

**UNIVERSIDAD MILITAR  
NUEVA GRANADA**



**PLAN DE VALIDACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD PARA ENTIDAD DE  
SEGURIDAD CON ÁMBITO NACIONAL**

**Presentado por  
JEIMMY ALEXANDRA DUARTE ROJAS**

**LEONARDO JUAN RAMÍREZ LÓPEZ**  
Docente

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE INGENIERIA  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE LA CALIDAD  
BOGOTÁ DC  
AGOSTO 2013**

**PLAN DE VALIDACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD PARA ENTIDAD DE  
SEGURIDAD CON ÁMBITO NACIONAL**

**ESTRATEGY VALIDATION OF QUALITY MANUAL TO SECURITY NATIONAL  
INSTITUTION**

Jeimmy Alexandra Duarte Rojas  
Administradora de Empresas  
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia,  
[u6700440@unimilitar.edu.co](mailto:u6700440@unimilitar.edu.co)

**RESUMEN**

El Manual de la Calidad es un documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización, cuya función principal es ser una herramienta de apoyo que direcciona el quehacer de la empresa. Dicho manual debe ser permanentemente revisado y actualizado para que el sistema se mantenga y se mejore continuamente. En este trabajo se explica el proceso de validación de la conformidad, para la operatividad de manual y verificar que está bien documentado y cumple con las normas establecidas. La Validación es realizada a través de instrumento de consulta y sus resultados retroalimentados para modificar y corregir el manual presentado. En la Entidad de Seguridad con ámbito Nacional, se realizó la actualización del manual de la calidad de acuerdo a las normas ISO 9001:2008 y NTCG 1000: 2009, además de la normatividad legal asociada. Los resultados de la validación y la metodología aplicada para aprobar el manual ante la muestra tomada, en la que se encontraban servidores públicos entre funcionarios y/o contratistas da como resultado importante la aceptación del manual y los criterios correctos que se usaron para diseñar e implementar siguiendo con los ligamientos del Decreto Ley 4057 del 2011, en donde los funcionarios y/o contratistas que hicieron la validación del manual sintieron que está acorde a lo esperado y fundamentalmente es la ruta

para la ejecución de los Procesos en la Entidad. El impacto concreto de este trabajo fue medir el grado de percepción y aceptación del manual en busca de identificar si hubiera lugar, posibles deficiencias en el manual y la metodología usada para la validación, conocer las impresiones y evaluar cualitativa y cuantitativamente el grado de satisfacción de los clientes internos de la entidad con la elaboración, e implementación y socialización, entendimiento por parte de los funcionarios públicos del nuevo manual de calidad. Para concluir, se afirma que el diseño e implementación de la validación del manual fue el idóneo para los servidores públicos lo que permite para ellos una ejecución de sus procesos de manera acertada, fiable y eficaz con el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad. Las preguntas que se usaron en la encuesta fueron entendidas por los funcionarios y/o contratistas de la entidad, y que sus recomendaciones se tuvieron en cuenta como oportunidades de mejora del manual facilitando la interacción entre el manual y los servidores públicos siempre en la búsqueda de la eficacia y eficiencia del sistema como parte fundamental de la implementación del mismo y del manual de calidad para la entidad de Seguridad Nacional.

**Palabras clave:** Validación, Manual de Calidad, Seguridad, Servicios.

### **ABSTRACT**

The Quality Manual is a document that specifies the system of quality management of an organization. whose main function is to be a support tool that addresses the work of the company. This manual should be constantly reviewed and updated so that the system is maintained and continuously improved. This manual should be constantly reviewed and updated so that the system is maintained and continuously improved. This paper explains the process of validating conformance to the operation manual and verifies that it is well documented and meets the standards. Validation is

conducted through consultation tool and results fed back to modify and correct the manual presented. In the Entity field Safety National was updating the quality manual according to ISO 9001:2008 and NTCGP 1000: 2009, plus associated legal regulations. The validation results and the methodology used to approve the manual to the sample taken, in which public servants were among officials and / or contractors important results of the manual acceptance and the correct criteria that were used to design and implement along with the linkage of Decree Law 4057 of 2011, where the officers and / or contractor who did the manual validation felt that is consistent with what is expected and the route primarily to implement the Entity Process. To conclude, we can say that the design and implementation of manual validation was ideal for allowing public servants to them a run for their processes accurate, reliable and efficient with the Quality Management System of the company. The questions used in the survey were understood by staff and / or contractors of the entity, and that its recommendations were considered as opportunities to improve the manual facilitating interaction between public servants manual and always in search of the effectiveness and efficiency of the system as a fundamental part of its implementation and the quality manual for National Security authority.

**Keywords:** Validation, Quality Manual, Security, Services.

## 1. INTRODUCCIÓN

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que ésta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Para cumplir con los requerimientos de

la norma NTC GP1000 tendiente a guiar los principios de calidad para entidades públicas [1]. La implementación de un sistema de gestión es una decisión estratégica de la empresa, la cual para la correcta implementación de su sistema debe identificar y entender sus procesos actuales y los procedimientos asociados para la administración de sus actividades. Dentro del SGC está la realización de un manual de la calidad, el cual es el paso documental inicial para mantener la calidad en las empresas. El manual de calidad permite que la entidad evalúe constantemente sus procesos y actividades, perfeccionando así la base del manejo de su sistema de gestión y mejore sus procesos.

La Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional, está empeñada en desarrollar y mantener sus procesos, incrementando así la capacidad de aumentar la satisfacción de sus clientes internos (funcionarios y Contratistas y externos (órganos de control, despachos judiciales, fiscalía y otras Entidades), así como para culminar sus objetivos misionales dentro del marco de las políticas del buen gobierno. Es por ello que las directrices impartidas, van encaminadas a realizar una constante evaluación de los procesos y procedimientos, con el fin de identificar áreas a ser optimizadas administrativamente de acuerdo a lo ordenado por el Decreto Ley 4057 de 2011[2], buscando soluciones que después de ser evaluadas se implementan, para lograr alcanzar los objetivos propuestos en la Entidad. Actualmente, esta entidad de Seguridad cuenta con dos procesos estratégicos, cuatro misionales y cinco de apoyo, que están diseñados y ajustados a la nueva misión y visión (Marco Estratégico) de la entidad, lo cual ha dado como resultado esta cuarta versión del Manual de Calidad de La Entidad de Seguridad con ámbito Nacional y su Fondo Rotatorio.

Para esto, se presenta el diseño de un manual de calidad basado en una estructura idónea, enmarcada en el Decreto ley 4057 del 31 de octubre del 2011, que toma

todos los componentes con un alcance eficiente y eficaz para la gestión administrativa.

Se espera que para los próximos meses el Manual de Calidad de la Entidad sea implementado y sirva para que los servidores públicos de la Organización desempeñen y ejecuten bien los procesos que se llevan al interior de entidad con eficacia, eficiencia y efectividad principios de la norma NTCGP 1000.

## **1.1 CONTEXTO DE LA EMPRESA**

En 1953, el Gobierno Nacional, buscando la reconciliación nacional y esgrimiendo sus postulados de justicia, paz y libertad, dentro de su línea política reformista, toma la decisión de crear el primer servicio de inteligencia colombiano, caracterizado por su profesionalismo, dándole una estructura de acuerdo a las necesidades del Estado. Es así como mediante la expedición del Decreto 2872 del 31 de octubre del mismo año, se da vida al Departamento Administrativo del Servicio de Inteligencia Colombiano (SIC), en un marco de orden público convulsionado. Esta Entidad día a día se fortalece hasta el año de 1960, en el cual por decisión del Gobierno de turno, se sustituye el SIC por la Entidad de Seguridad de Ámbito Nacional, mediante Decreto 1717 del 18 de julio del citado año, convirtiéndolo en el organismo que durante 58 años cumplió con éxito su misión, respondiendo a las necesidades del país, creciendo en resultados y experiencia, volcando toda su fuerza para proteger los asuntos relacionados con la seguridad interior del país, de salvaguardar el régimen constitucional desde la óptica de la inteligencia de estado. La Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional además fue responsable de investigar conductas delictivas que atentaban contra la Seguridad Nacional y efectuar el control migratorio sobre los ciudadanos colombianos y extranjeros que salían e ingresaban al país, así

como la protección del Primer Mandatario, Ex mandatarios y Ministros de Despacho, labores que desarrolló con éxito permanente, dando tranquilidad a toda la ciudadanía; dicha función culminó el 31 de octubre de 2011.

## **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 MATERIALES**

A continuación se lista la normatividad asociada a este trabajo:

**Ley 1444 de 2011:** “por medio de la cual se escinden unos ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al Presidente de la República para modificar la Estructura de la Administración pública, la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación y otras disposiciones”

**Decreto Ley 4057 de 2011:** “Por medio de la cual se suprime el Departamento Administrativo de Seguridad (DAS) se reasignan unas funciones y se dictan otras disposiciones.

**Resolución 071 de 2012:** “Por medio la cual se adopta la misión y visión, objetivos Generales, Política de calidad, objetivo de Calidad de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional.”

**Resolución 399 de 2012:** “Por medio de la cual se modifica parcialmente la Tercera versión del Manual de calidad y se adopta la cuarta versión del mapa de procesos para la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional.

**Expertos de la oficina Asesoras de Divulgación y Prensa:** Expediente de la entidad para la comunicación institucional, para el Sistema de Gestión de calidad.

## **2.2 MÉTODO**

El método adoptado fue descriptivo documental cuya fuente de formación fueron las personas vinculadas a los procesos, las leyes, decretos, resoluciones y personal vinculado a los procesos. Las etapas del método desarrollado fueron cuatro.

### **2.2.1 Definición**

La evaluación para validar el manual parte de los resultados de la socialización que consiste en recoger pruebas indicadoras de que el documento se puede aplicar eficazmente y acorde al contexto y las realidades de la empresa.

### **2.2.2 Evaluación**

Una vez que la empresa ha decidido adoptar el manual de calidad, debe evaluar su nivel de aceptación para su validación. El instrumento utilizado fue la encuesta, acompañada de una explicación personalizada en caso de alguna duda.

### **2.2.3 Presentación del manual de Calidad**

Los componentes del manual de calidad son debidamente explicados mediante charlas expositivas y documentados. Para el proceso se establece una “guía base” para conservar un proceso de socialización ordenado y coherente.

## **3. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

Como consecuencia de la aplicación del instrumento de consulta se obtuvieron los resultados que se mencionan a continuación.

### **3.1 ENCUESTA**

La encuesta fue la siguiente:

Esta encuesta pretende conocer su nivel opinión acerca de la importancia que tiene la aplicación de una manual de calidad de nuestros procesos administrativos. Sus respuestas servirán para tomar acciones y medidas en pús del mejoramiento del manual y del sistema de calidad de la entidad.

CARGO: \_\_\_\_\_

AÑOS DE SERVICIO: \_\_\_\_\_

Por favor, señale con una equis (x) a cada cuestionamiento según su opinión:

E si es Excelente, B si es Bueno, R si es Regular y M si es Malo.

CRITERIO DE EVALUACIÓN	E	B	R	M
1. Como califica la socialización de manual de calidad realizada por el Ing. Ignacio Cabrales en las fechas de 16 y 17 de Enero de 2013.				
2. En que nivel la contextualización de los pilares misionales esta acorde a la realidad actual de la institución basado en el Decreto Ley 4057/2011.				
3. De que forma se ajusta el marco estratégico propuesto a su nueva función misional.				
4. En que medida el mapa de procesos esta alineado con el Decreto Ley 4057/2011 para cumplir con los requisitos establecidos durante la fase de implementación.				
5. Acorde a su función misional, fueron suficientemente caracterizados los procesos propuestos				
6. Que opinión tiene acerca de la claridad y objetividad con la que fue presentado el manual de calidad				
7. En que medida se considera usted como parte integral de los procesos de calidad de la institución				
8. Cual es su disposición para implementar el manual de calidad propuesto al interior de su área.				

**Finalmente, por favor escriba las sugerencias y observaciones que estime conveniente:**

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

Gracias, ¡En Calidad... todos Sumamos!

### 3.2 TABULACIÓN

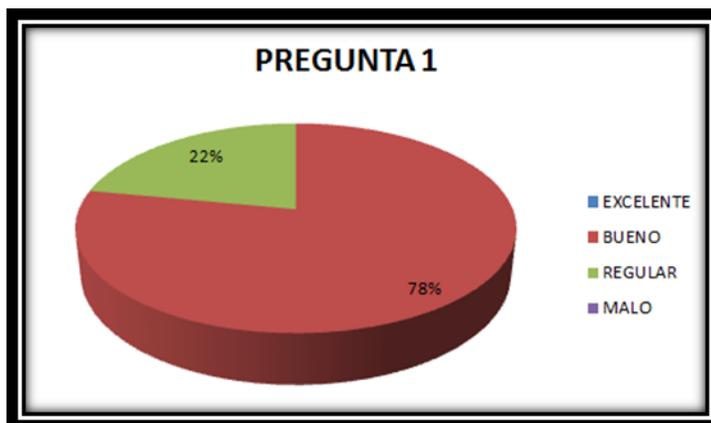
El registro de las respuestas fue reunido en un solo cuadro, que se presenta a continuación:

**Tabla 1. Resultados por pregunta**

	CALIFICACIÓN			
	E	B	R	M
<b>Pregunta 1</b>		7	2	
<b>Pregunta 2</b>	5	2	2	
<b>Pregunta 3</b>	4	5		
<b>Pregunta 4</b>	3	5	1	
<b>Pregunta 5</b>	2	6	1	
<b>Pregunta 6</b>	1	5	3	
<b>Pregunta 7</b>	3	4	2	
<b>Pregunta 8</b>	2	6	1	

#### 3.2.1 Pregunta 1

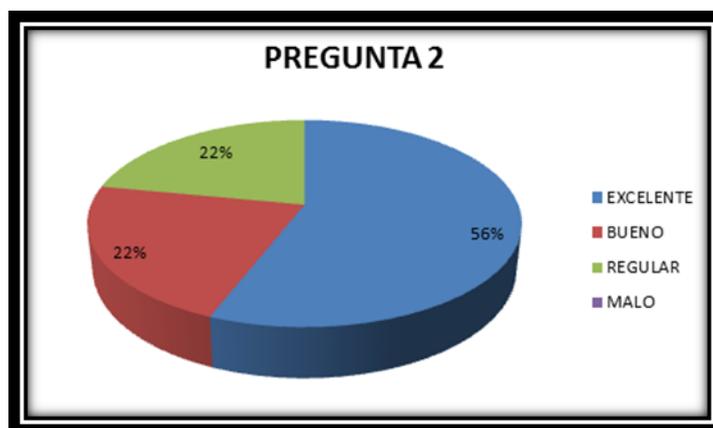
Como califica la socialización de manual de calidad realizada por el Ing. Ignacio Cabrales en las fechas de 16 y 17 de Enero de 2013.



El 78 % de los servidores públicos encuestados En la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional asumieron que la socialización del manual de calidad, fue buena, y pertinente para la comprensión del mismo. Un 22% exclamo que era regular.

### 3.2.2 Pregunta 2

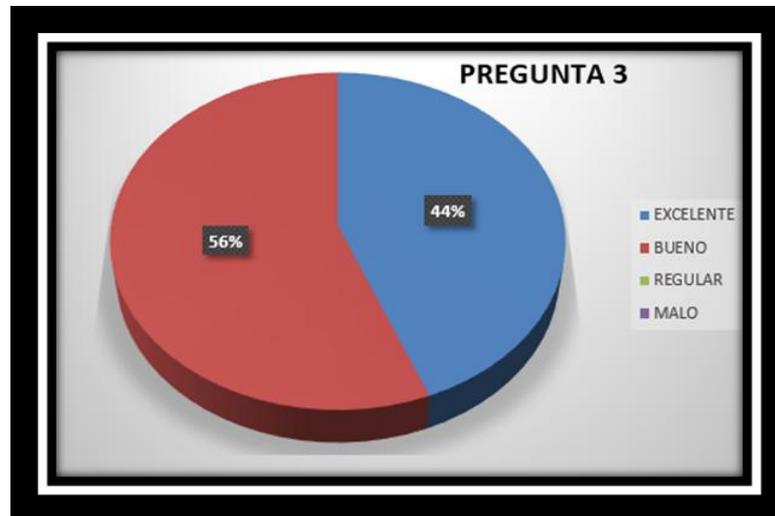
En qué nivel la contextualización de los pilares misionales está acorde a la realidad actual de la institución basada en el Decreto Ley 4057/2011.



El 56% de los servidores públicos de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional evaluaron que el nivel de contextualización de los pilares misionales de la entidad si estuvieron de forma excelente acorde al Decreto Ley 4057 del 2011, mientras que un 22% obtuvo una posición de Buena y Regular.

### 3.2.3 Pregunta 3

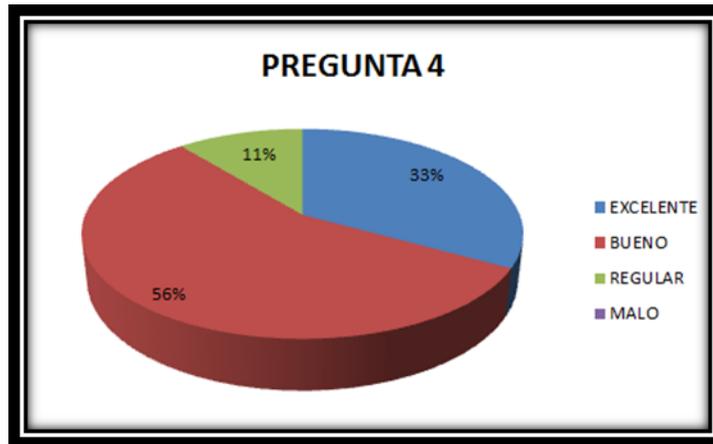
De qué forma se ajusta el marco estratégico propuesto a su nueva función misional



Los servidores públicos de la Entidad de Seguridad con Ámbito Nacional evaluaron que el marco estratégico propuesto para la entidad un 56% expuso que se ajusta de forma buena y el 44 % dijo de forma excelente a la realidad de la entidad.

### 3.2.4 Pregunta 4

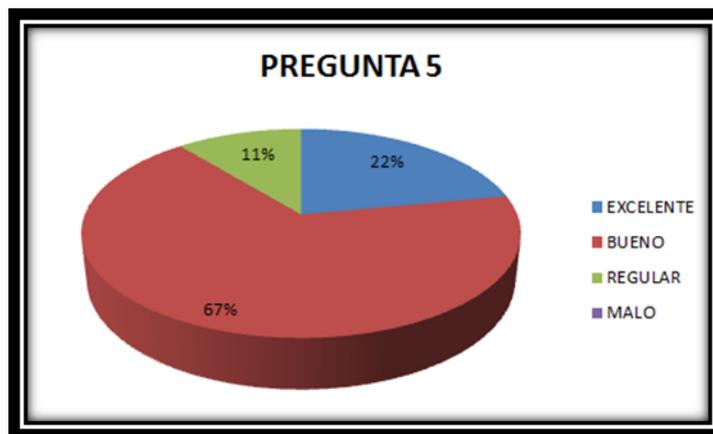
En qué medida el mapa de procesos está alineado con el Decreto Ley 4057/2011 para cumplir con los requisitos establecidos durante la fase de implementación.



El 56% de los servidores públicos de la entidad manifiestan que el mapa de procesos está alineado al Decreto ley 4057 de 2011 y cumple con los requisitos para su implementación, el 33% opina que es excelente y solo un 11% estima que es regular para la entidad.

### 3.2.5 Pregunta 5

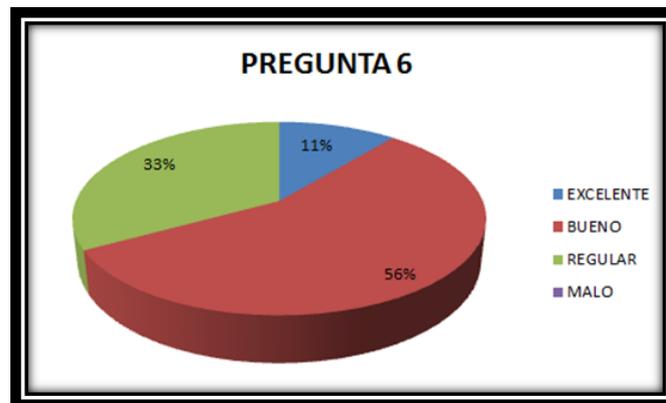
Acorde a su función misional, fueron suficientemente caracterizados los procesos propuestos.



El 67% de los Servidores Públicos manifiesta que los procesos fueron caracterizados de forma Buena, un 22% manifiesta que fueron propuestos Excelentemente y un 11% no lo cree.

### 3.2.6 Pregunta 6

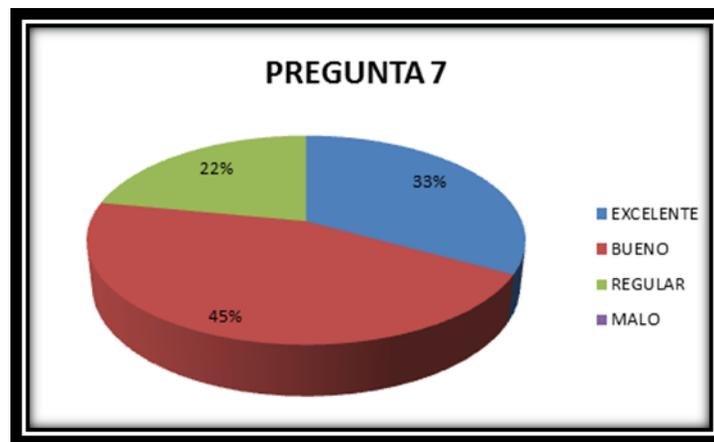
Qué opinión tiene acerca de la claridad y objetividad con la que fue presentado el manual de calidad.



El 56% de los servidores Públicos manifiestan que el manual de calidad fue claro y objetivo para la implementación en la entidad, mientras que un 33% manifiesta que no fue muy claro para ellos, el 11% de ellos dice que fue excelentemente claro y objetivo a la realidad actual de la entidad.

### 3.2.6 Pregunta 7

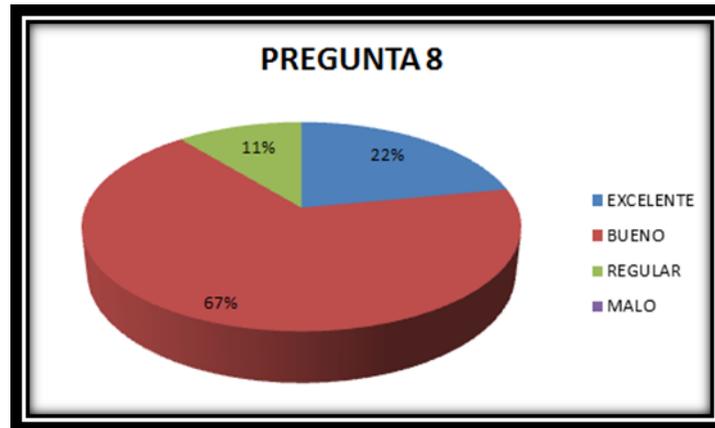
En qué medida se considera usted como parte integral de los procesos de calidad de la institución.



Los Servidores Públicos manifiestan que un 45% de ellos se sienten parte integral de los procesos de calidad de la institución, el 33% de ellos dicen que de forma excelente y un 22% de ellos no se sienten integral.

### 3.2.6 Pregunta 8

Cuál es su disposición para implementar el manual de calidad propuesto al interior de su área.



El 67% de los Servidores Públicos manifiestan sentirse dispuestos a implementar el manual de calidad de forma buena y el 22 % sienten excelentemente la disposición para la implementación del mismo, el 11% no la tiene.

### **3.3ANALISIS DE RESULTADOS**

Alinear los requerimientos de los entes de validación con el manual propuesto

En la encuesta realizada al personal de la oficina de planeación y comité técnico de calidad se obtuvieron respuestas que no fueron del todo favorables para lo cual se dieron las siguientes observaciones por parte de los encuestados:

En cuanto a la pregunta correspondiente a Cómo califica la socialización del manual de calidad realizada por el Ing. IGNACIO CABRALES en las fechas 16 y 17 de enero de 2013 se observa en la gráfica que para un 22 % de los encuestados no fue entendible ni clara dicha socialización; para lo cual sugieren que sería conveniente la realización de actividades pedagógicas previas a la socialización entre ellas, que es un manual de calidad, para que sirva un manual de calidad, que beneficios trae tener

un manual de calidad. Para así tener un mayor conocimiento del tema y lograr entender dicha socialización de forma favorable.

A la pregunta. En que nivel la contextualización de los pilares misionales está acorde a la realidad actual de la institución basado en el decreto ley 4057/201, el 22% de los encuestados contesta que dicha contextualización es regular para lo cual sugieren que se utilice un método más apropiado con vocabulario sencillo en lo que respecta a los términos legales, los pilares misionales si bien quedaron excelentemente diseñados al contexto de la misión de la entidad faltó un poco mas de lenguaje pedagógico.

En la pregunta. En que medida el mapa de procesos está alineado con el decreto ley 4057/2011 para cumplir con los requisitos establecidos durante la fase de implementación, el 33% de los encuestados afirma de manera regular que el mapa de procesos está alineado al decreto ley 4057/2011, para lo cual sugieren que no se tuviera en cuenta ciertos lineamientos del decreto sino que se siguiera con el proceso que se tenía antes para no crear traumatismo al desempeño que a los empleados más antiguos de la entidad.

En la pregunta. Acorde a su función misional fueron suficientemente caracterizados los procesos propuestos. El 11% de los encuestados responde que se caracterizaron de forma regular dichos procesos, para lo cual sugieren una previa explicación de manera detallada de cada proceso que va a su cargo puesto que se les hace complejo entender dichas caracterizaciones.

En la pregunta Que opinión tiene acerca de la claridad y objetividad con la que fue presentado el manual de calidad. El 33 % de los encuestados califican de regular la

claridad en la presentación del manual, para lo que sugieren que se muestre de manera más pedagógica, con herramientas más entendibles contando con la participación de todos los trabajadores.

A la pregunta. En que medida se considera usted como parte integral de los procesos de calidad de la institución; afirma el 22% que no se siente parte integral en dichos procesos, y sugieren hacer una encuesta o entrevista con cada uno de los empleados de la entidad y aprobación por voto y así sentirse integral a los procesos que ahí se ejecutan

A la pregunta. Cual es su disposición para implementar el manual de calidad propuesto al interior de su área. El 11% de los encuestados califica de regular la disposición para la implementación del manual y sugieren que la sensibilización sea lúdica y pedagógica para facilitar el proceso de ejecución del manual entre los servidores Públicos.

#### **4. CONCLUSIONES**

- La validación del manual de la calidad de la Entidad de Seguridad con ámbito Nacional fue mediante encuesta, que se usó como herramienta metodológica para captar información valiosa para la aprobación del mismo, utilizando preguntas claras y concretas que fueron diseñadas acorde al marco estratégico de la organización.
- El procedimiento y registro de la validación debe reflejar las actividades o etapas que se implementaron en el manual con respecto a los procesos y

mejorar continuamente para simplificar y controlar todos sus elementos por parte de los servidores públicos.

- El representante de la entidad es quien tiene la responsabilidad de presentar al asesor al interior de la misma; explicando su trabajo a realizar y facilitando las herramientas pedagógicas para socializar la validación en el tiempo, para la obtención de la información. También debe facilitar la información necesaria y aprobar y revisar aspectos de fondo como formatos, procesos de la entidad (mapa de procesos), procedimientos y sus responsabilidades y autoridades.
- Todos los procedimientos deben vincular siempre al personal directamente implicado en el proceso que se está analizando. El asesor debe presentar siempre el producto terminado para que las personas implicadas estén de acuerdo con el trabajo realizado y se sientan incluidas en el proceso de actualización del manual de la calidad.
- Adicionalmente es importante que el asesor explique cuando sea necesaria la razón de ser de la documentación de los SGC (en este caso más específicamente el manual de la calidad) y el componente de mejora continua a los procesos.

## **5. REFERENCIAS**

[1]Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (NTC - ISO -9001). Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:

<http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

[2]Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad (GTC-ISO/TR 10013).Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:  
<http://es.scribd.com/doc/52299369/GTC-ISO-TR10013>

[3]Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (NTC-ISO 9000). Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:  
[http://ujtl11.utadeo.edu.co/documentos/calidad/norma\\_tecnica\\_colombiana\\_NTC-ISO\\_9000.pdf](http://ujtl11.utadeo.edu.co/documentos/calidad/norma_tecnica_colombiana_NTC-ISO_9000.pdf)

[4]LEY 100 DE 1993 (Diciembre 23) “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley_0100_1993.html)

[5]DECRETO 1011 DE 2006 (Abril 3) “Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19975>

[6]RESOLUCIÓN 1043 DE 2006 (Abril 3) “Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20268>

[7]RESOLUCIÓN 2680 DE 2007 (agosto 3)“por la cual se modifica parcialmente la Resolución 1043 de 2006 y se dictan otras disposiciones”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=26257>

[8]RESOLUCIÓN 3763 DE 2007 (agosto 3) “Por la cual se modifican parcialmente las Resoluciones 1043 y 1448 de 2006 y la Resolución 2680 de 2007 y se dictan otras disposiciones”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:[http://www.avancejuridico.com/actualidad/documentosoficiales/2007/46717/r\\_mps\\_2680\\_2007.html](http://www.avancejuridico.com/actualidad/documentosoficiales/2007/46717/r_mps_2680_2007.html)