

**DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN
PÚBLICA (NTC-GP) 1000:2009 EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO LA
VIRGINIA-RISARALDA**

Diana Lorena Restrepo Salazar

Cód. 1.088.002.850

Jessica Alexandra Rendón Rodríguez

Cód. 1.088.281.663

Director:

CARLOS ALBERTO BURITICÁ NOREÑA.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE TECNOLOGÍAS

ESCUELA DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL

**DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN
PÚBLICA (NTC-GP) 1000:2009 EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO LA
VIRGINIA-RISARALDA**

Diana Lorena Restrepo Salazar

Cód. 1.088.002.850

Jessica Alexandra Rendón Rodríguez

Cód. 1.088.281.663

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniera Industrial y Tecnóloga Industrial.**

Director del trabajo de grado:

Ing. CARLOS ALBERTO BURITICÁ NOREÑA

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA, ENERO
2014**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Pereira, 31 de Febrero de 2014

Me siento bendecida al culminar esta etapa de mi formación profesional, la cual no hubiera sido posible sola.

Gracias a Dios por permitirme haber llegado hasta aquí y darme todas las herramientas y recursos necesarios para lograrlo; a mis padres quienes siempre creyeron en mí, apoyando cada paso y cada decisión que tomé; ellos son el motor de mi vida.

A mis profesores y amigos de los cuales recibí sus conocimientos y su tiempo y ayuda incondicional.

Gracias todas porque con su aporte han contribuido a ser la una mejor persona y han inculcado valores que permiten continuar con mi formación personal y profesional.

Dios los bendiga.

Jessica Alexandra Rendón Rodríguez.

Primer que todo quiero agradecer a Dios por la vida y por el conocimiento que me ha otorgado para tener la oportunidad de alcanzar una meta más en el camino de mi vida, agradezco de manera muy especial a mis padres que con su esfuerzo, sacrificio y dedicación día a día fueron esenciales para el logro de este anhelado sueño, a mis profesores que con sus enseñanzas enriquecieron mi conocimiento como base fundamental para mi formación como profesional y a todos los que de una u otra manera con su apoyo incondicional hicieron parte de este proceso.

Diana Lorena Restrepo.

Agradecemos conjuntamente al Ingeniero Carlos Alberto Buriticá Noreña y a la Alcaldía Municipal de la Virginia- Risaralda por brindarnos su tiempo y conocimientos para llevar a cabo este proyecto.

RESUMEN

El propósito al desarrollar este proyecto es documentar los requisitos necesarios para un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica NTC- GP 1000:2009 en la Alcaldía Municipal de Virginia-Risaralda

Con la intención de ayudar a mejorar la prestación del servicio y un óptimo cumplimiento de los procesos establecidos, se muestra aquí la documentación necesaria para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Alcaldía Municipal de la Virginia-Risaralda.

El resultado de este proceso de investigación basado en el Sistema de Gestión de la Calidad fue la optimización de procesos y procedimientos asegurando un proceso de mejora continua de los servicios prestados dentro de la Alcaldía de la Virginia- Risaralda tanto en clientes internos como externos.

ABSTRACT

The purpose of developing this project is to document the requirements for a quality management system based on Technical Standard NTC-GP 1000:2009 in the Borough of La Virginia-Risaralda

In order to help improve delivery service and optimal fulfillment of the established processes, we show here the necessary documentation for the implementation of a Quality Management System by the borough of La Virginia-Risaralda.

The results of this research process based on the Quality Management System was the optimization of processes and procedures to ensure continuous improvement of the services provided within the borough of la Virginia-Risaralda, both internal and external customers.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
1.ANTECEDENTES DE LA INFORMACIÓN	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1.1 Diagnostico 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 INVESTIGACION	11
1.3 COBERTURA DEL ESTUDIO	12
1.4 OBJETIVOS	12
1.4.1 Objetivo general.....	12
1.4.2 Objetivos específicos.....	12
1.5 JUSTIFICACIÓN	13
2. MARCO TEÓRICO GENERAL	14
2.1 MARCO TEÓRICO.....	15
2.1.1. Calidad Total.....	15
2.1.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	16
Políticas de calidad.....	17
Planificación	17
Objetivos de la Calidad.....	17
<i>Infraestructura</i>	17
<i>Ambiente de Trabajo</i>	18
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	18
3. DISEÑO METODOLOGICO	20
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	20
3.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.3 MUESTRA POBLACIONAL	20

3.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	20
4. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN	21
4.1 DOCUMETACION CAPITULO 4.....	21
4.2 DOCUMETACION CAPITULO 5.....	22
4.3 DOCUMETACION CAPITULO 6.....	22
4.4 DOCUMETACION CAPITULO 7.....	23
4.5 DOCUMETACION CAPITULO 8.....	23
4.6 MANUAL DE FUNCIONES	23
5. CONCLUSIONES.....	24
6. RECOMENDACIONES.....	25
7. BIBLIOGRAFÍA.....	26

INTRODUCCIÓN

La norma NTCGP 1000:2009 crea un sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades que prestan servicios con el propósito de servir como “una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades”

Todo lo anterior lleva al proyecto a desarrollarse con el fin de documentar los requisitos enmarcados en la Norma Técnica NTC-GP 1000:2009 para así estructurar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la Alcaldía Municipal de La Virginia-Risaralda, con la que podrán definir claramente una estructura eficiente y competitiva en todos sus procesos logrando la satisfacción de todos sus clientes y además desarrollar a partir de un sistema de Gestión de Calidad mejora continua estimulando la eficiencia de toda la organización. Llevando a la Alcaldía de la Virginia a tener un gran reconocimiento y acogida entre los usuarios que requieren algún servicio.

La NTC GP1000, además de incluir los requisitos de la norma ISO 9001, aporta: Eficiencia y efectividad en todas las actuaciones, mecanismos para comunicar a las partes interesadas sobre el desempeño de los procesos, mapas de riesgos y puntos de control sobre los riesgos, control de la prestación de los servicios y comunicación con el cliente acerca de los mecanismos de participación ciudadana.

El objetivo del sistema de gestión de calidad es describir la implementación, mejoramiento y desarrollo del sistema de calidad de la alcaldía municipal de la Virginia Risaralda, orientado a la satisfacción de la comunidad Virginiana, mediante la mejora continua del desempeño de la administración y la prevención de todo lo que pueda afectar la satisfacción de la misma contribuyendo con su ejecución al desarrollo del municipio.

En el proceso de recolección de la información se utilizaron diferentes tipos de herramientas tanto de uso directo como indirecto tales como: encuestas, entrevistas, información consignada en los manuales y documentación existente en la organización.

Finalmente se propusieron reformas para aumentar el nivel de eficiencia de los procesos que realiza la organización.

1. ANTECEDENTES DE LA INFORMACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El proyecto de investigación está orientado al diseño del sistema de gestión documental bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008/GP1000:2009, para la fomentación de la gestión a la calidad en esta entidad quien además de tener la obligación de aplicarla por ser organización estatal, se ve en la necesidad de adquirirla por sus problemas de administración, ya que en los últimos años la alcaldía de la Virginia-Risaralda no cuenta con un amplio desarrollo orientado a la calidad del servicio en busca de la unidad generando y manteniendo un ambiente interno favorable, siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejoras en la prestación de servicio en las entidades, es fundamental para el municipio la mejora continua del desempeño global de las entidades sea esto un objetivo permanente para aumentar se eficacia, eficiencia y efectividad.

Son fundamentales las actuaciones y las decisiones claras garantizando un importante desempeño de las entidades públicas generando en su servicio un excelente manejo para la satisfacción de la comunidad del municipio de la Virginia-Risaralda.

La 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 obliga a que dichas entidades creen un sistema de gestión de calidad. La Alcaldía del municipio de la Virginia-Risaralda tiene la necesidad de realizar la documentación para establecer dicho sistema y así controlar fallas que existan el proceso administrativo para así darle cumplimiento a los procesos en menor tiempo y establecer las funciones de cada uno de los cargos

La alcaldía del municipio de la Virginia-Risaralda, en la actualidad maneja una serie de conflictos organizacionales, conflictos que se han dado desde administraciones pasadas ya que su alcalde electo tomo posición al inicio del año 2012, es allí donde entra en juego la documentación de la norma, que además de ser un requisito para la organización por ser entidad pública, quien ya cumplió su tiempo de implementación que asegure sus procesos de administración, el cual caduco en el año 2009, ve la necesidad y los resultados que esta le puede brindar para mejorar y facilitar sus proceso.

Dado que esta organización, no maneja un registro adecuado y eficiente de su documentación, lo cual complica la salida y entrada de los mismos, no cuenta con manuales y diagnósticos de cargos competentes para las funciones designadas, no existe y carece de un control masivo del capital entregado a las diferentes áreas que la conforman lo cual no certifica el cumplimiento de las obras o diseños de dichos recursos, entre otros problemas a nivel organizacional que dificultan sus procesos internos, y que conllevan a la insatisfacción de la comunidad del pueblo.

Por medio de esta norma, el municipio puede desenvolverse y competir oportunamente, con sus pueblos aledaños en temas de producción, empresas turistas, rurales, industriales, quien también se beneficia indirectamente del manejo adecuado de su gobierno.

1.1.1 Diagnóstico o situación del problema

La Alcaldía Municipal de La Virginia – Risaralda 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 Diagnóstico Institucional.

1.1.2 Formulación del problema

1.1.2.1 Definición

¿Cómo diseñar un sistema de gestión documental bajo los lineamientos de la Norma NTCGP 1000:2009 para la Alcaldía del Municipio de la Virginia-Risaralda?

1.1.2.2 Sistematización del problema

- ✓ ¿Posee la entidad una base documental que integre la norma NTCGP 1000:2009?
- ✓ ¿Existen procedimientos documentados de acuerdo a los requerimientos de la norma NTCGP 1000:2009?

1.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La importancia de la documentación de la Norma Técnica NTC-GP1000:2009 en la Alcaldía Municipal de La Virginia- Risaralda radica en la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual contribuye a una correlación de las actividades dando como resultado una mayor efectividad.

Además se debe destacar que este Sistema de Gestión de la Calidad propone una filosofía de mejora continua y toma como parte fundamental la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

1.3 COBERTURA DEL ESTUDIO

- **Aspecto espacial:** El proyecto de investigación se realizara en la Alcaldía del Municipio de Virginia – Risaralda
- **Aspecto académico:** En el proyecto de investigación se implementarán y afianzaran los conocimientos sobre Sistemas de Gestión de la Calidad adquiridos en las asignaturas: Normalización, Administración General, Técnicas de Administración de Personal y Control Total de la Calidad.
- **Aspecto institucional:** Documentando los requisitos necesarios para cumplir con la NTC-GP 1000:2009 en la Alcaldía Municipal de Virginia – Risaralda se espera optimizar los procesos y procedimientos administrativos mejorando el servicio brindado a cada uno de sus clientes.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Realizar la documental bajo los lineamientos de la Norma NTC GP 1000:2009 para la Alcaldía del municipio de la Virginia-Risaralda.

1.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico previo de la documentación existente
- Establecer un manual de calidad cumpliendo con los requisitos de la norma NTC GP 1000:2009
- Estandarizar los procesos que tienen relación con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Actualizar los procedimientos de la Alcaldía de la Virginia-Risaralda dentro del formato de caracterización PHVA
- Establecer un manual de funciones y competencias

- Definir los procesos y los procedimientos de la alcaldía de la Virginia-Risaralda
- Elaboración del mapa de riesgos de la institución bajo los requerimientos del MECI y la norma GP 1000:2009.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La norma NTC-GP1000, hace parte de la normas ISO 9001/2008, parte de gestión a la calidad para la rama ejecutiva en el sector público y otras prestadoras de servicio del estado; implica desarrollar faces que conlleven al cierre de ciclos entre la gestión administrativa actual y los requisitos de la norma técnica, la cual interioriza principios de aplicación extras a los de la norma ISO, donde el enfoque es el cliente, liderazgo, participación de las personas, un enfoque de procesos, un sistema de enfoque a la gestión, mejora continua, un expediente de hechos para la toma de decisiones, una relación mutuamente beneficiosa con el proveedor, además de estos, se encuentran en la norma NTC-GP1000 principios de coordinación, cooperación y articulación (trabajo en equipo).

El Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios: es por ello que, para su implementación, se enmarque dentro de unas fases o etapas que deben comenzar por saber la situación actual de la entidad frente al cumplimiento de lo dispuesto en la norma técnica de calidad.

Anteriormente planteado Esta es una valiosa herramienta de gestión que puede ser empleada por todos los funcionarios públicos. Además, Permite a la entidad del Estado demostrar que cumple los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, tal como lo exige la Ley 872/2003. La cual el 30 de diciembre de 2003 el Congreso de la República expidió la Ley 872 por medio de la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad. Esta Ley establece en su artículo 6º la obligatoriedad para el Gobierno Nacional de reglamentarla mediante la expedición de una Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. En desarrollo de dicha Ley, el Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual debe ser implementada por las entidades obligadas en un plazo máximo de cuatro años, contados a partir de la fecha de expedición del Decreto. La entidad que cumple la NTC GP 1000:2004 demuestra su mejora, desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Mejora la imagen de la entidad ante sus clientes-ciudadanos y entidades de control, por tener un Sistema de Gestión de la Calidad certificado. Todos los funcionarios de la entidad trabajan hacia la satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes internos y externos. Se puede identificar mejoramiento con los constantes seguimientos por parte de ICONTEC, que permitirán a la institución ser más eficaz, eficiente y efectiva en la prestación de sus servicios

Además apoyar el plan de gobierno del actual alcalde del municipio de La Virginia-Risaralda, quien propone la articulación con el plan de desarrollo nacional “Unidos por el desarrollo de la Virginia”, donde sus ejes centrales basan del buen gobierno, sostenibilidad, innovación, crecimiento y competitividad, convergencia y desarrollo regional, entre otras, pero son en estas ramificaciones específicas donde entra en juego la norma NTC-GP1000, además en el plan de gobierno del actual alcalde del municipio Nelson Palacio Vásquez, quien expresa en este documento “Es importante resaltar que el presente programa de gobierno retoma el sentir de todos ustedes quienes demandan de mí un compromiso de bienestar general integral.”. Bienestar integral que es uno de los principios por los cuales se rige la norma ISO 9001:2008.

Teniendo en cuenta toda esta información se observa que la Alcaldía de la Virginia-Risaralda no ha alcanzado su documentación necesaria para cumplir con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La cual le permitirá tener todos los beneficios mencionados anteriormente además de identificar, medir y realizar el seguimiento necesario a los procesos que está identidad realiza, relacionados directamente con la calidad y servicios ofrecidos.

2. MARCO TEÓRICO GENERAL

2.1 MARCO TEÓRICO

Es importante responder a las necesidades del mercado con mejor servicio y calidad a la hora de pensar en la satisfacción de los clientes para llevar a cabo esto, se establece en el artículo 6 de la ley 872 de 2003 los requisitos para la implementación de un sistema de Gestión de Calidad, la cual es aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Está permite tiene el propósito de que las entidades puedan mejorar su desempeño y su capacidad de responder a las necesidades y expectativas en la elaboración de productos y/o servicios.

Por ello es importante que se lleve a cabo la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para entidades del Estado y poder contar con una herramienta sistemática y que sea transparente en términos de satisfacción social y calidad, las cuales permitan evaluar y dirigir el su correspondiente desempeño institucional en la prestación de servicios a su cargo.

La Norma técnica para este tipo de entidades del Estado es denominada Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 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.

La NTCGP 1000:2004 establece diez principios de gestión de la calidad de la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicio, los ocho primeros son tomados de la ISO 9000:2000, ya que son aplicables en su totalidad a las entidades obligadas por la norma en referencia, los dos últimos (coordinación, cooperación y articulación, y transparencia fueron agregados por razones de conveniencia y atendiendo a la naturaleza y especificidad de las entidades obligadas. Con esta herramienta se podrá fortalecer constantemente el logro de los objetivos de la institución en cada entidad y aseguramiento de la calidad en todos sus procesos dando la capacidad de ofrecer mejores servicios a cada uno de los ciudadanos.

2.1.1. Calidad Total.

El concepto de la Calidad Total también ha sufrido varios cambios con el transcurso del tiempo, en un primer momento se hablaba de control de calidad, la cual fue la primera etapa para la Gestión de la Calidad que son técnicas de inspección aplicadas a la producción, en un segundo momento se habló de Aseguramiento de la calidad la cual permite garantizar un continuo de la calidad del producto o servicio brindado, de esta manera se pudo llegar a lo que hoy conocemos como Calidad Total incluyendo las dos

fases nombradas anteriormente en donde se da un sistema de Gestión Empresarial relacionado con el concepto de mejora continua.

La sociedad actual cada vez es más exigente, lo que hace necesario productos más competitivos y con un reconocimiento favorable del medio, buscando siempre la satisfacción y conformidad de los clientes.

Según Edward Deming “*la calidad es un producto o servicio consistente y confiable que satisface o excede los requerimientos del cliente al precio que está dispuesto a pagar.*”¹

Lo cual nos lleva a crear no solo productos o servicios en sí, sino, una permanente mejoría organizacional que brinde a los clientes un precio justo que cubra con las condiciones para entregar productos de calidad, ya que cada trabajador de la empresa hasta el del nivel jerárquico más bajo tiene que estar comprometido con los objetivos empresariales que permitan llegar a las metas de mejoramiento.

La calidad total en si fomenta la participación de la mejora continua en toda la organización a nivel gerencial y empleados buscando una satisfacción tanto de clientes internos y externos.

2.1.2 Sistema de Gestión de la Calidad

Un sistema de gestión de calidad es la manera en que la organización dirige y controla aquellas actividades empresariales que están asociadas con la calidad. Ésta es aplicable a compañías de todos los tamaños y a todos los aspectos de la gestión. La administración debe hacer disponible el personal necesario y los recursos materiales jugando un mayor rol en el sistema de gestión de calidad. Asegurándose de que los objetivos de la calidad pueden ser medidos y que el sistema pueda autoevaluarlos a través del tiempo.

No se debe dejar toda la responsabilidad de la implementación de la norma a la gerencia, se debe tomar en cuenta la actitud de los empleados y su apertura hacia la implementación de un sistema de gestión de calidad adecuado a las necesidades del mercado. A lo largo de la implementación ISO se llevará a cabo un análisis de las actitudes de los empleados para poder transferirles la cultura de la calidad.

1 Deming, W. Edwards (1986). Out of the Crisis

Políticas de calidad

La alta calidad debe asegurarse de que la política de calidad:

- a) Sea la adecuada al propósito de la organización.
- b) Que incluya un compromiso de cumplir requisitos y de mejora continua.
- c) Que proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- d) Que sea comunicada y entendida dentro de la organización.
- e) Que sea revisada para su continua adecuación.

Planificación

Objetivos de la Calidad

El plan para el sistema de gestión de calidad deberá de incluir lo siguiente:

- a) Cumplir los requisitos (del cliente, reglamento y otro).
- b) Cumplir el programa planificado.
- c) Identificar oportunidades de mejora.
- d) Identificar nuevas oportunidades de mercado.

Planificación del sistema de Gestión de la Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) La planificación se realice con el fin de cumplir con los requisitos y objetivos de calidad.
- b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios.

Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del producto. Esto incluye:

- a) Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados.
- b) Equipo para los procesos.

c) Servicios de apoyo.

Ambiente de Trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Para llevar a cabo el sistema de gestión de la calidad en la Alcaldía del Municipio de la Virginia-Risaralda y todas sus dependencias es necesario tener conocimiento previo de los siguientes términos basados en la NTC GP 1000:2009:

Auditoría Interna: Según la NTC GP 1000:2009 es el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva

Calidad: Según la NTC GP 1000:2009 es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

Acción correctiva: Según la NTC GP 1000:2009 es el conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Según la NTC GP 1000:2009 es el conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Cliente: Según la NTC GP 1000:2009 es la organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

Control de la calidad: Según la NTC GP 1000:2009 es el parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Documento: Según la NTC GP 1000:2009 es la información y su medio de soporte.

Eficacia: Según la NTC GP 1000:2009 es el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Según la NTC GP 1000:2009 es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Según la NTC GP 1000:2009 es la medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Enfoque basado en procesos: Según la NTC GP 1000:2009 es la gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

Gestión: Según la NTC GP 1000:2009 son las actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

Gestión: Según la NTC GP 1000:2009 son las actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

Gestión documental: Según la NTC GP 1000:2009 es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Manual de la calidad: Según la NTC GP 1000:2009 es el documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

Mejora continua: Según la NTC GP 1000:2009 es la acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Procedimientos: Según la NTC GP 1000:2009 es la acción de proceder o el método de ejecutar algunas cosas. Se trata de una serie común de pasos definidos, que permiten realizar un trabajo de forma correcta.

Procesos: Según la NTC GP 1000:2009 es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Riesgo: Según la NTC GP 1000:2009 es el documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Satisfacción del cliente: Según la NTCGP1000:2009 es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

Sistema: Según la NTC GP 1000:2009 es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

Sistema de gestión de la calidad: Según la NTC GP 1000:2009 es la Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se va a implementar en la Alcaldía del Municipio la Virginia-Risaralda es de carácter descriptivo, debido a que se requiere conocer la situación previa en la que se encuentra el objeto de estudio, para luego enfocarnos en la recolección de información y datos relevantes para el desarrollo y la construcción de la documentación del sistema de gestión de calidad junto con su mejora continua.

3.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

- ✓ Diagnostico Institucional que indicó el estado del Sistema de gestión de Calidad
- ✓ Actualización del direccionamiento estratégico de la Alcaldía del municipio de Santuario Risaralda.
- ✓ Identificación de los procesos que se llevan a cabo al interior de la Alcaldía.
- ✓ Recolección de la información necesaria para realizar la documentación.
- ✓ Estructuración de la documentación de la norma NTC-GP 1000:2009.

3.3 MUESTRA POBLACIONAL

La población muestra para la realización del presente trabajo fueron todos los funcionarios que laboran en la Alcaldía del municipio Santuario Risaralda y que intervienen en el desarrollo de los procesos identificados.

3.4 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

Tabla N° 1. Variables de la investigación.

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 Diagnostico institucional.
- ✓ Elaboración del Manual de Calidad: Se plantearon todos los requisitos necesarios por la norma Técnica NTC-GP 1000:2009, 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 Manual de Calidad.

4.1 Sistema de Gestión de la Calidad.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir:

Caracterización de procesos: Documentos que tienen como propósito detallar todos los procesos, estableciendo entre otros, el objetivo, alcance, clientes, responsables y los indicadores necesarios para garantizar su control en toda la transformación que sufre el proceso desde su entrada hasta la obtención de resultados.

Mapa de procesos: Representación gráfica que permite identificar el sistema organizacional de la alcaldía del municipio de la Virginia Risaralda, en donde además se presentan los procesos que lo componen así como sus relaciones principales entre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Manual de procedimientos: Instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes secretarías que conforman la alcaldía, consignando en él, las acciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de cada una de las secretarías, logrando así un seguimiento adecuado de cada una de las actividades con un orden lógico y en un tiempo definido.

Registros: Son aquellos criterios que se definen para ser aplicados en la administración teniendo en cuenta una adecuada definición de lo que es cada uno de los controles de registros de la documentación de la entidad, con el fin de evidenciar la conformidad y operación eficaz del sistema de gestión de calidad.

Mapa de riesgos: Instrumento de gran importancia en la administración de la alcaldía del municipio de la Virginia Risaralda el cual se utilizara para identificar, evaluar y jerarquizar un conjunto de riesgos, que de materializarse podría afectar significativamente la capacidad de lograr los objetivos y la misión de la entidad o de alguna de sus secretarías.

Control de documentos: Requerimientos que se aplica a todos los documentos que sean creados o modificados en la entidad, con el fin de normalizar la elaboración, aprobación, revisión, distribución y control del mismo

Control de registros: Requerimiento que establece los parámetros para controlar, identificar, almacenar, recuperar, conservar, proteger y disponer los registros que se generen como evidencia del desarrollo de los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía Municipal de La Virginia.

4.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

Este numeral se encuentra relacionado en el manual de calidad el cual proporciona evidencias del compromiso e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad; estableciendo políticas de calidad, objetivos de calidad, revisiones por parte de la dirección y el aseguramiento de la provisión de recursos, asegurando así la mejora continua de la Alcaldía de la Virginia Risaralda.

Manual de calidad: Este documento tiene como propósito describir el Sistema de Gestión de la Calidad implementado por la Alcaldía de la Virginia-Risaralda, para el aseguramiento de la calidad en la prestación de sus servicios a todos los usuarios, cumpliendo con los estándares de calidad de la Norma Técnica Colombiana en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, con un enfoque hacia el Cliente Interno y Externo basado en procesos y la mejora continua.

4.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Este numeral se encuentra relacionado en el manual de calidad asegurando que la Alcaldía de la Virginia Risaralda determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la mejora continua con eficiencia y efectividad aumentando la satisfacción de todos sus clientes con el cumplimiento de todos los requisitos que allí se contemplan.

4.4 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se determinaron los procesos necesarios para la adecuada prestación de servicios coherentes con los requisitos formados en el manual de calidad como son los establecidos por el cliente, los requisitos legales y reglamentación necesaria para prestar el servicio.

Se desarrollaron e implementaron los procesos para la realización de todas las actividades en función de la satisfacción de los usuarios, las cuales se aseguran llevando un manual de funciones actualizado, el cual le permite a la administración de la entidad una descripción detallada de las funciones y requisitos que corresponda a los diferentes cargos o puestos de trabajo que desempeñan los empleados públicos y así asegurar una eficiente prestación de servicios.

De igual forma se determinan todos los elementos de entrada relacionados con la adecuada prestación de los servicios, manteniendo registros y revisiones para comprobar que sean adecuados, para lo cual se tiene un procedimiento de compras que asegurara su funcionamiento.

4.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

Este numeral se encuentra incluido en el documento Auditorías internas de Calidad en el que se implementan procesos de seguimiento, medición, análisis de mejora necesaria, como también para informar sus resultados, mantener registros de calidad que se derivan de su aplicación.

Así como también se encuentra relacionado en los procedimientos de servicio no conforme el cual define los controles, las responsabilidades y autoridades para el tratamiento del servicio o trabajo de ensayo no conforme los cuales son identificados en la caracterización de los procesos.

De donde se derivan acciones correctivas y preventivas también relacionadas en la documentación presentada en donde nos indican las acciones tomadas por la administración para eliminar las causas de una no conformidad detectada, para prevenir que algo vuelva a producirse o prevenir que algo suceda.

4.6 MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones que realizó la ESAP busco concretar esfuerzos en lograr elaborar un moderno y funcional manual de funciones, en el cual se consignen de manera dinámica las competencias requeridas en cada uno de los niveles y empleos de la entidad, y que el mismo se constituya en un instrumento funcional para la gestión del recurso humano, para la concertación de objetivos, estímulo a sus funcionarios y no continúe simplemente reposando en los anaqueles de la oficina de recursos humanos como un instrumento más que el Estado pide sin ninguna utilidad ni respeto.

5. CONCLUSIONES

- Se anota como conclusión en el presente proyecto que por medio de la organización y documentación de todos los procesos y procedimientos existentes en la Alcaldía del Municipio de La Virginia- Risaralda se tendrá un control y seguimiento de la calidad en la prestación de todos los servicios ofrecidos.
- Por medio del enfoque basado en los procesos se facilita la identificación e interacción de las actividades realizadas en la Alcaldía del Municipio de La Virginia-Risaralda, de esta forma es necesario disponer de responsables que cumplan con funciones de control, ejecución y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se pudo identificar que una de las principales barreras frente a la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad es la resistencia al cambio por parte de los colaboradores y a la transformación que los procesos desarrollados por estos puedan presentar.
- La implementación de las normas de calidad en la Alcaldía del Municipio de la Virginia generará dentro y fuera de la organización, credibilidad y reconocimiento a nivel municipal y departamental.
- La documentación de las normas permitió establecer bases institucionales firmes para cumplir con los objetivos organizacionales en pro de la mejora continua.
- Se logró la actualización de toda la documentación necesaria para cumplir con los requerimientos de la Norma Técnica NTCG 1000:2009, dejando a la Alcaldía de la Virginia- Risaralda con más herramientas que brinden una satisfacción plena de todos los usuarios tanto internos como externos.
- El manual de funciones realizado por la ESAP (Escuela Superior De Administración Pública) en el año 2013, solo se revisó para verificar que cumpliera con todos los requisitos que exige la Norma Técnica NTCGP 1000:2009.

6. RECOMENDACIONES

- El Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía 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 ya que este es un proceso de mejora continua.
- 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.
- Se recomienda que se inicie el proceso de certificación de la Alcaldía con una organización certificadora.
- Realizar los flujogramas de los procedimientos contenidos en el Manual de Procedimientos para tener una mayor claridad y un mejor manejo de estos.

7. BIBLIOGRAFÍA

- [1] Ley 872 de 2003. 30 diciembre de 2003. República de Colombia. Gobierno Nacional. Pág. 1.
- [2] Decreto 4110 de 2004. 9 de Diciembre de 2004. República de Colombia. Presidencia de la República. Departamento administrativo de la Función pública.
- [3] Decreto 4485 de 2009. 18 de Noviembre de 2009. República de Colombia. Presidencia de la República. Departamento administrativo de la Función pública
- http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=410
- Escuela de administración pública. Manual de funciones Municipio la Virginia Risaralda. Proyecto piloto “Gestión del talento humano por competencias laborales”.2013.
- NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009.Sistema de Gestión de la calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios. Requisitos.
- ICONTEC. Planificación de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- ICONTEC. Administración y Aseguramiento de la Calidad. ISO 9000 compendio.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. ICONTEC tercera actualización. Bogotá 2008. (NTC-ISO 9000:2008).
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica de la calidad en la gestión pública. ICONTEC primera actualización. Bogotá 2009. (NTC-ISO 9000:2009).
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. ICONTEC sexta actualización. Bogotá 2008. (NTC1486).