

LA IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE TURBACO (Bolívar; Colombia) BASADO EN LA NORMA TECNICA NTCGP 1000:2009

La Norma Técnica **NTCGP 1000** le permite a las entidades del Estado de la Rama Ejecutiva del Poder Público evaluar y dirigir el desempeño de las diferentes instituciones que lo componen en términos de calidad y de satisfacción social, de forma sistemática y transparente, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 2 de la **Ley 872/2003**. El principal objetivo del Proceso de Calidad es la transformación de la Administración Pública Estatal, que se refleje en la calidad de los procesos, productos y servicios, y en una dignificación de la imagen de los servidores públicos, así como de las dependencias y entidades, desde el punto de vista de la ciudadanía.

Es necesario comprender que un sistema de gestión de calidad en las dependencias y entidades públicas garantizaría que los procesos de estado se manejaran de una mejor manera; la actual estructura administrativa pública del municipio de Turbaco (Bolívar) no obedece a un criterio técnico, pues no se fundamenta en el desempeño y en las competencias laborales que cada uno de los servidores públicos que la integran habrían de tener. Sumado a ello, existen limitaciones en materia tecnológica, falta de seguimiento a las tareas realizadas, y de instrumentos de medición y evaluación de la calidad de la gestión.

En este orden de ideas la importancia del diseño y la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la alcaldía del municipio de Turbaco se hacen imperativos ya que éste se orienta hacia la dinamización de las buenas prácticas de administración de manera eficiente y eficaz, buscando con ello, fundamentalmente, la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la institución, así como a los propios del Sistema de Gestión

de Calidad, bajo las cuales se desarrollan sus procesos, lográndose así el mejoramiento continuo, el liderazgo y la competitividad institucional.

Ahora bien cómo contribuiría el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTCGP 1000:2009; al mejoramiento de los procesos llevados a cabo dentro de la alcaldía de Turbaco (Bolívar; Colombia)?

Para resolver este interrogante se hace necesario primeramente resolver con anterioridad los siguientes enunciados.

- Determinar qué procedimientos deben ser llevados a cabo para dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social con el propósito de determinar su secuencia, la interacción de estos y su aplicación al interior de la entidad.
- Elaborar un diagnóstico general de la situación actual de la Alcaldía Municipal de Turbaco con respecto al cumplimiento de los requisitos de la NTCGP 1000, a través de una lista de verificación, para identificar problemas, riesgos y oportunidades de mejora en todos los niveles en que intervienen sus procesos.
- Analizar cómo permite la implementación de un sistema de gestión de la calidad basada en la norma NTCGP 1000 identificar mejoras en los procesos llevados a cabo en la institución pública a través de encuestas de satisfacción del cliente, auditorías internas y seguimiento y medición de los procesos.

La **NTCGP 1000** está orientada hacia la satisfacción plena de las expectativas y necesidades de los clientes y ciudadanos en lo concerniente a la prestación de servicios y productos que proporciona la Administración Pública Estatal, a desarrollar una cultura de calidad y a fortalecer la actuación responsable del personal de todas las Dependencias y Entidades ante la sociedad.

El sector público a nivel nacional y sobre todo a nivel de los municipios afronta una serie de problemáticas tales como: pérdida de credibilidad ante la ciudadanía, falta de transparencia y de control, éstas impactan de manera negativa en el desarrollo económico y social de la comunidad. Con el estudio del problema formulado, se pretende encontrar alternativas que contribuyan al fortalecimiento del sector público en dicho municipio, que generen expectativa especialmente en lo relacionado con la generación de confianza en las instituciones públicas, el bienestar social y mejoramiento de los procesos.

Es preciso que en la alcaldía del municipio se desarrollen estrategias tendientes a conseguir un proceso de mejoramiento continuo que se traduzca en competitividad, satisfacción de los clientes, acercamiento del Estado a la comunidad y la materialización efectiva de las políticas públicas, por esta razón el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la NTCGP 1000 es imperativa, debido a que en este momento existen muy pocos procesos documentados en la alcaldía para tal fin, además de cumplir con la reglamentación establecida por el gobierno en materia de calidad, ésta se constituye como la herramienta precisa para lograr lo planteado.

El entorno en el cual se desarrollan las organizaciones en la actualidad es de naturaleza cambiante, esta situación obliga a las mismas a ofrecer a sus clientes productos o servicios con ciertos valores agregados que le permitan mantener ventajas competitivas. La calidad se convierte entonces en el principal instrumento de ayuda a la supervivencia de cualquier organización, bien sea de índole privado o público.

“Conocer la filosofía de la Calidad Total, saber cómo ponerla en práctica, qué técnicas aplicar y como evidenciar esa situación de mejora continua se ha vuelto un conocimiento indispensable para la gestión organizacional”¹.

Una de las maneras más eficientes de alcanzar ventajas competitivas es a través de la implementación de sistemas de gestión de la calidad, éstos son “un conjunto de actividades que, interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de las organizaciones.”² La Gestión de la Calidad tiene su eje en la atención de las necesidades y requerimientos de los clientes, para el caso de la Administración Pública se trata de las demandas de atención en salud, educación, vivienda, justicia, documentación, seguridad de los ciudadanos; la satisfacción de esta demanda es la razón de ser del Estado.

RESEÑA HISTORICA

El sector público colombiano no es ajeno a esta necesidad de mejoramiento continuo o los estándares de calidad que viene acercando al mundo al concepto de calidad total en sus entidades y para responder a las exigencias se emiten una serie de normas y lineamientos con el fin de lograr implantar los Sistemas de Gestión de Calidad en sus dependencias de las entidades gubernamentales

Para poder implementar un Sistema de Gestión de Calidad al interior de la Administración Pública, se rige bajo los parámetros del Decreto 4110 de 2004, bajo la cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

¹Arnoletto y Díaz:(2009) *Un aporte a la gestión pública*, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2009b/550/

² DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. *Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005- Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004. Entidades públicas*. Bogotá, 2007.

Dicha norma determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad en los organismos y entidades estatales. Este Decreto también determina que el establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad será solo responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad estatal y de los jefes de cada una de las dependencias, así como de los funcionarios de los organismos estatales.

Sin embargo, Colombia gracias a la Ley 872 de 2003 establece que en la reglamentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, es decir el Control Interno, el Gobierno Nacional expedirá en un plazo no mayor a un año su vigencia. Por otro lado, La Ley 872 de 2003 fue asumida por el DAFP - Departamento Administrativo de la Función Pública-, entidad que con miras a expedir la NTCGP 1000:2004 efectuó la suscripción de un convenio con ICONTEC en razón de ser el único organismo del gobierno en dicha materia.

La estructura de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000, es similar a la Norma Internacional ISO 9001 pero distinta en razón a que el Estado no consideró conveniente adoptar la una norma privada como lo es la ISO 9001.

La Norma NTCGP 1000:2004 es importante para la actividad del CONTROL INTERNO en la medida que agrega valor a la gestión de las organizaciones públicas, pues está invitada a proporcionar los parámetros por medio de los cuales el Estado fortalece una legitimidad y a su vez las organizaciones logran imprimir una mayor credibilidad en sus fines. La norma además busca el nacimiento de productos relacionados con lo que buscan y necesitan los ciudadanos.

GENERALIDADES DE LA NTCGP 1000:2009

- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. No es una Norma Técnica Colombiana (NTC).
- Es un documento administrado por el DAFP adoptado mediante el decreto 4110 no por el ICONTEC.
- Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad aplicable a entidades a que se refiere la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite estandarizar los procesos, optimizar recursos y realizar un mejoramiento continuo en la organización.
- La implementación de la norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades obligadas. Sin embargo, la norma NTC GP 1000:2004 integró requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.
- LA MÁXIMA AUTORIDAD de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar, y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca con lo dispuesto en la presente ley. El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta.
- El Gobierno Nacional diseñará los estímulos y reconocimientos de carácter público a las entidades que hayan implementado su sistema de gestión de calidad y publicará periódicamente el listado de entidades que hayan cumplido con lo establecido en la presente ley.

- Con la implementación de la NTCGP 1000, Se debe demostrar cumplimiento en TODA la Entidad (Legal, Técnica, Financiera, Sedes, Territorios)
- La legislación es la columna vertebral del sistema de Gestión de Calidad y con la ayuda del Nomograma (Inventario Jerárquico de la Legislación) se deben recorrer todos los procesos y requisitos de la norma para asegurarse de incluirse al S.G.C
- La Gestión del Riesgo³ como una medida preventiva de la Gestión, se convierte en una de las herramientas para la toma de acciones preventivas las cuales son escasas en los S.G.C.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS

Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública.

a) Enfoque hacia el cliente: partiendo de la afirmación de que 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

3 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Implementación para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la gestión pública bajo la norma NTCGP 1000:2004

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 para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

i) Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

j) Transparencia: La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.

COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS.

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTCGP 1000 es compatible y complementario con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), Sistema de Desarrollo Administrativo, Sistema de Empleo Público Colombiano basado en la ley 909 (Empleo Público, Carrera Administrativa y Gerencia Pública). Es necesario determinar la compatibilidad con otros sistemas para conocer si el cumplimiento de los requisitos de un sistema aplica para los otros y así evitar duplicidad de esfuerzos. La complementariedad se entiende como la relación sinérgica que se da en algunos aspectos, donde los aspectos de una norma enriquecen a otra.

- **MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN**

El SGC y el MECI⁴ son herramientas que permiten el control y el mejoramiento continuo de las instituciones del Estado al servicio del ciudadano. Existen elementos comunes entre ambos sistemas, los cuales, al ser implementados de

⁴ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 1599 de 2005. Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano

manera coordinada permiten la consecución de los objetivos específicos de cada sistema y de los objetivos planteados por cada entidad, con el fin de satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos del cliente.

La estructura del MECI se compone de tres subsistemas: Subsistema de Control Estratégico, de Control de Gestión y de Evaluación; nueve componentes y veintinueve elementos, los requisitos de la NTCGP se dividen en ocho capítulos, de los cuales tres corresponden a los requisitos generales y los cinco restantes a los específicos⁵. Ambos Sistemas por estar estructurados bajo un ciclo PHVA pueden ser implementados de manera armónica y paralela.

Los principios del Sistema de Control Interno son: Autocontrol, Autorregulación y Autogestión; los mismos ayudan con la generación de una cultura organizacional basado en la eficiencia y la eficacia para el cumplimiento de los objetivos de la entidad. La complementariedad entre los principios del MECI con los de calidad consiste en que los primeros son la base para la satisfacción de los clientes, y esta satisfacción es el pilar de los principios del SGC.

- **SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

La Ley 489 de 1998 en su artículo 15 define al Sistema de Desarrollo Administrativo como el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y el manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la administración pública. El Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA) que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la ley 489 de 1998 se describe como “Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo

5DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. *Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005- Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004. Entidades públicas.* Bogotá, 2007.

de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional”. El sistema de desarrollo administrativo es un proceso de mejoramiento permanente y planeado para la buena gestión y uso de los recursos y del talento humano en los organismos y entidades de la Administración Pública, cuyos propósitos son:

- a) La creación de relaciones de cooperación, aceptación y reconocimiento entre los servidores públicos, los particulares investidos para el ejercicio de funciones administrativas y la comunidad en general;
- b) El cumplimiento de los fines sociales del Estado y de las responsabilidades y compromisos del servicio público;
- c) El mejoramiento de los niveles de gobernabilidad de la Administración Pública;
- d) El mejoramiento en la calidad de los bienes y servicios a cargo del Estado.

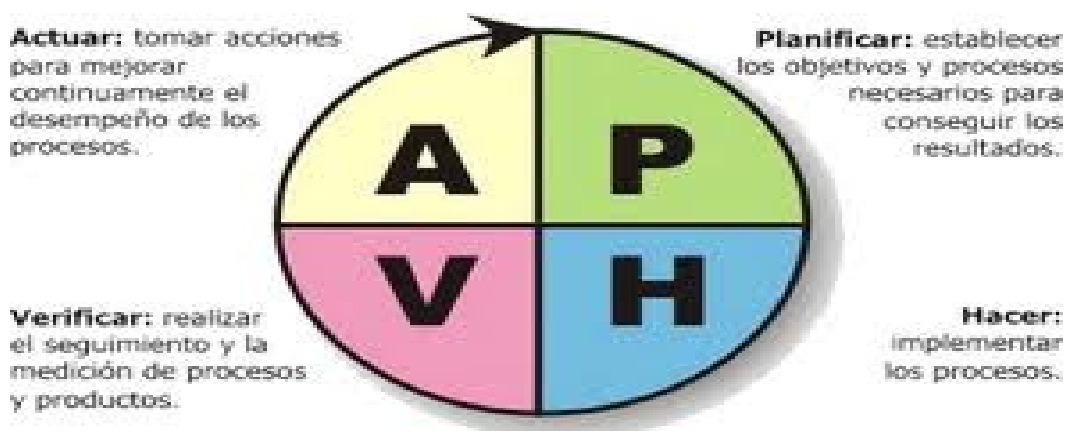
Este sistema plantea la adopción de varias políticas de desarrollo administrativo, entre ellas la concerniente a la gestión de calidad, la cual coincide con lo establecido en el Artículo 2 de la **Ley 872/2003**: “La Norma Técnica **NTCGP 1000** le permite a las entidades del Estado de la Rama Ejecutiva del Poder Público evaluar y dirigir el desempeño de las diferentes instituciones que lo componen en términos de calidad y de satisfacción social, de forma sistemática y transparente”.

- **SISTEMA DE EMPLEO PÚBLICO COLOMBIANO Y SGC.**

El Empleo Público es el núcleo básico de la estructura de la función pública. La Ley 909 de 2004 define al Empleo Público como el conjunto de funciones, tareas y responsabilidades que se asignan a una persona y las competencias requeridas para llevarlas a cabo, con el propósito de satisfacer el cumplimiento de los planes de desarrollo y los fines del Estado. Esta ley establece las directrices sobre cómo gestionar el talento humano en las organizaciones públicas y debe considerarse al momento de aplicar la NTGCP 1000:2009, sobre todo en lo concerniente a lo planteado en el requisito 6.2 PROVISIÓN DEL RECURSO HUMANO, pues se debe garantizar que los servidores públicos que afecten la calidad del servicio sean los más competentes y la selección de los mismos debe basarse en los méritos de estos: educación, experiencia, habilidades.

La Ley de Empleo Público garantiza que esta situación se cumpla, ya que brinda a todos los ciudadanos la posibilidad de acceder, de manera transparente, a los cargos públicos. Partiendo de lo anteriormente planteado se puede afirmar que la articulación del SGC, el MECI, el SISTEDA y la Ley de Empleo Público generan las correlaciones institucionales necesarias para alcanzar la efectividad en la Administración Pública y con ello un mayor beneficio para los usuarios.

CICLO PHVA.



Estrategia gerencial conocida como Ciclo de Mejoramiento Continuo o ciclo Deming. Dentro del contexto de un Sistema de Gestión de la Calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del SGC. Las actividades de este ciclo se describen a continuación:

Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar y ejecutar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Los procedimientos para que puedan ser llevado a cabo la implementación de la norma NTCGP 1000:2009 deben ser desarrollados de manera secuencial y sistemática para lograr el propósito son los siguientes:

- **DIAGNOSTICO**
- **PLANEACION**
- **DISEÑO**
- **IMPLEMENTACIÓN**
- **EVALUACIÓN**

DIAGNOSTICO: Corresponde a una evaluación inicial del estado de la entidad respecto a los requerimientos de la norma NTCGP 1000, en otras palabras es un análisis de la situación de la organización en materia de calidad con el fin de verificar el cumplimiento de los estándares, identificación de las debilidades y

fortalezas para poder proponer acciones de mejoramiento, para llevar a cabo esto se necesitan ciertas consideraciones como la de socializar con todo el personal de la entidad sobre el Sistema de Gestión de Calidad, explicar la metodología y las fases de cómo se va a desarrollar el proyecto, además se sugiere utilizar una estrategia de sensibilización del personal, donde se dé a conocer casos exitosos de entidades que hayan implementado la norma NTCGP 1000:2009 para de esta forma lograr un mayor compromiso.

Esta fase se convierte en la radiografía de la entidad respecto al grado de aplicación de la norma, no es más que la realización de una serie de actividades de recolección de información sobre la entidad acerca de su estado actual de su Sistema de Gestión de Calidad, a través de la realización de entrevistas y reuniones entre las personas asignadas para la realización del proyecto y las responsables de la actividad en la entidad.

Se vuelve imperativo realizar este procedimiento porque permite reconocer las diferencias existentes entre lo que tiene la entidad y lo que debería tener frente a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, por esta razón este primer procedimiento es clave para la realización de la planeación de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

PLANEACIÓN: En esta fase se determinan las actividades a efectuar para subsanar las diferencias entre lo que tiene la entidad y lo que debería tener según la norma NTCGP 1000, el producto resultante de todo este proceso es un plan detallado de actividades con sus responsables, tiempos de ejecución y plazos, antes de comenzar a ejecutar este procedimiento es conveniente socializar el

resultado del diagnóstico a todo el personal explicando de forma clara las fases, plazos y responsables. En este paso debe designar el grupo de personas responsables a adelantar la planeación el cual debe tener un conocimiento amplio de la entidad y de la norma NTCGP 1000.

Si la entidad acude a una firma de consultoría esta fase la debe realizar el consultor y validarla con el responsable del proyecto por parte de la entidad.

En otras palabras la fase planeación se podría definir como la estructura organizativa del proyecto, así mismo en esta fase se determinan las actividades a realizar para cerrar la brecha entre el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad y los requisitos establecidos en la norma.

Es importante la realización de esta fase porque es donde se establece el horizonte para dar cumplimiento a los objetivos del proyecto evitando así la pérdida de tiempo y de recursos, así como el SGC de una entidad debe estar estructurado bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) el proyecto mismo también lo debe estar por esto las fases de diagnóstico y planeación conforman la etapa de “planear” del ciclo PHVA del proyecto.

En esta fase del proyecto es importante asegurar la disponibilidad de tiempo de dedicación al proyecto de los integrantes del equipo, de este modo se recomienda divulgar la fecha de terminación del proyecto como una referencia para evaluar la eficiencia y eficacia del proyecto mismo.

DISEÑO: En esta tercera fase corresponde definir las soluciones para cumplir con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, ya es aquí donde se realiza la identificación y realización del mapa de procesos, la interacción entre estos, la elaboración del soporte documental (Manual del Sistema de Gestión de Calidad, Planes de calidad, Procedimientos, Formatos etc.) que son requeridos para dar

cumplimiento dichos requisitos y de esta forma garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios propios de las entidades del estado, además en esta fase se determinan los instrumentos para la gestión de su medición y seguimiento (Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad), se identifican los riesgos inherentes a la prestación del servicio con el fin de planear y realizar control específico.

Esta actividad le permite a los ejecutores de los procesos de que manera los realizarán identificando si estos mismos se ajustan a los requerimientos específicos de la norma. Esta etapa de diseño del Sistema de Gestión de Calidad le permite a las propias entidades en este caso la Alcaldía Municipal de Turbaco definir qué actividades documenta y hasta donde se extiende tomando en consideración la complejidad de sus procesos y las competencias del personal que la realiza.

Es conveniente realizar este procedimiento porque es aquí donde la Alcaldía del municipio se permitirá esquematizar lo que será su propio modelo de acuerdo con las exigencias de la norma NTCGP 1000:2009, cabe destacar que esta fase para la Alcaldía Municipal de Turbaco juega un papel preponderante en las fases futuras y en el sostenimiento continuo de la implementación debido a que es en esta fase donde se estructura el modelo de operación por procesos de la alcaldía el cual deberá ser monitoreado por los servidores encargados en cada proceso, de esta forma implica que cada uno de estos procesos cuente con un responsable y un equipo de servidores que garantice su conocimiento integral de la alcaldía para poder más fácilmente identificar las posibilidades de mejora.

IMPLEMENTACIÓN: En este cuarto procedimiento es donde se realiza la divulgación y la aplicación del soporte documental elaborado en la fase anterior, en esta fase es de vital importancia para la alcaldía municipal de Turbaco que los servidores dentro de este proceso conozcan y participen activamente en la implementación del sistema de gestión de calidad para esto la alta dirección se

compromete a realizar jornadas de sensibilización hacia todos los servidores públicos de la entidad.

Además es importante que la totalidad de los servidores públicos de la alcaldía tengan claras las ventajas de trabajar bajo un esquema de calidad para que puedan gozar de la optimización de esfuerzos y recursos permitiéndole a la alcaldía manteniéndose vigente.

En otras palabras la fase de implementación nos mas que la ejecución de todo lo planeado en la fase de diseño, las actividades de implementación de la norma NTCGP 1000:2009 en la alcaldía municipal de Turbaco le permitirá a los ejecutores de los procesos que lleven a la práctica lo establecido en los documentos elaborados identificando si estos procesos se ajusta a los requerimientos de la norma, para efectuar esta etapa no se puede dejar de lado las características propias de la entidad y los recursos existentes, además del compromiso de primordialmente de la alta dirección, sin dejar de lado la de todos los servidores públicos con que cuenta la alcaldía.

Para la alcaldía municipal de Turbaco es de vital importancia realizar esta fase porque es aquí donde se llevara a cabo la formación de la totalidad de los servidores públicos con los que cuenta la alcaldía acerca del Sistema de Gestión de Calidad al que está siendo sometida, así como la adopción de gradual de todos y cada uno de los procesos y procedimiento definidos con anterioridad.

EVALUACIÓN: El principal objetivo de esta fase es evaluar si los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 han sido implementados de manera eficaz y cumple con los propósitos para los cuales se ha implementado, esto se realizara a través de una auditoría interna de calidad y otras auditorias que la propia alcaldía establezca de manera voluntaria.

En esta fase la alcaldía podrá conocer con exactitud cómo esta frente al cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma NTCGP 1000, es decir se verifica si se ha ejecutado lo planeado considerando el seguimiento al cumplimiento de los objetivos institucionales y de calidad, este último proceso para la alcaldía es de vital importancia porque aquí es donde se empieza a realizar las actividades necesarias para que las inconsistencias, las no conformidades, las quejas y reclamos de los usuarios se mejoren para bien de las partes interesadas de aquí nacen las bases para las mejoras continuas de las organizaciones.

Es de vital importancia que se pueda tener un esquema donde se pueda confrontar lo planeado, lo implementado frente a la realidad actual de la alcaldía municipal de Turbaco. En esta última fase es donde se realizan las auditorias tanto internas como externas para medir si verdaderamente en la alcaldía se ha implementado los requisitos de la norma NTCGP 1000 de una manera eficaz y si cumple con los propósitos para el cual se implemento.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Esta norma es de aplicación genérica sin embargo la estructura y documentación del sistema de gestión de la calidad depende de las características particulares de cada entidad: marcos legales, objetivos, estructuras, tamaños, necesidades, procesos y productos y/o servicios que suministran.

Con el propósito de conocer la situación actual de la Alcaldía Municipal de Turbaco frente a los requisitos exigidos en esta norma el investigador determina que se aplique un cuestionario en el cual se analizará cada uno de los puntos y se verificará cuál es el estado de la entidad para así de esta manera saber con certeza desde qué punto se empieza para la implementación de la norma. El cuestionario que se aplicó a la alcaldía municipal de Turbaco es el que a continuación se muestra.

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	HALLAZGOS
		4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
		4.1	Requisitos Generales	

1	1	a	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación)	No existe plena identificación de los diferentes procesos.
2	2	b	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos	No hay evidencia documental de las interacciones
3	3	c	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos	
4	4	d	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos	No se encuentran especificados los recursos necesarios para llevar a cabo cada proceso
5	5	e	Se realiza seguimiento y medición a los procesos	No existe una metodología definida.
6	6	f	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos	No existe una metodología definida.
7	7	g	Se han identificado y diseñado los puntos de control frente a los riesgos más significativos	
8	8		Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente	
9	9		En el control sobre procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes	
		4.2	Gestión Documental	
		4.2.1	Generalidades	
10	1	a	La política y los objetivos de calidad están documentados	No existe evidencia documental.
11	2	b	Existe un manual de calidad	No existe evidencia documental.
12	3	c	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (control de documentos, control de registros, control de producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad.)	Cada dependencia trabaja sus propios registros, sin tener un criterio unificado.

13	4	d	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos)	
14	5	e	Se diligencian y se conservan los registros exigidos por la NTCGP 1000	El control de los registros está basado en las disposiciones del Archivo General de la Nación.
		4.2.2	Manual de Calidad	
15	1		Está documentado el Manual de la Calidad	No existe evidencia documental.
16	2	a	Incluye el alcance y las inclusiones	
17	3	b	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos	
18	4	c	Incluye la secuencia e integración de los procesos	
		4.2.3	Control de Documentos	El control se da de acuerdo a las disposiciones del Archivo General de la Nación.
19	1	a	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición.	
20	2	b	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y reaprobación de los documentos	
21	3	c	Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente	
22	4	d	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable	
23	5	e	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos	
24	6	f	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución	

25	7	g	Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos, obsoletos y la identificación de aquellos que se conservan	
26	8	h	Se han identificado e implementado las disposiciones legales que le sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos (ley de archivos)	
		4.2.4	Control de Registros	El archivo trabaja con técnicas antiguas, sin embargo, se trabaja en la implementación de las nuevas disposiciones de la Ley 594 de 2000.
27	1		Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de calidad	
28	2		Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación y disposición de los registros	No existe procedimiento documentado.
29	3		Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los registros (ley de archivos)	
		5	Responsabilidad de la Dirección	
		5.1	Compromiso de la Dirección	
30	1	a	la dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y los reglamentarios	
31	2	b	Se ha establecido la política de calidad	No se ha establecido.
32	3	c	Se han establecido los objetivos de la calidad	No se han establecido.
33	4	d	Se han realizado las revisiones por la dirección	No se ha realizado.
34	5	e	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	
		5.2	Enfoque hacia el cliente	Los servicios están ajustados a la ley, se

				trabaja en la implementación de las encuestas de satisfacción.
35	1		Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción	
36	2		Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad	
37	3		Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente	
38	4		Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control	
		5.3	Política de calidad	No se ha declarado.
39	1	a	Es adecuada a la misión de la entidad	
40	2	b	Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos	
41	3	c	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad	
42	4	d	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	
43	5	e	Es comunicada y entendida por los servicios públicos y / o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad	
44	6	f	Se revisa para adecuación continua	
		5.4	Planificación	
		5.4.1	Objetivos de la calidad	No han sido planteados.
45	1		Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización	
46	2		Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y / o servicio	
47	3		Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad	
48	4		En la formulación re objetivos de la calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la	

			entidad.	
49	5		En la formulación de objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.	
		5.4. 2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	
50	1	a	Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la norma NTC GP 1000:2004	No existe plan de acción.
51	2	b	Se ha establecido en la comunicación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de la calidad	No existe plan de acción.
52	3		Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este.	No existe plan de acción.
		5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	
		5.5. 1	Responsabilidad y autoridad	
53	1		Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.	Debe definirse cuales funciones corresponden a responsabilidades y cuales a autoridades.
54	2		Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades	
		5.5. 2	Representante de la dirección	No está definido.
55	1		Esta designado formalmente ante la organización	
56	2		Es un miembro de la dirección	
57	3	a	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad	
58	4	b	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora	

59	5	c	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización	
		5.5.3	Comunicación interna	No está establecido.
60	1		Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad	
		5.6	Revisión por la dirección	
		5.6.1	Generalidades	
61	1		Esta planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad	No se ha establecido.
62	2		la revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad	No se ha establecido.
63	3		Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora	No se ha establecido.
64	4		Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad	No se ha establecido.
65	5		Se mantiene registros de las revisiones por la dirección	No se ha establecido.
		5.6.2	Información para la revisión	
66	1	a	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorias	No se ha establecido.
67	2	b	Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes	No se ha establecido.
68	3	c	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio	No se ha establecido.
69	4	d	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas	No se ha establecido.
70	5	e	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores	No se ha establecido.

71	6	f	Se consideran en la revisión en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad	No se ha establecido.
72	7	g	Se consideran las recomendaciones para la mejora	No se ha establecido.
73	8	h	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad	No se ha establecido.
		5.6.3	Resultados de la revisión	
74	1	a	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos	No se ha establecido.
75	2	b	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente	No se ha establecido.
76	3	c	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos	No se ha establecido.
		6	Gestión de los Recursos	
		6.2	Talento Humano	
		6.2.1	Generalidades	
77	1		Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia	
		6.2.2.	Competencia, toma de conciencia y formación	
78	1	a	Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio	
79	2	b	Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades	
80	3	c	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.	

81	4	d	Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y como ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad.	
82	5	e	Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.	
		6.3	Infraestructura	
83	1		Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	
84	2		Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.	Se está trabajando en la adecuación, tanto de la planta física, como de los equipos tecnológicos.
85	3		Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	
		6.4	Ambiente de trabajo	
86	1		Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	En la actualidad se trabaja en el mejoramiento del ambiente de trabajo.
87	2		Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	
		7	Realización del producto o prestación del servicio	
		7.1	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.	
88	1		Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales)	No están plenamente identificados los procesos misionales.
89	2		Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.	

90	3		La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1)	
91	4	a	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio.	
92	5	b	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio	
93	6	c	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación.	
94	7	d	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos.	
		7.2	Procesos relacionados con los clientes	
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.	Estos se encuentran determinados por el Plan de Desarrollo.
95	1	a	La entidad ha determinado los requisitos del producto especificaciones por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo.	
96	2	b	La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada.	
97	3	c	la entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio	
98	4	d	Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y /o servicio por parte de la entidad	
		7.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	
99	1		Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente	

100	2	b	Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente	
101	3	c	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos requeridos	
102	4		Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen	
103	5		Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de estas modificaciones	
		7.2.3	Comunicación con los clientes	
104	1	a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio	
105	2	b	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)	
106	3	c	Se han determinado e implementado disposición eficaz para la comunicación con los clientes relativa a la retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (posterior a la prestación del servicio)	
107	4	d	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la participación ciudadana	
		7.4	Adquisición de bienes y servicios	
		7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios	Se está trabajando en la elaboración de los procedimientos de

				contratación interventora. e
108	1		Se asegura la entidad que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables	
109	2		Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del servicio de la entidad	
110	3		Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en la selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o de motivación subjetiva)	
111	4		Se evalúa a los proveedores para su selección en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad	
112	5		Están definidos los criterios de selección de los proveedores	
113	6		Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores	
114	7		Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se derivan	
115	8		Existe un plan de compras adoptado por la organización	
116	9		Los proveedores se encuentra debidamente inscritos en el registro de proponentes	
117	0		Los proveedores se encuentra debidamente inscritos en el CUBS (Catalogo Único de bienes y servicios)	
118	1		El proceso contractual se encuentra publicado en el sistema de información para la contratación estatal SICE	Si se encuentra publicado.
11	1		El proceso contractual se reporta a la	

9	2		Cámara de Comercio	
		7.4. 2	Información para la adquisición de bienes y servicios	En las órdenes de compra se especifican los requisitos del producto o servicio a adquirir.
12 0	1		Se definen los requisitos para el producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados	
12 1	2		Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista	
12 2	3		Se definen requisitos al proveedor o contratista de su sistema de gestión de la calidad	
12 3	4		la entidad se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor	
		7.4. 3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	
12 4	1		Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones	
12 5	2		Si la entidad o su cliente se propone verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidas en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio	
		7.5	Producción y prestación del servicio	
		7.5. 1	Control de la Producción y prestación del servicio	
12 6	1		Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio	
12 7	2		la producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas	
12 8	3	a	Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio (por ejemplo fichas técnicas, protocolos de servicio)	

129	4	b	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)	
130	5	c	Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio	
131	6	d	Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento	
132	7	e	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición	
133	8	f	Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio	
134	9	g	Las condiciones controladas incluyen los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia	
		7.5.3	Identificación y trazabilidad	
135	1		Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio	
136	2		Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento	
137	3		Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio	
		7.5.5	Preservación del producto y/o servicio	Hay que hacer una identificación de los casos en los que aplique este requisito para así establecer una metodología para su preservación.
138	1		Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto	
139	2		La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección.	
140	3		La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo	

		8	Medición, análisis y mejora	
		8.1	Generalidades	
14 1	1		Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora	
14 2	2		Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora	
14 3	3	a	Los procesos de medición, seguimiento, análisis, y mejora demuestran la conformidad del producto y/o servicio	
14 4	4	b	Los procesos de medición, seguimiento, análisis, y mejora aseguran la conformidad del sistema de gestión de la calidad	
14 5	5	c	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad	
14 6	6		Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización	
		8.2	Seguimiento y medición	
		8.2.1	Satisfacción al cliente	
14 7	1		Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad	
14 8	2		Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente	
		8.2.2	Auditoría interna (de calidad)	En la actualidad las auditorías que se desarrollan están orientadas únicamente hacia el control interno.
14 9	1		Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad	

15 0	2	a	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema es conforme con la norma NTCGP 1000:2004, con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad	
15 1	3	b	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.	
15 2	4		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar.	
15 3	5		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas.	
15 4	6		Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad.	
15 5	7		Las auditorías internas de calidad las realiza personal independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad	
15 6	8		Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos	
15 7	9		La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas, sin demora injustificada	
15 8 0	1 0		Las actividades de seguimiento a las auditorías incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el reporte del resultado de esta verificación	
15 9	1 1		Se conservan registros de los resultados de las auditorías internas	
		8.2. 3	Seguimiento y medición de los procesos	
16 0	1		Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la	

			calidad	
16 1	2		El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad	
16 2	3		Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados	
16 3	4		Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación	
16 4	5		Están disponibles los resultados pertinentes del sistema de evaluación y son difundidos de manera permanente a los clientes y partes interesadas a través de la página Web	
		8.2. 4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio	
16 5	1		Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio	
16 6	2		Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio	
16 7	3		Se hace el seguimiento y medición de las características del producto y/o servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planifico	
16 8	4		Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio	
16 9	5		Los registros que se mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto y/o servicio	
17 0	6		Se libera el producto únicamente cuando ha cumplido satisfactoriamente con las disposiciones planificadas	
17 1	7		Cuando se libera el producto sin que se hayan cumplido las disposiciones planificadas, se asegura su aprobación por una autoridad pertinente en la entidad o por el cliente	
		8.3	Control de producto y/o servicio no conforme	
17 2	1		Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no internacional	

17 3	2		Se controla el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no internacional	
17 4	3		Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme	
17 5	4	a.b. c	Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada o autorizar su uso bajo concesión ó definir acciones para impedir su uso o aplicación	
17 6	5		Cuando se autoriza el uso, aceptación bajo concesión de un producto no conforme, esto lo hace una autoridad pertinente en la entidad o el cliente, cuando sea aplicable.	
17 7	6		Se conservan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones.	
17 8	7		Los productos corregidos se someten a una nueva verificación	
17 9	8		Se adoptan acciones apropiadas, respecto a las consecuencias de la no conformidad detectada, cuando el producto está en uso o ya fue entregado.	
		8.4	Análisis de datos	
18 0	1		Se determina cuales son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua	
18 1	2		Se recopilan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.	
18 2	3		Se analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora	

			continua	
18 3	4		Se incluyen dentro de estos datos, los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por otra fuente.	
18 4	5	a.	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente	
18 5	6	b.	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	
18 6	7	c.	El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluyendo las oportunidades de tomar acciones preventivas	
18 7	8	d.	El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores	
		8.5	Mejora	
		8.5.1	Mejora continua	
18 8	1		La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías internas de calidad, análisis de datos, sistemas de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	
		8.5.2	Acciones correctivas	
18 9	1		Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir	
19 0	2		Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas	

19 1	3		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada	
19 2	4		Se mantienen registros de las acciones correctivas tomadas y de sus resultados.	
		8.5. 3	Acciones preventivas	
19 3	1		Se elimina las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.	
19 4	2		Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos de los problemas potenciales.	
19 5	3		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción preventiva tomada.	
19 6	4		Se toman como base los mapas de riesgos para establecer acciones preventivas	
19 7	5		Se mantienen registros de las acciones preventivas tomadas y de sus resultados	

Fuente: Lista verificación de la norma NTCGP 1000:2009

DIAGNOSTICO ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA NTCGP 1000:2009 EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE TURBACO (BOLIVAR; COLOMBIA)

Luego de evaluar el estado de cumplimiento de la norma NTCGP 1000:2009 en la alcaldía municipal de Turbaco, a través de la lista de verificación podemos evidenciar:

- En cuanto a los requisitos generales de la norma se evidencia que no existe una identificación plena de los procesos y no se muestra la interacción entre uno y otro.
- La gestión documental no están identificadas y documentadas debido a que los entrenamientos de las personas encargadas solo se dan de una forma de generación en generación, los registros y documentos se elaboran basados en las disposiciones en la ley general de archivo y en el archivo general de la nación.
- Aunque se trabaja en la implementación del sistema de medición de satisfacción del usuario los otros ítems que integran este componente aun no se ha definido.
- Existen planes de acción en cuanto al mejoramiento de infraestructura de la planta física del ambiente laboral.
- Existe un avance significativo en cuanto los procesos relacionados con la realización del producto y prestación del servicio.
- En este punto el 8.2.2 únicamente se realizan auditorías solo para control interno.

MEJORAS A REALIZAR EN LOS PROCESOS BASADOS EN LAS NORMA DE CALIDAD

- Incrementar el margen de cobertura en prestación de servicios públicos básicos, a través de la optimización en la inversión.
- Capacitar a los funcionarios en temas relacionados con Gestión Pública y atención al ciudadano.
- Fortalecer los espacios de participación ciudadana con los que se cuenta.
- Mejorar continuamente los procesos cumpliendo con los estándares de calidad.
- Determinar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Ofrecer a la ciudadanía información sobre los trámites y servicios que presta la entidad de manera efectiva, participativa y transparente

MEJORAS BASADAS EN LA NORMA NTCGP 1000:2009 TENIENDO EN CUENTA LA SATISFACCION DEL CLIENTE:

La implementación de un SGC basado en la NTCGP 1000:2009 permite a la Administración Municipal de Turbaco llevar a cabo procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para ofrecer un servicio de mejor calidad.

Algunos procesos a seguir son los siguientes:

Encuestas de Satisfacción del Cliente: La aplicación de las mismas permitirá determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y en caso de inconformidad tomar las acciones pertinentes. (Ver Anexo 1, Encuesta de satisfacción del Cliente).

Auditoría Interna: La Dirección, de acuerdo al actual organigrama del municipio de Turbaco se sugiere que la integre el alcalde y el jefe de la oficina de control interno, escogerá un grupo auditor que realizara auditorías internas planificadas y decidirá si el Sistema de Gestión de Calidad se está implementando de manera eficaz y eficiente.

Seguimiento y Medición de los Procesos: La entidad aplicará un sistema de evaluación por medio del cual se medirá el cumplimiento de los procesos aplicados por la entidad. Así mismo se realizara un seguimiento a la prestación del servicio para comprobar si cumple con los requisitos presentados por el cliente y tomar las acciones según el caso.

Las actividades descritas anteriormente nos permitirán detectar e identificar los servicios que no sean conformes con los requisitos, los cuales deben ser tratados con acciones preventivas, correctivas y de mejora para definir si su aplicabilidad es acorde o no.

ANEXO ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

A continuación se listan unas cortas preguntas que tienen como finalidad conocer sus apreciaciones acerca de la calidad de la atención recibida. Su opinión es muy importante para mejorar los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal de Turbaco.

1. De los siguientes requisitos, marque los que considera más importantes para usted, al momento de solicitar un servicio en la Alcaldía:

- Atención al cliente (Amabilidad y atención por parte del funcionario).
- Orientación en la resolución de inquietudes.
- Exactitud en el suministro del servicio con relación a lo solicitado.
- Corto tiempo entre solicitud y servicio prestado.
- Veracidad y utilidad de la información.

○ Otro. ¿Cuál?

2. De acuerdo con sus expectativas califique el servicio recibido, marcando con una X en la tabla, según corresponda, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1. Muy deficiente 2. Deficiente 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

Aspecto del servicio evaluado	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
<ul style="list-style-type: none"> Facilidad de comunicación con la Alcaldía Municipal y sus dependencias. 					
<ul style="list-style-type: none"> Cooperación y amabilidad en la atención recibida al solicitar el servicio. 					
<ul style="list-style-type: none"> La información requerida ha sido clara, exacta y completa 					
<ul style="list-style-type: none"> La información recibida ha sido oportuna 					
<ul style="list-style-type: none"> La atención y asesoría que ha recibido en las dependencias visitadas y/o consultadas fue: 					
<ul style="list-style-type: none"> Las instalaciones en las cuales ha recibido el servicio 					
<ul style="list-style-type: none"> El conocimiento, dominio técnico y la competencia del personal que lo atendieron 					

3. En General, se encuentra usted satisfecho con los servicios que presta la Alcaldía Municipal de Turbaco

SI _____ NO _____

4. Solicitaría nuevamente nuestros servicios?

SI ____ NO ____

BIBLIOGRAFIA

- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 1599 de 2005. Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 2145 de 1999. Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 3622 del 10 de octubre de 2005. Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la ley 489 de 1998 en lo referente al sistema de desarrollo administrativo.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 4110 de 2004. Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- ICONTEC. NTCGP 1000:2009. Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos.
- LEY 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las

atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

- LEY 872 de 2003. Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Diagnostico para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la gestión pública bajo la norma NTCGP 1000:2004.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Planeación para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la gestión pública bajo la norma NTCGP 1000:2004.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Diseño para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la gestión pública bajo la norma NTCGP 1000:2004.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Implementación para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la gestión pública bajo la norma NTCGP 1000:2004.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Evaluación para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la gestión pública bajo la norma NTCGP 1000:2004.
- NTC ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- DECRETO 2740 DEL 2001. Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la Ley 489 De 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.

- DECRETO 3622 DEL 2005. Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.

LA IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTION DE
LA CALIDAD EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE
TURBACO (Bolívar; Colombia) BASADO EN LA
NORMA TECNICA NTCGP 1000:2009

EDWIN JAVIER PÁJARO GARZÓN

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARTAGENA
2013

LA IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTION DE
LA CALIDAD EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE
TURBACO (Bolívar; Colombia) BASADO EN LA
NORMA TECNICA NTCGP 1000:2009

EDWIN JAVIER PÁJARO GARZÓN

Ensayo para optar al título de

Administrador de Empresas

Asesor

LUIS ENRIQUE RUBIANO QUITIAN

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARTAGENA
2013