, humanos	15/07/2015	15/09/2015	11

Gestión del control	No se evidenció comunicación del compromiso de la dirección con el desarrollo e implementación del SIGC	NTCGP 1000:2009	5.1	Falta de gestión por parte del funcionario designado por la dirección	Realizar reuniones de trabajo con los líderes de proceso	Unidad	x	Control interno	Físicos, computacionales, humanos	01/07/2015	31/08/2015	8
	No se evidencia los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen	NTCGP 1000:2009	7.1	Falta apropiación de los nuevos procedimientos	Socialización de nuevos procedimientos y formatos de los procesos	1- Numero de socializaciones realizadas. 2- Revisión de la aplicación de formatos	1- (definirlas) listas de asistencia. 2- Porcentaje de avance en la revisión	Control interno	Físicos, computacionales, humanos	01/07/2015	31/07/2015	4

	los requisitos											
	No se evidencia la divulgación del avance del SIG aplicado en la alcaldía a todo el personal	NTCGP 1000:2009	5.5.3	Falta de gestión por parte del funcionario designado por la dirección	Realizar reuniones de trabajo con los líderes de proceso	Unidad	x	Control interno	Físicos, computacionales, humanos	01/07/2015	31/08/2015	8
	La entidad no cuenta con ningún funcionario con las competencias necesarias para realizar auditoría	NTCGP 1000:2009	8.2.2 Auditoría interna	La alcaldía no cuenta con un funcionario con las competencias necesarias para realizar auditorías internas	Capacitar a al menos 1 funcionario para que realice las auditorías internas	Unidad	1	Alcalde municipal	Físicos, computacionales, humanos, monetarios	15/07/2015	15/09/2015	11

