

**DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA NTC-GP1000: 2009 E INTEGRACIÓN DEL
MECI: 2014 DE ACUERDO A LOS REQUISITOS DEL MODELO INTEGRADO DE
PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) EN LA EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICOS
DE BALBOA RISARALDA EMILIO GARTNER GÓMEZ S.A**

ESPERANZA BOBADILLA ARIAS

C.C 1087560092

MANUELA LOPEZ FLOREZ

C.C 1090077470

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de Ingeniero
Industrial**

Director:

Ing. CARLOS ALBERTO BURITICÁ NOREÑA

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA 2022**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Agradezco primeramente a Dios por permitirme llegar a este lugar y momento, agradezco a mi madre por su apoyo y dedicación para conmigo, agradezco a la universidad por apoyarme en todo mi proceso formativo, agradezco también a mis gatitos por acompañarme en los traspasos y a mis profesores que me formaron y apoyaron en estos años, gracias a José mi esposo por acompañarme en mi proceso, brindándome su apoyo y motivándome para salir adelante a pesar de las dificultades.

Esperanza Bobadilla Arias

El presente trabajo investigativo es para agradecer principalmente a Dios por darme la inspiración para desarrollar este proyecto logrando obtener mi título universitario, a mi madre y mi abuelo materno, por creer siempre en mí, por la dedicación, estando presentes para ayudarme a salir adelante; siempre con la convicción de que sea alguien en la vida. A mi tío, a mi abuela materna, a mi padre y a mi abuelo paterno, gracias a ustedes también ya que de que de una u otra manera estuvieron motivándome siempre. Gracias también a mi familia en general.

También a la Universidad Tecnológica De Pereira, por haberme formado profesionalmente, a mis docentes por haber compartido cada conocimiento y experiencia a lo largo de mi preparación universitaria y a mi tutor Carlos Alberto Buriticá.

Manuela López Flórez

Agradecemos a nuestro profesor Carlos Alberto Buriticá por su paciencia, apoyo, consejos y los aportes realizados para la realización de este trabajo de grado, a la empresa de servicios públicos de Balboa Risaralda Emilio Gartner. Y al gerente por aportarnos todos sus conocimientos y abrirnos la puerta de su empresa para la realización de este trabajo de grado.

*Esperanza Bobadilla Arias
Manuela López Flórez*

RESUMEN

Este proyecto de investigación se basa en documentar los requisitos necesarios para un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica NTC- GP 1000:2009 con la respectiva integración del modelo estándar de control interno (MECI) de acuerdo a los requisitos del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) en la empresa de servicios públicos de Balboa Risaralda Emilio Gartner Gómez S.A.

En este documento se incluyen los conceptos claves del sistema de gestión de la calidad, al igual que los aspectos claves para implementar dicho sistema de gestión que se basa en la Norma Técnica NTC- GP 1000:2009 integrada con el MECI:2014. Todo lo anterior es indispensable para ayudar a mejorar la prestación de servicio que brinda la empresa de servicios públicos Emilio Gartner Gómez S.A a la población del municipio de Balboa Risaralda. Como resultado de la documentación basada en el Sistema de Gestión de Calidad se optimizaron los procesos y procedimientos y se aseguró la mejora continua en los servicios que presta dicha organización a los clientes tanto internos como externos.

ABSTRACT

This research project is based on documenting the necessary requirements for a Quality Management System based on the Technical Standard NTC- GP 1000:2009 with the respective integration of the standard model of internal control (MECI) according to the requirements of the integrated planning and management model (MIPG) in the public utilities company of Balboa Risaralda Emilio Gartner Gomez SA.

This document includes the key concepts of the quality management system, as well as the key aspects to implement such management system based on the Technical Standard NTC- GP 1000:2009 integrated with the MECI:2014. All of the above is essential to help improve the service provided by the public utilities company Emilio Gartner Gomez SA to the population of the municipality of Balboa Risaralda. As a result of the documentation based on the Quality Management System, processes and procedures were optimized and continuous improvement was ensured in the services provided by this organization to both internal and external customers.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
1. ANTECEDENTES DE LA INFORMACIÓN	10
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1.1 Diagnóstico o situación del problema	11
1.1.2 Formulación del problema	11
1.1.2.1 Definición	11
1.1.2.2 Sistematización del problema	11
1.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.3. COBERTURA DEL ESTUDIO	14
1.4. OBJETIVOS	15
1.4.1. Objetivo general	15
1.4.2. Objetivos específicos	15
1.5. JUSTIFICACIÓN	17
2. MARCO TEÓRICO GENERAL	19
2.1. MARCO TEÓRICO	19
2.1.1. Calidad Total	20
2.1.2. Sistema de Gestión de Calidad	22
2.1.4. Planificación	23
2.1.4.1. Objetivos de la Calidad	23
2.1.4.2. Control interno	23
2.1.5. Sistema de control interno	24
2.1.6. Modelo estándar de control interno	24
2.2. MARCO CONCEPTUAL	25
2.3. MARCO NORMATIVO	29
2.4. MARCO SITUACIONAL	31
3. DISEÑO METODOLÓGICO	32
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.2. METODO DE INVESTIGACION	33

3.3.	FUENTES DE INFORMACION	34
3.4	MUESTRA POBLACIONAL	34
3.5	FASES DE LA INVESTIGACION	35
3.6	VARIABLES DE LA INVESTIGACION	36
4.	PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN	37
4.1.	DOCUMENTACION CAPITULO 4.	37
4.2.	DOCUMENTACION CAPITULO 5.	37
4.3.	DOCUMENTACION CAPITULO 6.	38
4.4.	DOCUMENTACION CAPITULO 7.	38
4.5.	DOCUMENTACION CAPITULO 8.	
4.6.	DOCUMENTACION CAPITULO 9.	
4.7.	DOCUMENTACION CAPITULO 10.	38
4.8.	MANUAL DE FUNCIONES	38
4.9.	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	38
5.	CONCLUSIONES	39
6.	RECOMENDACIONES	21
7.	BIBLIOGRAFÍA	

INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica que adoptan las organizaciones permitiéndoles así mejorar su desempeño y contribuyendo también en su reconocimiento en el entorno al que pertenecen sin ser indiferente el hecho de estar inmersas en sectores públicos o privados.

La empresa de servicios públicos del municipio de Balboa, Risaralda Emilio Gartner Gómez S.A, es una entidad que presta los servicios de acueducto aseo y alcantarillado, de acuerdo con lo anterior, el Gobierno Nacional estableció que deben adoptarse sistemas de calidad y eficiencia administrativa como lo establece la Ley 872 de 2003, la cual indica que es obligatorio implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo el esquema de la Norma Técnica NTC GP1000:2009, por esta razón se tiene la necesidad de llevar a cabo la documentación de la norma NTC-GP1000: 2009 con la respectiva integración del MECI:2014 de acuerdo a los requisitos del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).

Dentro de este amplio sector se incluyen todas las empresas de servicios públicos, por ello, este trabajo de investigación tiene como objetivo la documentación de los requisitos de la norma técnica de calidad de modo que esta pueda contar con un sistema de gestión de calidad de acuerdo con los parámetros que la rigen debido a que esta organización no cuenta con la documentación e implementación completa y actualizada de su sistema de control interno.

Para el desarrollo de esta investigación se hace uso de recolección de información a través de diferentes herramientas como: entrevistas, información consignada en los manuales y documentación existente en la empresa prestadora de servicios del municipio de Balboa, Risaralda Emilio Gartner Gómez S.A

Esta metodología presenta un enfoque basado en procesos que permite identificar y gestionar las diferentes áreas de la organización para obtener resultados de desempeño, eficacia de los procesos, así como promover la mejora continua.

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

Todas las empresas que pertenecen al sector público deben implementar un sistema de gestión de la calidad que integre todos los procedimientos técnicos y administrativos de la organización, al igual que permitan tener una dirección, control y evaluación en términos de calidad. Dentro del sistema de gestión de la calidad se encuentra indexado el sistema de control interno que fortalece e impulsa a la entidad a lograr sus metas, prevenir riesgos e incrementar la confiabilidad. El objetivo principal del control interno es prevenir los posibles riesgos que puedan afectar a la entidad pública. Sin embargo, algunas empresas no tienen actualizado su sistema de gestión de la calidad, lo que hace que sean más susceptibles a los cambios corporativos e institucionales ubicándose en una situación de riesgo que puede ser catastrófica.

La empresa de servicios públicos del municipio de Balboa, Risaralda Emilio Gartner Gómez S.A, es una entidad que presta los servicios de acueducto aseo y alcantarillado, esta organización no cuenta con la documentación e implementación completa y actualizada de su sistema de control interno, como lo establece la Ley 872 de 2003, la cual indica que es obligatorio implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo el esquema de la Norma Técnica NTC GP1000:2009, por esta razón se tiene la necesidad de llevar a cabo la documentación de la norma NTC-GP1000: 2009 con la respectiva integración del MECI:2014 de acuerdo a los requisitos del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).

1.1.1 Diagnóstico o situación del problema

La empresa de servicios públicos del municipio de balboa, Risaralda Emilio Gartner Gómez S.A en el momento no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita contar la documentación requerida para obtener la estandarización de sus procesos y el control de estos.

En esta fase se desarrolló un diagnóstico, el cual se encuentra referenciado en el anexo A.

1.1.2 Formulación del Problema

1.1.2.1 Definición

¿Qué necesita la empresa de servicios públicos del municipio de balboa, Risaralda Emilio Gartner Gómez SA, para actualizar y documentar la norma NTC-GP 1000:2009 con la respectiva integración del MECI: 2014 de acuerdo con el Modelo Integral de Planeación y Gestión (MIPG)?

1.1.2.2 Sistematización del problema

- ¿Qué documentación tiene la empresa acerca de su gestión de calidad?
- ¿Existe la documentación de un sistema de gestión de calidad para la empresa de servicios públicos de Balboa Risaralda, Emilio Gartner Gómez SA?
- ¿Posee la empresa un manual de calidad que integre la norma NTCGP 1000:2009?

- ¿Existe en la empresa de servicios públicos del Municipio de Balboa Risaralda un direccionamiento estratégico y una estructura organizacional debidamente documentada?
- ¿Están actualizados los manuales de funciones y responsabilidades y los procedimientos técnicos de la empresa de servicios públicos Emilio Gartner Gómez?
- ¿Están documentados la caracterización de los procesos de la norma GP 1000 empresa de servicios públicos Emilio Gartner Gómez?
- ¿Cuenta la organización con su respectivo mapa de riesgos de acuerdo con el cumplimiento de la norma GP 1000 y al modelo estándar de control interno (MECI 2014)?

1.2 importancia de la investigación

El Sistema de gestión de calidad permite detectar y corregir oportunamente las desviaciones de los procesos, que pueden afectar el cumplimiento de los requisitos; Además, facilita el control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades públicas.

La importancia de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la empresa de servicios públicos del municipio de Balboa, Risaralda se hacen patentes 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.

La documentación de la Norma Técnica NTC-GP1000:2009. es primordial porque favorece la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual contribuye a una correlación de las actividades dando como resultado una mayor efectividad.

1.3 Cobertura del estudio

- **Aspecto espacial:** Este trabajo de investigación se realizará en la empresa prestadora de servicios del municipio de Balboa, Risaralda Emilio Gartner Gómez S.A. la cual se encuentra ubicada en la carrera 8 #8-27 piso 2.
- **Aspecto académico:** Para este trabajo de investigación serán necesarios los conocimientos requeridos en cuanto a sistema de gestión de calidad y algunas materias del área administrativa (Administración General, Técnicas de Administración de Personal).
- **Aspecto institucional:** Por medio de la documentación de la norma NTC-GP 1000:2009 se busca que la empresa prestadora de servicios del municipio de Balboa, Risaralda Emilio Gartner Gómez S.A pueda contar con procesos uniformes y eficaces que permitan una sinergia dentro de la organización y del mismo modo garantizar la satisfacción del cliente.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Documentar la norma NTC-GP1000: 2009 e integrar el MECI: 2014 de acuerdo con los requisitos del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) y la ISO 9001:2015 en la empresa de servicios públicos de Balboa Risaralda Emilio Gartner Gómez S.A.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar el inventario de la documentación existente.
- Realizar un diagnóstico institucional que indique el estado de implementación de acuerdo al sistema de gestión de la calidad.
- Revisar y actualizar el manual de calidad de acuerdo con los requisitos de la norma técnica NTC- GP1000:2009 integrada con el Modelo estándar de control interno (MECI: 2014) y la ISO 9001:2015
- Revisar y actualizar la planificación estratégica de la empresa de servicios públicos de Balboa Risaralda Emilio Gartner Gómez S.A.
- Revisar y actualizar los manuales de funciones y responsabilidades al igual que los procedimientos técnicos de la empresa
- Actualizar o elaborar la caracterización de los procesos de acuerdo a la norma NTC- GP1000:2009 y la ISO 9001:2015
- Actualizar o elaborar los mapas de riesgos de acuerdo con el modelo estándar integral de control interno (MECI: 2014) y la ISO 9001:2015.

1.5. Justificación de la investigación

El congreso de la República expidió la ley 872 el 30 de diciembre de 2003, por medio de la cual se crea y se hace referencia a un Sistema de Gestión de la Calidad de todos los entes públicos y otras entidades prestadoras de servicios, una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales teniendo como objetivo fundamental la dirección, el control y evaluación del desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de servicios, este sistema de control interno fortalece e impulsa a la entidad a lograr sus metas, ayuda a prevenir riesgos e incrementa la confiabilidad.

Se realizó posteriormente una modificación a la cual se le agregaron nuevos parámetros de calidad según el decreto 4485, de esta manera exigiendo la actualización de la norma de acuerdo con la versión establecida en el año 2009. Dado que actualmente todas las entidades de carácter público deben tener la documentación e implementación actualizada de la norma NTC-GP 1000:2009.

La empresa de servicios públicos de Balboa Risaralda Emilio Gartner Gómez S.A, tiene la necesidad de realizar la documentación para establecer dicho sistema por lo que no cuenta con una documentación adecuada, por tal razón tiene la obligación de realizar la documentación de la norma NTC-GP1000:2009 con la correspondiente integración del MECI:2014 de acuerdo a los requisitos del modelo de planeación y gestión (MIPG) y de esta manera poder controlar fallas que existan en el proceso administrativo y así darles cumplimiento a los procesos en menor tiempo y establecer las funciones de cada uno de los cargos.

Por tal motivo resulta muy pertinente trabajar en la revisión y actualización de la norma en la empresa de servicios públicos de Balboa Risaralda Emilio Gartner Gómez S.A, de modo que al ejecutar un diagnóstico inicial se puede observar el estado real en que se encuentra y poder lograr un punto de partida que nos permita trabajar en el Sistema de Gestión de Calidad; teniendo como resultado una mejora continua de sus procesos y la satisfacción deseada.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Teórico

Antecedentes de la investigación

La calidad es un constructo que nace vinculado al concepto de “kaizen” (cambio para mejorar o mejora continua) y que determina unos principios que sirven para establecer un plan de acción a partir del cual una organización desarrolla su actividad. *Martinez et al. (2020)*. Esto con el objetivo de que las organizaciones puedan mejorar su desempeño y estar capacitadas para dar respuesta a las necesidades y a los cambios de la demanda y del mercado como tal.

Un sistema de gestión de la calidad (SGC) se define como un sistema formalizado que documenta los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr las políticas y los objetivos de la calidad, ayudando a coordinar y dirigir las actividades de la organización, para así cumplir con los requisitos reglamentarios y mejorar su eficacia y eficiencia de forma continua. El SGC permite detectar y corregir oportunamente las desviaciones de los procesos, que pueden afectar el cumplimiento de los requisitos; Además, facilita el control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades públicas.

En la reglamentación del sistema de gestión de la calidad del Gobierno Nacional Colombiano se establece la Ley 872 de 2003, la cual indica que es obligatorio para las entidades de carácter público implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo el

esquema de la Norma Técnica NTC GP 1000:2009 (Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública). La cual facilita el análisis y control de las exigencias como un todo constituyéndose como garantía para evitar cualquier omisión de estándares claves en su desempeño. (*Restrepo y Rendón, 2014*)

Calidad

Control de la calidad

Ishikawa (2003) plantea que el control de calidad consiste en el desarrollo, diseño, producción, comercialización y prestación del servicio de productos y servicios con una eficacia del coste y una utilidad óptimos, y que los clientes comprarán con satisfacción. Para alcanzar estos fines, todas las partes de una empresa (alta dirección, oficina central, fábricas y departamentos individuales tales como producción, diseño, técnico, investigación, planificación, investigación de mercado, administración, contabilidad, materiales, almacenes, ventas, servicio, personal, relaciones laborales y asuntos generales) tienen que trabajar juntos. Todos los departamentos de la empresa tienen que empeñarse en crear sistemas que faciliten la cooperación y en preparar y poner en práctica fielmente las normas internas. Esto sólo puede alcanzarse por medio del uso masivo de diversas técnicas tales como los métodos estadísticos y técnicos, las normas y reglamentos, los métodos computarizados, el control automático, el control de instalaciones, el control de medidas, la investigación operativa, la ingeniería industrial y la investigación de mercado.

Objetivos de la Calidad

El objetivo final de la Gestión de Calidad Total es lograr implantar un proceso de mejora continua de la calidad mediante el mejor conocimiento y control de todo el sistema. Si esto se consigue, el cliente recibirá un producto/servicio con cero defectos. Existen unos objetivos primarios que se puede clasificar en:

Objetivos Directos: Satisfacer las necesidades del cliente, identificar oportunidades de mejora y Identificar nuevas oportunidades de mercado

Objetivos Indirectos: Mejorar la productividad y eficiencia, Aumentar las utilidades y disminuir los costos, mejorar la calidad de la vida laboral

Características de la Calidad Total

Una organización cualquiera que sea la actividad que realiza, si desea mantener un nivel adecuado de competitividad a medio y largo plazo, debe utilizar procedimientos de análisis y decisiones formales, para sistematizar y coordinar todos los esfuerzos de las unidades que integran la organización encaminados a maximizar la eficiencia global. La calidad total se aplica a los esfuerzos de todas las personas en la organización y a todos los aspectos de las operaciones, desde la adquisición de los insumos y recursos hasta la manufactura de productos acabados y servicios prestados. (*Gumucio, 2005, pp 5*)

Existen unas características de la calidad total que se deben tener en cuenta:

- La calidad total es organizacionalmente amplia y sobrepasa todos los departamentos funcionales.

- La calidad total se enfoca en la calidad de los procesos que llevan al producto o servicio.
- La calidad total es un proceso de mejoramiento continuo.
- La calidad total requiere apoyo de la alta administración y el involucramiento de todas las personas en la actividad, para lograr la calidad.
- La calidad total se enfoca en el cliente, el usuario o el consumidor.
- La calidad total reside en la solución de problemas y en el empowerment de la fuerza laboral.
- La calidad total implica un enfoque de equipos.

2.1.2 Sistema de gestión de la calidad

Definición de sistema de gestión de la calidad

Yañez (2008) define el Sistema de Gestión de la Calidad como una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

En resumen, un SGC ayuda a una empresa a cumplir con los requisitos reglamentarios y los requisitos del cliente, y a realizar mejoras continuas en sus operaciones.

2.1.4 Planificación

2.1.4.1. Objetivo del sistema de gestión de la calidad

Por tanto, un sistema de calidad tiene como objetivo principal que la empresa funcione en total sincronía, de forma que este pueda asegurar que sus productos y/o servicios están sujetos a unas especificaciones y cumplen unos estándares de calidad fijados previamente. Para implantar un Sistema de Calidad es necesario planificar las etapas y acciones necesarias. Se debe realizar una programación temporal y fijar claramente las responsabilidades tanto de la empresa como del equipo consultor que asesora el proceso. *(Vertice, 2010)*

2.1.4.2 Control interno

Control interno

El control interno debe de ser siempre parte de la gestión y el plan táctico de una organización, permite asignar tareas, deberes y grandes responsabilidades, así mismo establece todas las medidas necesarias para proteger no solo los activos de la empresa, sino además aquellas cosas que por su importancia logran promover la eficiencia, eficacia y la efectividad en la información y los resultados. Robbins (1994) establece que “El control es el proceso de verificar las actividades a fin de asegurarse de que estén llevando a cabo como planeo y de corregir desviación significativa”

2.1.5 Sistema de Control Interno

Esquema de organización y conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la

administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (*Ley 87 de 1993*).

2.1.6 Modelo estándar de control interno (MECI)

El Departamento Administrativo de la Función Pública establece que el modelo estándar de control interno para el Estado Colombiano – MECI proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, puede ser adaptada a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran. El MECI concibe el Control Interno como un conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen todos los servidores de la entidad, como responsables del control en el ejercicio de sus actividades; busca garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado; a su vez, persigue la coordinación de las acciones, la fluidez de la información y comunicación, anticipando y corrigiendo.

2.2 Marco Conceptual

- **NTC-GP 1000:2009:** Se armonizan las políticas y componente del modelo integrado de planeación y gestión, dentro de los cuales se encuentra el sistema de gestión de la calidad bajo la Norma Técnica NTC-GP 1000:2009 y la ISO 9001:2015 se establecerán claramente los aspectos específicos de coordinación

relacionado con el sistema de Control Interno a través del Modelo Estándar de Control Interno (MECI:2014).

La norma técnica de calidad NTC-GP1000:2009 y la ISO 9001:2015 pasó a ser parte del modelo integrado de Planeación y Gestión - MIPG. La calidad, como marco en el cual se deben gestionar las entidades, pasa a ser una condición permanente y característica esencial del actuar institucional. Por lo anterior, la calidad estará presente a través de atributos que deberán ser evidenciables en cada una de las dimensiones de MIPG

- **Calidad:** existen varios términos que se manejan indistintamente en la mayor parte de la literatura relativa al desempeño que sería: administración, dirección o gestión. La palabra calidad fue empleada por primera vez por Cicerón (106-43 A.N.E) filósofo de la antigüedad, sin embargo, su significado se ha transformado con el tiempo, condicionado por el desarrollo que impone la satisfacción de necesidad cada vez más exigentes de la sociedad, de hecho (Moreno Pino, 2003), considera que es uno de los términos con mayor cantidad de acepciones en el ámbito empresarial.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** Este compuesto en su estructura por 7 dimensiones, donde cada una de estas funcionan de manera articulada y complementaria. Ellas son un conjunto de políticas de gestión y desempeño institucional por área (secretaría o proceso) que facilitan la adecuada implementación de este modelo.

Su marco de referencia esta para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos. Es un modelo de gestión de calidad que contempla un conjunto de conceptos, elementos, criterios, que permiten llevar a cabo la gestión de las entidades públicas, enmarcando la gestión en la calidad y la integridad, al buscar su mejoramiento permanente para garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

- **Gestión:** Este es nomás un proceso dinámico, interactivo y eficiente; que consiste en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en las entidades. En los tiempos recientes ha generado creciente importancia el tema de la gestión como factor estratégico para la competitividad de las empresas a cualquier nivel, tamaño y escala. Junto con ella se ha asumido que se trata de una variable que puede desarrollarse dentro de la empresa mediante acciones concretas y sistemáticas.
- **Gestión de calidad:** De acuerdo con Atkinson(1990), la gestión de calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe de ser aceptada por todos los integrantes de la organización.

- **Mejora continua:** Es el enfoque para la mejora de procesos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten optimizar.
- **Entidad pública:** Entidad pública es el concepto más genérico de la organización estatal en el lenguaje del Derecho Administrativo porque alude a la totalidad de la administración estatal, engloba a organizaciones y entidades, también abarca todas las descentralizadas y se refiere también a las administraciones privadas.
- **Riesgo:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que produce un resultado a partir de ciertos insumos o elementos de entrada
- **Ciente:** Se refiere a la persona que utiliza los servicios de una empresa o profesional, existen tipos de clientes, todos de acuerdo con el tipo de compra o servicio que solicitan.
- **Manual de la calidad:** Es un documento corporativo que expone los aspectos principales del sistema de calidad implantado por la empresa. Se divide en dos documentos básicos o manuales los cuales son: el de organización y el de procedimientos.

- **Norma:** Se conoce como norma a la regla de una ley, una pauta o un principio que se impone se adopta y se debe seguir para realizar correctamente una acción o también para guiar, dirigir o ajustar la conducta o el comportamiento de los individuos.
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades relacionadas que producen un resultado a partir de ciertos insumos o elementos de entrada
- **Procedimiento:** Hace referencia a la acción que consiste en seguir ciertos pasos predeterminados para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación.

2.3 Marco Normativo

Dentro del Marco Legal según el cual se enmarca el presente proyecto investigativo, se encuentra el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG, 2019), el cual en su aparte 1.1 – Contexto normativo, dicta que:

- **Decreto 1083 de 2015**

Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un

solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno. En el Sistema de Gestión están contemplados todas las entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad. El Sistema de Gestión se complementa y articula con otros sistemas, modelos y estrategias que establecen lineamientos y directrices en materia de gestión y desempeño para las entidades públicas.

- **Decreto 1499 de 2017**

Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Donde se requiere reglamentar el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado y dar conformidad con conformidad con el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

- **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. Esta norma establece los

requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

- **Ley 87 de 1993**

Establece directrices para el ejercicio del Control Interno. "... sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos". El SCI se opera a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual se estructura bajo 5 componentes: Ambiente de control, Gestión de los riesgos institucionales, Actividades de control, Información y comunicación, Monitoreo o supervisión continúa.

2.4 Marco Situacional

La empresa de servicios públicos del municipio de Balboa, Risaralda Emilio Gartner Gómez S.A, tiene como domicilio principal de su actividad, Carrera 8 #8-27 piso 2 en el municipio de Balboa Risaralda, esta empresa fue creada mediante acuerdo municipal 02 del 12 de octubre de 1998 del Honorable Consejo Municipal de Balboa Risaralda y constituida mediante escritura pública número 001 de la notaría única del Círculo de Balboa Risaralda, entrando en funcionamiento el 2 de enero de 1999, con un director, tres

operarios de planta de tratamiento y operarios de oficios varios dedicados a labores de alcantarillado y aseo.

La población del municipio de Balboa Risaralda corresponde a 6.297, según proyecciones del censo, de los cuales 1504 se sitúan en la zona urbana y 4793 en centros poblados rurales y zona rural dispersa. Esta entidad presta los servicios de acueducto aseo y alcantarillado, su principal función es llevar agua potable a todos los habitantes del municipio de Balboa y en su trayecto a algunos habitantes del municipio de la Celia y Santuario Risaralda.

La empresa de servicios públicos del municipio de Balboa Emilio Gartner Gómez S.A. de Balboa Risaralda, tiene como misión, prestar con eficiencia, calidad, continuidad y equidad social los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, cumpliendo los estándares de calidad determinados por la constitución y la ley para elevar la calidad de vida de los habitantes del municipio. Tiene como visión, ser reconocida a nivel departamental por cumplir con estándares de calidad en la prestación de servicios públicos domiciliarios.

La documentación de la norma NTC-GP 1000:2009 e integración del MECI:2014 de acuerdo con los requisitos del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) en la empresa de servicios públicos de Balboa Risaralda Emilio Gartner Gómez S.A es importante para que la empresa pueda prevenir los posibles riesgos catastróficos que la

puedan afectar y de una u otra manera podrá fortalecer e impulsa a la entidad a lograr las metas e incrementar la confiabilidad.

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de estudio

Descriptivo

Esta investigación es de tipo descriptiva debido a que se plantea la problemática y los objetivos del estudio, se definen las variables del mismo y se delimitan los hechos que componen el problema, para esta investigación en concreto se aplica una norma técnica ya establecida a la empresa la cual se está estudiando. El estudio de tipo descriptivo identifica las características de la investigación y señala formas de conducta y actitudes del universo investigado. Se seleccionan las fuentes de información que se utilizan para recoger información sobre dichas variables. Así mismo se describen conceptos claves que permiten el desarrollo de la investigación.

3.2 Método de investigación

El presente estudio será de tipo cualitativo, ya que la información requerida se obtendrá implementando entrevistas abiertas a los trabajadores, con el fin de recolectar información contundente que permita alcanzar el objetivo general del presente estudio, esto

proporcionará el diagnóstico que nos permitirá identificar la situación de la empresa frente a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 con la correspondiente integración del MECI:2014 de acuerdo a los requisitos del modelo de planeación y gestión (MIPG).

3.3 Fuentes de Información y técnicas para la recolección de la información

Fuentes primarias

La información recopilada se lleva a cabo por medio de la observación directa de los procesos de empresa de servicios públicos del municipio de Balboa, Risaralda Emilio Gartner Gómez, también se realizará entrevistas directas a todos los colaboradores y/o personal que labora en la empresa.

Fuentes secundarias

Se obtiene información secundaria de las normas técnicas NTC:GP1000:2009, la ISO 9001:2015 y del modelo estándar de control interno MECI:2014, que abarca todo el sistema de la gestión de la calidad; por otro lado, se toman fuentes secundarias de trabajos de investigación anteriores como las tesis, artículos, proyectos de investigación y revistas por medio de recursos electrónicos, base de datos y libros, etc.

3.4 Muestra Poblacional

Para el caso de la empresa de servicios públicos del municipio de Balboa, Risaralda Emilio Gartner S.A, no se realiza una muestra de individuos ya que la empresa es de tamaño pequeño, es una empresa que cuenta con aproximadamente 8

colaboradores por lo cual se abarca toda la población para el ejercicio de nuestra investigación.

Instrumentos para utilizar

Los instrumentos a utilizar para la obtención de la información serán las entrevistas profundas a los empleados sobre el sistema de gestión, procedimientos y procesos de calidad que lleva la empresa para determinar su manual de funciones, también se utilizara toda la información interna; y mediante la ejecución de un diagnóstico conoceremos el estado actual de la entidad pública.

3.5 Fases de la investigación

- Diagnóstico Institucional que indicó el estado del Sistema de gestión de Calidad
- Actualización del direccionamiento estratégico de la empresa de servicios públicos
Emilio Gartner Gómez S.A
- Identificación de los procesos que se llevan a cabo al interior de organización.
- Recolección de la información necesaria para realizar la documentación de acuerdo a la de la norma NTC-GP 1000:2009, la ISO 9001:2015 y del modelo estándar de control interno MECI:2014,
- Estructuración de la documentación de la norma NTC-GP 1000:2009.

3.6 Variables de la Investigación

VARIABLE	DEFINICION	INDICADOR
Direccionamiento Estratégico	Conjunto de acciones que orientan la organización hacia el futuro	Misión Visión Política de calidad Objetivos de calidad
Calidad	Grado en el que se cumplen unos requisitos que se han planteado.	No Conformidades. Conformidades
Satisfacción del cliente	Percepción que tienen los clientes sobre la prestación del servicio.	Encuestas de satisfacción del cliente. Quejas y reclamos
Procedimiento	Documento de realización adecuada de un proceso.	Manuales de procedimientos
Gestión documental	Establecimiento de procedimientos documentados que le permitiera a la organización llevar de una forma organizada su documentación.	Procedimientos documentados

4. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las actividades que se desarrollaron fueron las siguientes:

- Diagnóstico para conocer el estado del Sistema de gestión de calidad. Ver anexo Q.
- Elaboración del Manual de Calidad: Se plantearon todos los requisitos necesarios por la norma Técnica NTC-GP 1000:2009, ISO 9901:2015 y del modelo estándar de control interno MECI:2014, además se especificaron elementos como la misión, visión con respecto a la calidad y a los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política. Ver anexo P.

4.1 Documentación Capítulo 4: Contexto de la Organización

- Ver Anexo A (Matriz DOFA)
- Ver Anexo B (Mapa de procesos)
- Ver Anexo C1,C2, C3 (Caracterización de procesos)

4.2 Documentación Capítulo 5: Liderazgo y Compromiso

- Ver Anexo D (Manual de Funciones)

4.3 Documentación Capítulo 6: Planificación para el sistema de gestión de calidad

- Ver Anexo E (Mapa de Riesgos)
- Ver Anexo F1,F2 (Objetivos de Calidad)

4.4 Documentación Capítulo 7: Soporte

- Ver Anexo G (Formato de Mantenimiento Preventivo)
- Ver Anexo H (Encuesta de Satisfacción Colaboradores)
- Ver Anexo I (Formato de control de documentos)
- Ver Anexo J (Formato de control de Registros)

4.5 Documentación Capítulo 8: Operación

- Ver Anexo P (manual de calidad) numeral 8
- Ver Anexo K (Información para la Compra)

4.6 Documentación Capítulo 9: Evaluación del Desempeño

- Ver Anexo L (Encuesta de Satisfacción Clientes)
- Ver Anexo M (Auditoría Interna)

4.7 Documentación Capítulo 10: Mejora

- Ver Anexo N (Acciones Correctivas)

4.8 Manual De Calidad

- Ver anexo O

4.9 Listado Maestro De Documentos

- Ver anexo P

5. CONCLUSIONES

- El manual de calidad sirve para proyectar una imagen favorable de la empresa, ganar la confianza de los clientes y satisfacer los requisitos contractuales en los casos en que se especifiquen.
- Por medio de la documentación de los procesos y procedimientos existentes en la empresa de servicios públicos de balboa, Risaralda Emilio Gartner Gómez SA se puede lograr control y un seguimiento de calidad, en la prestación de todos los servicios ofrecidos.
- El manual de calidad asegura que las operaciones se realicen ordenadamente y de forma coordinada
- El manual de calidad es importante para formar a los empleados respecto a los elementos del sistema de calidad y hacer que sean mas conscientes del impacto de su trabajo en la calidad global del servicio final, esto ayuda a que los empleados se orienten hacia la calidad.
- El enfoque basado en los procesos admite la identificación e interacción de las actividades realizadas en la empresa, de esta forma es necesario disponer de responsables que cumplan con funciones de control, ejecución y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

6. RECOMENDACIONES

- El Sistema de Gestión de Calidad de la empresa de servicios públicos de balboa, Risaralda Emilio Gartner Gómez SA se debe estar actualizando constantemente con el fin de garantizar la eficiencia de los procesos y que estos se estén ajustando constantemente a los cambios que se presentan en su entorno.
- Es necesario que se realice una socialización de los documentos que se han aprobado con el fin de que los funcionarios tengan claridad de su funcionamiento y la eficiencia que se logra con dichos documentos.
- Realizar los flujogramas de los procedimientos contenidos en el Manual de Procedimientos para tener una mayor claridad y un mejor manejo de estos.
- La implementación del sistema de gestión de calidad gestiona el cambio de una forma planificada, por tal motivo se debe de trabajar muy bien desde el inicio de la implementación ya que son proyectos que hacen cambios no solo en la organización sino también en los empleados.

REFERENCIAS

- Martínez Clares, M. P., Pérez Cusó, F. J., & Martínez Juárez, M. (2018). Aplicación de los modelos de gestión de calidad a la tutoría universitaria. *Revista Complutense de Educación*.
- Restrepo Salazar, D. L., & Rendón Rodríguez, J. A. (2014). Documentación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTC-GP) 1000: 2009 en la alcaldía del municipio de Virginia-Risaralda.
- Ishikawa, K. (2003). *Que es el control total de calidad?*. Editorial Norma.
- Gumucio, R. L. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67-81.
- Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. *Internacional eventos*, 9, 1-9.
- Equipo Vértice. (2010). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. Editorial Vértice.
- Rodríguez, I. R. C., & Morales, V. M. G. (2012). Diseño de un Sistema de gestión de calidad en una Fábrica de ron. *Revista Centro Azúcar*, 39(3).
- STEPHEN, Robbins. *Administración, Teoría y Práctica*. 4ta ed. México: Pearson Educación, 1994
- Pino, M. M., & Pino, Y. A. (2003). Papel de las universidades en la transformación de la cultura organizacional, en el entorno empresarial cubano, a través de la formación de competencias profesionales. *Revista Cubana de Educación Superior*.

- Espiñeira-Bellón, E. M., Vázquez, D. M., & Barral, M. D. C. M. (2016). Análisis descriptivo del impacto de Sistemas de Gestión de Calidad (EFQM e ISO) en centros de Educación Primaria de la Comunidad Autónoma Gallega. Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado, 19(3), 103-113.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2019). Manual Operativo del
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá: Función Pública. Tomado de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

BIBLIOGRAFÍA

<http://administraciondelacalidadpaola.blogspot.com/2015/05/objetivo-de-la-calidad-total.html>

<https://geinfor.com/business/tqm-que-es-y-para-que-sirve-la-gestion-de-calidad-total/>

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf?sequence=1>

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=73957>

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/Manual+T%C3%A9cnico+del+Modelo+Est%C3%A1ndar+de+Control+Interno+para+el+Estado+Colombiano+MECI+2014/065a3838-cc9f-4eeb-a308-21b2a7a040bd>