

**Colección
Gestión,
Emprendimiento
e Innovación**

**Modelo de gestión de
calidad en el municipio
de Sopó**

-Casos de Estudio-

Autor
Jorge Enrique Bolívar Ramírez



© **Universidad EAN**
Carrera 11 No. 78-47
Bogotá D.C., Colombia
2011

CONSEJO SUPERIOR

Cecilia Crissien de Perico

Presidenta

Carlos Mauricio Álvarez Cabrera
Primer Vicepresidente y Consejero

Egresado

Roque González Garzón
Segundo Vicepresidente

Consejeros

Hildebrando Perico Afanador
Presidente Honorario y Consejero Fundador
Carlos Alfonso Crissien Aldana
Consejero Fundador

Carlos Evelio Ramírez Cardona

Consejero Fundador

Álvaro Otto Rubio Salas

Consejero Vitalicio

Martha Lucía Ramírez

**Consejera-Empresaria de la Mediana
y Gran Empresa**

Omar Alonso Patiño Castro

Consejero Representante de los Docentes

Jennifer Marcela Flórez Blanco
**Consejera Representante
de los Estudiantes**

DIRECTIVAS

Rector

Jorge Enrique Silva Duarte

Vicerrector de Formación

José David Marín Enriquez

Vicerrector de Investigación

Carlos Largacha Martínez

Vicerrector de Planeación

Ruben Darío Gómez Saldaña

Vicerrectora de Extensión y

Proyección Social

María del Carmen Sanabria Carmona

Vicerrector Financiero y de

Recursos Físicos

Juan Enrique Castañeda Mateus

Prohibida la reproducción
parcial o total de esta obra sin autorización de la
Universidad EAN

La edición de este texto estuvo a cargo de la Vicerrectoría
de Investigación
Grupo Gestión del conocimiento

Revisión de estilo

Johana Guzmán

Diagramación

Diego Losada Beltrán

Bolívar Ramírez, Jorge Enrique

**Modelo de gestión de calidad en el municipio de Sopó [Recurso electrónico]
/ Jorge Enrique Bolívar Ramírez. -- Bogotá : Universidad EAN, 2011. -- (Colección
Emprendimiento)**

42 p.

ISBN: 978-958-756-079-4

1. Calidad total en administración

658.562 CDD

Contenido

	Pág.
Introducción	5
1. Objetivo	7
2. Tipo de caso	7
3. Marco teórico	7
3.1 Grandes modelos de la calidad	7
3.2 Sistema de gestión de calidad	13
3.3 Principios de gestión de calidad	14
3.4 Gestión de calidad en el sector público colombiano	15
3.4.1 Sistema integrado de gestión	15
3.4.2 Sistema de gestión de la calidad	16
3.4.3 Sistema de desarrollo administrativo (SISTEDA)	18
3.4.4 Modelo estándar de control interno MECI	19
4. Entorno	21
4.1 Antecedentes del proyecto	21
4.1.1 Antecedentes históricos	21
4.1.2 Antecedentes del Caso	22
4.2 Marco Legal	22
5. Situación problema	24
6. Descripción cronológica	24
6.1 Consideraciones Iniciales	24
6.2 Análisis de las ventajas de la implementación y certificación del SGC	27
6.3 Requisitos del Sistema	29
6.4 Plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Municipio de Sopó	29
6.4.1 Planteamiento del proyecto	30
6.4.2 Identificación de los procesos afectados	30
6.4.3 Designación de responsables	31
6.4.4 Formación del equipo de trabajo	32
6.4.5 Creación del mapa de procesos	33

6.4.6 Elaboración de la documentación, y del circuito de redacción, revisión y aprobación de la documentación	33
6.4.7 Formación a todo el personal de la organización	34
6.4.8 Realización de auditorías internas, por parte de personal interno de la Alcaldía	34
6.4.9 Acciones correctivas de las auditorías internas	34
6.4.10 Contactos con la entidad de certificación	34
6.4.11 Auditoría de certificación	34
Conclusiones	37
Bibliografía	39

Introducción

En la última década, el sistema de gestión de calidad ha venido siendo considerado como una herramienta que demuestra la existencia de ventajas competitivas en organizaciones y empresas que quieran demostrar su capacidad mediante el cumplimiento de requisitos para lograr la satisfacción del cliente. Bajo este concepto muchas empresas privadas e instituciones públicas están realizando los procesos para obtener la certificación bajo las normas ISO 9000:2001 y NTC GP 1000:2004.

Este trabajo presenta el método de caso como herramienta de investigación en las ciencias sociales y evidencia el Modelo de Gestión de Calidad en el municipio de Sopó, Cundinamarca, bajo la modalidad de caso de investigación de tipo cualitativo y en el que se analizan los diferentes procedimientos que llevaron a dicha entidad a obtener las certificaciones de gestión de calidad tan buscadas hoy en día por la mayoría de las instituciones.

En general, Los casos de investigación adoptan una perspectiva integradora, situación analizada por Yin (1994, pág. 13), quien afirma que un estudio de caso es “una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes. (...) Una investigación de estudio de caso trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencia, con datos que deben converger en un estilo de triangulación. Y, también como resultado, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos.”

Con base en los anteriores conceptos, se elaboró el caso que pretende analizar la importancia de la implementación y posterior certificación del sistema de Gestión de Calidad en un municipio colombiano y su impacto en la imagen ante la comunidad.

¹ Yacuzi, E. Obtenido el día 10 de mayo de 2010 en:
<http://www.ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/296.pdf>

1 Objetivo

El presente caso tiene por objetivo presentar y analizar los diferentes procedimientos que conllevaron al municipio de Sopó, Cundinamarca, a certificar el Modelo de Gestión de Calidad por intermedio de ICONTEC bajo las normas ISO 9000:2001 y NTC GP 1000:2004.

2 Tipo de caso

Por sus características es un caso de investigación de tipo cualitativo.

3 Marco teórico

3.1 Grandes modelos de la calidad

El modelo de calidad es un conjunto de criterios agrupados en diferentes áreas que sirven como referencia para estructurar un plan de calidad total o parcial en una empresa u organización, basándose en la aplicación de los principios de la calidad total buscando cubrir todas las áreas neurálgicas.

En el mundo entero se han desarrollado diversos modelos de calidad aplicables a empresas y grandes organizaciones, sin embargo, la utilización extensiva del término “modelo de calidad” se ha empleado para referirse a los modelos de calidad totalmente desarrollados como bases de los grandes premios a la calidad.

Los mejores modelos desarrollados, conocidos, aceptados y con mayor reputación, bajo cuya perspectiva las empresas deben demostrar que su sistema de calidad y su gestión se adaptan totalmente a los criterios desarrollados como bases de los premios, y a la vez están siendo utilizados como modelos de lo que debe ser su gestión de calidad total, son los siguientes:

- El modelo Malcolm Baldrige.
- El Premio Europeo a la Calidad.
- El Premio Deming.
- El modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.
- Normas ISO 9000.

El modelo **Malcom Baldrige** es considerado como la base para acceder al Premio Nacional a la Calidad en Estados Unidos. Fue creado el 1982 en memoria del secretario de comercio de ese país quien impulsó su implementación. Este modelo permite emplear las herramientas necesarias para evaluar la gestión de la calidad en una organización, basándose en diferentes criterios y concediendo la mayor importancia al enfoque, al cliente y a su satisfacción.

El **Premio Europeo a la Calidad** fue creado en 1991 por parte de la Comisión Europea y la Organización Europea para la Calidad (EOQ). A través del tiempo muchas empresas del continente han tomando el modelo europeo como herramienta básica para la evaluación y mejora de su gestión de calidad total.

Este premio tiene consideradas cuatro modalidades que resaltan la gestión y la excelencia en la calidad de sus participantes:

- **European Quality Award** (Premio Europeo a la Calidad), que premia la compañía que sea el máximo exponente de la gestión de la calidad total en Europa Occidental.
- **European Quality Prizes** (Galardones Europeos a la Calidad), establecido para premiar a las empresas que demuestren la excelencia de su gestión de calidad como un procesos de mejora continua.
- **El Premio Europeo a la Calidad para organismos públicos.**
- **El Premio Europeo a la Calidad para pequeñas y medianas empresas**, presentado en 1996 y con unos criterios semejantes a los del Premio Europeo a la Calidad pero enfocado hacia las Pymes.

El **Premio Nacional de Calidad de Japón** se instituyó en 1951. Lo creó la JUSE (*Japanese Union of Scientists and Engineers*) y se le dio el nombre de **Deming** en honor al Dr. Deming, en reconocimiento a su labor en la difusión del control de calidad. Este Premio ha sido considerado como una importante herramienta de evaluación y mejora de la calidad de las empresas japonesas que han empleado el modelo para la puesta en marcha de sus planes de calidad total considerándola como un factor determinante para el éxito de la organización y como una oportunidad para aprender nuevas y útiles metodologías para conseguir la calidad total.

El **Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión** consta de nueve criterios agrupados en dos tipos (procesos facilitadores y criterios de resultados), que se dividen en sub-criterios con una serie de puntos que se pueden abordar dentro de cada uno de ellos:

Procesos facilitadores

- Liderazgo y estilo de gestión.
- Política y estrategia.
- Desarrollo de las personas.
- Recursos y asociados.
- Clientes.

Criterios de resultados

- Resultados de clientes.
- Resultados del desarrollo de las personas.
- Resultados de sociedad.
- Resultados globales.

Las **normas ISO 9000** fueron publicadas en 1987 por parte de la *International Organization for Standardization* (ISO), revisadas por primera vez en 1994, por segunda vez en el año 2000 y por tercera vez en el año 2008. Las normas son actualizadas periódicamente para asegurar que sean eficaces y satisfagan las necesidades de los usuarios.

El objetivo fundamental de las normas ISO es el de promover el desarrollo de la estandarización y actividades mundiales relativas a facilitar el comercio internacional de bienes y servicios, y desarrollar la cooperación intelectual, científica y económica en más de 130 países.

La norma ISO 9001 establece los requisitos necesarios para un sistema de gestión de la calidad, aplicable en los siguientes casos:

- Cuando una organización requiere demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.
- Cuando una organización pretende aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.

Dos grupos de normas, la ISO 9001 y la ISO 9004 son consideradas como un “par coherente” de normas que relacionan la gestión de la calidad moderna con los procesos y actividades de una organización, y enfatizan en la promoción de la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente.

La ISO 9001, pretende lograr el aseguramiento de la calidad a los procesos de fabricación de productos y aumentar la satisfacción de los clientes. Se enfoca en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para cumplir los requisitos de los clientes, se usa para certificación o para acuerdos contractuales entre proveedores y compradores. Esta norma es la base empleada para cumplir eficazmente los requisitos y los reglamentarios aplicables, y conseguir la satisfacción del cliente. Está orientada hacia la eficacia del sistema.

De otra parte, la ISO 9004 asume una perspectiva más amplia de gestión de la calidad y brinda orientación para mejoras futuras pero no constituye una norma para objetivos de certificación, pues no establece requisitos sino que proporciona orientación sobre la mejora continua del desempeño de una organización. Esta norma tiene como propósito principal proporcionar ayuda para la mejora global del sistema de gestión de la calidad con el fin de beneficiar las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La ISO 9004 hace énfasis tanto en la “eficacia” como en la “eficiencia”, es decir, en hacer lo correcto en la forma correcta.

Existen otras normas consideradas de apoyo a las normas básicas de la familia ISO entre las que cabe mencionar:

- **ISO 10005:2002, Directrices para los planes de Calidad.** Fue generada con el fin de ofrecer directrices para preparación, estudio, aceptación y revisión de los planes de la calidad.

- **ISO 10006:2002, Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos.** Ofrece las herramientas necesarias para la gestión de calidad en los proyectos.
- **ISO 10007:2003, Gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la configuración.** Presenta las herramientas indispensables para garantizar que un producto complejo sigue funcionando cuando se cambian los componentes individualmente.
- **ISO 10012-2002. Sistema de Gestión de Mediciones – Requisitos para procesos de medición y equipos de medición.** Presenta directrices adicionales sobre la aplicación del control estadístico de los diferentes procesos.
- **ISO 10013:2000. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad.** Presenta las directrices necesarias para el desarrollo y mantenimiento de los manuales de la calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y formularios confeccionados a la medida de sus necesidades específicas.
- **ISO 10014. Gestión de la calidad – Directrices para la realización de beneficios financieros y económicos.** Presenta diferentes orientaciones tendientes a obtener beneficios financieros y económicos mediante la aplicación de la gestión de la calidad.
- **ISO 10015:2001. Gestión de la calidad – Directrices para formación.** Presenta los requerimientos necesarios para facilitar en las organizaciones los temas relacionados con la formación de personal.
- **ISO 10017. Orientaciones sobre las técnicas estadísticas para la norma ISO 9001:2000.** Presenta los requisitos necesarios para la selección de las técnicas estadísticas apropiadas que pueden ser de utilidad en el desarrollo, implementación o mantenimiento del sistema de gestión de la calidad.
- **ISO 10002. Sistema para la resolución de reclamaciones externas.** Muestra las herramientas indispensables para el diseño e implementación de un eficaz proceso de manejo de reclamos para todo tipo de transacciones comerciales o no comerciales, incluyendo las relacionadas con comercio electrónico.
- **ISO 17025. Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de calibración y ensayo.** Muestra los requisitos que los laboratorios de ensayo y calibración tienen que cumplir para demostrar que disponen de un sistema de gestión de la calidad, que son técnicamente competentes y que son capaces de producir

- **ISO 10019. Directrices para la selección de consultores de sistemas de Gestión de la Calidad y uso de sus servicios.** Presenta las herramientas necesarias para la realización del proceso de selección de consultores externos para la realización de un sistema de gestión de la calidad.
- **ISO 14001:2001. Sistemas de Gestión Ambiental.** Especificación con orientación para su uso.
- **ISO 14004:2001. Sistemas de gestión ambiental.** Guías generales sobre los principios, sistemas y técnicas de soporte.
- **ISO 14050:2001. Sistemas de Gestión Ambiental. Vocabulario.** Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 14000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.
- **ISO 19011:2002. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental.** Esta norma es una sustitución de las anteriores normas de auditoría, ISO 10011. Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se Puede utilizar internamente o para auditar a los proveedores.

En el mes de noviembre de 2008, el Comité ISO TC/176/SC2 publicó la nueva versión de la norma ISO 9001:2008 la cual mantiene de forma general la filosofía del enfoque a procesos y los ocho principios de gestión de la calidad, a la vez que seguirá siendo genérica y aplicable a cualquier organización independientemente de su actividad, tamaño o su carácter público o privado.

Si bien los cambios abarcan prácticamente la totalidad de los apartados de la norma, éstos no suponen un impacto para los sistemas de gestión de la calidad de las organizaciones basados en la ISO 9.001:2000, ya que fundamentalmente están enfocados a mejorar o enfatizar aspectos como:

- Importancia relevante del cumplimiento legal y reglamentario.
- Alineación con los elementos comunes de los sistemas ISO 14.001.
- Mayor coherencia con otras normas de la familia ISO 9.000.
- Mejora del control de los procesos subcontratados.

- Aumento de comprensión en la interpretación y entendimiento de los elementos de la norma para facilitar su uso.
- Eliminación de ambigüedades en el tratamiento de algunas actividades.

3.2. Sistema de gestión de calidad

Un sistema de la calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad (Berlinches, 2002).

Un sistema de gestión de la calidad es considerado como el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son:

- Estructura de la organización: responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.
- Estructura de responsabilidades: implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de establecer las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.
- Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- Procesos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

3.3 Principios de gestión de calidad

Cuando se redactaron las normas ISO 9001 e ISO 9004, se elaboraron 8 principios básicos, sobre los que descansa todo el sistema de gestión de la calidad.³ Los principios de gestión de la calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001 son:

- **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en superar sus expectativas.
- **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** el personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. (Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.)
- **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización, debe ser un objetivo permanente de esta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

³ La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 100:2004, incluye Díez principios de obligatorio cumplimiento para la rama ejecutiva del poder público.

3.4 Gestión de calidad en el sector público colombiano

El Gobierno colombiano creó el Sistema de Gestión de la Calidad de las Entidades del Estado considerándolo 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”⁴. Este sistema se adopta bajo el enfoque basado en la interacción de los procesos que desarrollan al interior de las entidades en cumplimiento a las funciones asignadas por el ordenamiento jurídico correspondiente y las expectativas o necesidades de sus usuarios, destinatarios o beneficiarios de dichos servicios, en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

3.4.1 Sistema integrado de gestión

Es un modelo que permite implementar, desarrollar y verificar el conjunto de políticas indispensables para favorecer la planificación, operación, verificación y el mejoramiento continuo en cada uno de los niveles de la gestión integral de las diferentes entidades del Estado, garantizando la eficiencia en el manejo de los recursos, y la eficacia y efectividad en la entrega de servicios oportunos que satisfagan las necesidades de los clientes y demás partes interesadas.

Este modelo está conformado por el Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA), los requisitos derivados de la Norma de Técnica de Calidad NTC- GP-1000 y los elementos del Modelo Estándar de Control Interno MECI-GP- 1000.



⁴ 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, Art 1º.

Componentes del sistema integrado de gestión



MANUAL DEL SIG	<ul style="list-style-type: none"> • POLITICAS DE GESTION • OBJETIVOS DE CALIDAD
MAPA DE PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> • DOCUMENTACION DE MACRO PROCESOS • PROCESOS
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • CARACTERISTICAS DE SERVICIOS CERTIFICADOS
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> • MACROPROCESOS • SERVICIOS • OBJETIVOS DEL SIG
EVALUACION	<ul style="list-style-type: none"> • MAPAS DE RIESGO • AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS
PLANES DE MEJORAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • ESTADO DE PLANES DE MEJORAMIENTO • ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

3.4.2 Sistema de gestión de la calidad

El Estado en Colombia, mediante el Decreto 4110 de 2004⁵ adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, “la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2 de la ley 872 de 2003”.

³ Decreto 4110/04 Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, Art 1º.

Esta norma es considerada como una herramienta idónea de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la producción y prestación de servicios públicos, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Con el fin de garantizar su efectividad, la NTCGP1000:2004, está basada en diez principios fundamentales, a saber:

- Enfoque hacia el cliente.
- Liderazgo.
- Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.
- Enfoque basado en los procesos.
- Enfoque del sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios.
- Coordinación, cooperación y articulación.
- Transparencia.

La NTCGP1000:2004⁶ está conformada por ocho numerales que contienen los requisitos indispensables para la implementación del sistema de gestión de calidad en el sector público los cuales se pueden resumir así:

- En los numerales 1,2 y 3 se presentan las generalidades, el campo de aplicación, los términos y definiciones del SGC.
- El numeral 4 presenta los requisitos generales del sistema y la gestión documental del SGC.
- El numeral 5 muestra los requisitos para evidenciar la responsabilidad de la dirección en la implementación del SGC.

⁶ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública reglamentada por el Decreto 4110 de 2004.

- El numeral 6 establece los requisitos para la Gestión de los Recursos del SGC.
- El numeral 7 presenta los requisitos del SGC para realizar la prestación del servicio.
- El numeral 8 establece los requisitos del SGC para la medición, el análisis y la mejora del SGC.

3.4.3 Sistema de desarrollo administrativo (SISTEDA)

El Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA) es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional. Su propósito es lograr que las entidades y sectores administrativos planifiquen su gestión administrativa para facilitar así, el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales y sectoriales⁷.

Mediante políticas de desarrollo administrativo formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, las cuales fueron dispuestas en el decreto 3622 de 2005 reglamentario de la Ley 489/98, permite desarrollar cinco aspectos que se resumen en gestión y desarrollo del talento humano:

- **Desarrollo del talento humano:** la cual está orientada a desarrollar las habilidades, destrezas y competencias de los servidores públicos, y a definir parámetros para que su ingreso y permanencia se fundamenten en el mérito y en el cumplimiento de los principios de la función administrativa.
- **Gestión de la calidad:** considerada como un instrumento gerencial que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad tomando como base los planes estratégicos y los planes de desarrollo de las entidades, con el fin de ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades y requisitos de la ciudadanía.
- **Democratización de la administración pública:** dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública con el fin de garantizar la integración de los ciudadanos y los servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país, y

⁷ Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto 3622 de 2005, Artículo 2º

a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad.

- **Moralización y transparencia en la administración pública:** la cual se fundamenta en la formación de valores de responsabilidad y vocación de servicio que garanticen el interés general en la administración de lo público, en la promoción de la publicidad en las actuaciones de los servidores públicos, en la prevención de conductas corruptas y en la identificación de áreas susceptibles de corrupción.
- **Rediseños organizacionales:** los cuales consisten en diseñar organizaciones modernas flexibles y abiertas al entorno, orientadas hacia la funcionabilidad y modernización de las estructuras administrativas y racionalización de las plantas de personal.

3.4.4 Modelo estándar de control interno - MECI

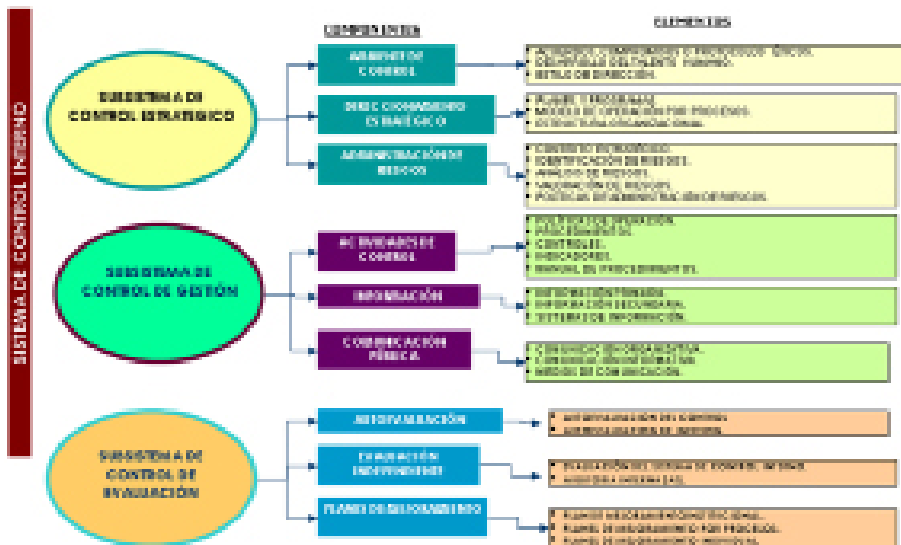
Este modelo tiene como propósito fundamental orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado. Fue establecido mediante el Decreto 1599/05⁸ y permite desarrollar, implementar y mantener en operación del Sistema de Control Interno nominado en la Ley 87/93⁹, unificando criterios y parámetros básicos de control y evaluación, procurando armonizar los esfuerzos y recursos para desarrollar y cumplir el marco normativo, definido en las políticas, objetivos, planes, estrategias y programas institucionales.

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005 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, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran. Para lo cual se estructura en tres grandes subsistemas, desagregados en sus respectivos componentes y elementos de control:

⁸ Departamento Administrativo de la función Pública, Decreto 1599 de 2005. Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano

⁹ Congreso de Colombia. Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.

- **Subsistema de control estratégico:** agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas.
- **Subsistema de control de gestión:** reúne e interrelaciona los parámetros de control de los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión: planes, programas, procesos, actividades, procedimientos, recursos, información y medios de comunicación.
- **Subsistema de control de evaluación:** agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación.



4.1 Antecedentes del proyecto

4.1.1 Antecedentes históricos¹⁰

El municipio de Sopó pertenece al departamento de Cundinamarca y se encuentra ubicado a 39 km. de la capital de la República. Fue fundado el 25 de mayo de 1.653 por Fray Francisco Chacón. Su nombre en lengua chibcha significa “Piedra o Cerro Fuerte”. Algunos de los hechos históricos importantes son:

- El 19 de noviembre de 1876 se libró en el puente de Sopó un combate entre las fuerzas gobiernistas al mando del General Alejo Morales y la Guerrilla de Guasca mandada por el General José María Herrán.
- Sopó tuvo embarcadero sobre el río Bogotá cuando éste era navegable entre Sesquilé y Soacha.
- El 15 de agosto de 1926 se inauguró la Estación “Eduardo Briceño” del ferrocarril del nordeste.
- Del 26 de abril al 3 de diciembre de 1953 bajo la dirección del arquitecto Alfredo Rodríguez, se construyó la Capilla del Señor de la Piedra.
- El territorio del Valle de Sopó, en tiempos del imperio de la civilización Muisca, estuvo conformado políticamente por tres territorios independientes entre sí: Sopó, Cueca y Meusa.
- Cueca y Meusa en razón a su extensión territorial, debieron poseer el rango Sybyn (vocablo Muisca que podía asociarse a municipio, el Cacicazgo a ciudad y la Uta/Suta/a vereda o barrio, de los sistemas occidentales) ya que las Utas o Sutas eran unidades menores y los Cacicazgos unidades mayores.
- En la vereda de Pueblo Viejo, situada hacia el occidente de la actual población, establecieron las autoridades españolas un resguardo de indígenas, conocido desde entonces como Sopó, donde hubo una

¹⁰ Información tomada el día 10 de Mayo de 2010 de la página Web del municipio de Sopó en : <http://www.sopo-cundinamarca.gov.co/nuestromunicipio.shtml?apc=m1d1--&m=f>

pequeña iglesia o capilla a cargo de los dominicos, quienes desde 1612 doctrinaban allí. El nuevo pueblo de Sopó, se fundó entre 1600 y 1639, fue formado por los indios de Meusa, Cueca y Sopó.

- Existían entonces dos pueblos viejos, como no se amañaron en el primero, se formó pleito entre unos y otros, asunto en el que intervino el comisionado Juan de Padilla, a pesar de haberse dispuesto, en principio, que se poblaran en Meusa. El primer pueblo viejo tuvo asiento por los lados de la actual hacienda Casablanca, sitio que hoy se conoce como Briceño, sobre el camino a Tunja. De allí se mudó al punto denominado Cueca, conservando el nombre de Sopó

4.1.2 Antecedentes del caso

La Administración Municipal de Sopó Cundinamarca, 2004-2007, en cabeza del Licenciado Mauricio Romero, logró que el Municipio se consolidara como el primero en el país acreditado con la Certificación Integral del Sistema de Calidad NTCGP 1000:2004, con el número de certificado GP021-1 otorgado por el ICONTEC. De igual manera el Municipio obtuvo la certificación internacional de la norma ISO 9001:2000 avalada por el ICONTEC e IQNet, con el certificado número SC 5042-1, ambas con fecha Diciembre 5 de 2007.

4.2 Marco Legal

Para la realización del proceso de revisaron los diferentes aspectos legales que regulan el Sistema de Gestión de Calidad tanto a nivel nacional como internacional, entre los cuales cabe mencionar:

Normas de nivel internacional:

- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 del 15 de Diciembre de 2000 equivalente a la norma ISO 9001:2000 (traducción certificada). Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- **NTC - ISO 8402:** Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad.
- **NTC - ISO 9000-1:** Normas para la administración de la calidad y aseguramiento de la calidad. Parte 1: Directrices para su selección y uso.

- **NTC - ISO 9001:** Sistemas de calidad. Modelo para aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio post - venta.
- **NTC - ISO 9002:** Sistemas de calidad. Modelo para aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio post - venta.
- **NTC - ISO 9003:** Sistemas de calidad. Modelo para aseguramiento de la calidad en inspección y ensayos finales.
- **NTC - ISO 9004-1:** Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 1: Directrices.
- **NTC - ISO 9004-2:** Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 2: Directrices para servicios.
- **NTC - ISO 9004-3:** Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 3: Directrices para materiales procesados.
- **NTC - ISO 9004-4:** Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 4: Directrices para el mejoramiento de la calidad.
- **NTC -ISO 10005:** Administración de la calidad. Directrices para planes de calidad.
- **NTC - ISO 10013:** Directrices para elaborar manuales de calidad.

Normas de nivel nacional:

- **Ley 872 de 2003.** Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- **Decreto 4110 de 2004.** Por el cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- **Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004**

Normas de nivel municipal:

- **Acuerdo 005 de 2004.** Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Sopó Unido y Seguro 2004-2008 (Artículos 43, 44, 45 y 46. Programa Calidad en el Servicio Público y Relaciones con la Comunidad)
- **Decreto 044 de 2005.** Por el cual se crea, conforma y reglamenta el Consejo Municipal de Calidad en la Alcaldía Municipal de Sopó.

- **Resolución 699 de 2005.** Por la cual se designan los miembros del Consejo de Calidad y el Director del Proyecto en la Alcaldía Municipal de Sopó.

Situación problema 5

El municipio de Sopó, hasta el año 2006 no contaba con un sistema de gestión de calidad que permitiera presentar su capacidad para lograr la satisfacción de la comunidad, mediante la medición de las actuaciones de los funcionarios de la alcaldía, lo cual generaba falta de credibilidad en los informes de gestión pues carecía de herramientas básicas para demostrar su gestión.

Descripción cronológica 6

6.1 Consideraciones Iniciales

En el desarrollo del proceso de organización del sistema de Gestión de Calidad del Municipio se revisaron diversos conceptos que fueron denominados “Orientaciones iniciales”, las cuales fueron discutidas en reunión del 10 de Abril de 2006¹¹, entre ellas:

- Misión del Municipio
- S.G.C. Medio y no fin
- Certificación ISO 9000
- S.G.C. Amigable

¹¹ CONSEJO MUNICIPAL DE CALIDAD SOPO (2006) Acta de Reunión No. 4

El concepto de La Misión del Municipio de Sopó fue revisado de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política de Colombia teniendo en cuenta las consideraciones allí establecidas y que enuncia lo siguiente:

“Al municipio como entidad fundamental de la división político administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes”¹²

Basándose en esta premisa y con el fin de formular una Misión coherente con la gestión del municipio de Sopó, el Consejo municipal de Calidad de la Alcaldía, en reunión del día 21 de Marzo de 2007¹³ validó la nueva Misión, la Visión y la política de calidad del municipio, quedando formuladas de la siguiente forma:

Misión

“Prestar en forma efectiva a través de un equipo humano calificado, los servicios públicos y sociales que determina la ley, promoviendo y adelantando de manera participativa los proyectos que demanda el progreso del municipio dentro de un territorio ordenado y sostenible para el bienestar de los habitantes de Sopó, cumpliendo los deberes que le asigna la constitución y las normas que de ella derivan”

Visión

“La alcaldía municipal de Sopó será reconocida por su excelencia y solidez en la prestación de servicios. Modelo de gerencia pública territorial, a la vanguardia en tecnología y sistemas de información, con alto sentido de pertenencia y proyección social”

Política de calidad

“La Alcaldía Municipal de Sopó, bajo el principio de mejoramiento continuo, se compromete a incrementar el nivel de satisfacción y oportunidad del servicio, soportado en el talento humano, recursos adecuados, comunicación efectiva y contratistas competentes.”

¹² CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA (1991) Art. 311

¹³ CONSEJO MUNICIPAL DE CALIDAD SOPO (2007) Acta de Reunión No 012

Estos elementos se constituyeron en el punto de partida del plan de acción del Consejo de Calidad Municipal y analizando su contenido se alinearon los diferentes planes de acción tendientes a obtener tanto la certificación ISO 9000 como la NTCGP 1000:2004.

Bajo el concepto de Sistema de Gestión de Calidad – Medio y no Fin, se revisó el concepto del Sistema de Gestión de Calidad como un instrumento que permite replantear la organización de la administración municipal en aras a alcanzar metas tanto en sus propósitos misionales como en el cumplimiento de los planes y programas específicos de cada una de las dependencias. Por lo tanto, la implementación del SGC no fue considerada como un fin en sí mismo, sino en un medio que pretendía facilitar el cumplimiento de la misión constitucional del Municipio de Sopó.

La Administración tomó la decisión no solo de implementar el Sistema de Gestión de Calidad, obligatorio en todas las entidades del Estado, sino de obtener las certificaciones ISO 9000 y NTCGP 1000:2004, para lo cual partió de la premisa de que no era necesario tener cero errores sino contar con el requisito esencial de conocer con exactitud la situación que para ese momento enfrentaba la Alcaldía y presentar propuestas concretas de mejoramiento.

En el análisis de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- El Sistema de Gestión de Calidad debería ser flexible, sencillo, útil y ágil, conformando de esta manera un SGC amigable.
- Se analizó la importancia de aplicar la racionalización de trámites y procedimientos incorporando al proceso únicamente actividades que agregaran valor.
- Bajo estas premisas, cada uno de los funcionarios de la Alcaldía deberían tener conocimiento y experiencia para aportar al proceso.
- La implementación y posterior certificación del SGC fue considerada como una oportunidad en la que todos los funcionarios se verían beneficiados y por lo tanto les permitiría crecer laboral y profesionalmente.

6.2 Análisis de las ventajas de la implementación y certificación del SGC

El municipio, a través de su Consejo Municipal de la Calidad consideró importante determinar el proceso de certificación, de acuerdo a los postulados del ICONTEC, según el cual es el proceso voluntario por medio del cual una tercera parte (diferente al productor y al comprador) valida y asegura por escrito que un producto o un servicio cumple con unos requisitos previamente especificados¹⁴.

Este concepto se tuvo en cuenta debido a que el reconocimiento internacional de sus certificados de sistemas de gestión de ICONTEC está respaldado porque se encuentra acreditado con la Junta Nacional de Acreditación de ANSI-ASQ (ANAB), con el Instituto Americano de Normas Nacionales (ANSI) de Estados Unidos, con la Asociación Alemana de Acreditación (TGA), con el Instituto Nacional de Normalización (INN) de Chile, y con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) de Perú. Adicionalmente pertenece a IQNet, la más importante red internacional de certificación del mundo, la cual promueve el reconocimiento de los certificados de sistemas de gestión en el ámbito internacional.

El consejo Municipal de Calidad de la Alcaldía Municipal de Sopó en sus diversas reuniones analizó las ventajas de implementar el Sistema de Gestión de Calidad y de obtener las certificaciones **ICONTEC ISO 9001** y **NTCGP 1000:2004** revisándolas a la luz de los diversos beneficios mencionados por los organismos certificadores, especialmente el ICONTEC, entre las que vale la pena discutir:

- En primer lugar, la certificación **ICONTEC ISO 9001** Sistema de gestión de la Calidad proporciona a las entidades una base sólida para el desarrollo de un sistema de gestión, garantizando el cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño, características compatibles con otros requisitos y normas como el Sistema de gestión ambiental, Seguridad y salud ocupacional, y Seguridad alimentaria, entre otros.

¹⁴ http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_iso_9001/certificacion_iso_9001.asp?CodIdioma=ESP&codMenu=62&codSubMenu=490&codItem

Igualmente se analizó cómo la certificación ICONTEC ISO 9001 permite¹⁵:

- Establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad en red de procesos.
- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un sistema de gestión de la calidad.
- Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales.
- Mejorar la orientación hacia el cliente y el incremento en la competitividad.

El consejo analizó los beneficios de certificar sus procesos a través de ICONTEC y tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- El ICONTEC Respalda la relación comercial en cualquier país del mundo con un único certificado y una única acreditación.
- La empresa a la cual se le otorga el certificado ICONTEC recibe también el certificado IQNet, otorgándole a la certificación ICONTEC connotación, importancia y reconocimiento global, porque está respaldada por esta red.
- La transparencia en el proceso de certificación otorgada por ICONTEC constituye un elemento diferenciador en el mercado, porque a través de ésta, una organización transmite a sus clientes la confianza necesaria sobre el desempeño y la eficacia de su sistema de gestión.
- La calidad y el prestigio de la Certificación ICONTEC se demuestra por el constante incremento de las solicitudes para su obtención.

Entre las ventajas internas analizadas se encontraron:

- Mejor determinación de funciones y responsabilidad en cada una de las áreas.
- Mejor comunicación entre las áreas.
- Estandarización de los procesos internos.

¹⁵ Icontec (2010) Tomado el día 10 de mayo de 2010 en:
http://www.icontec.org/BancoConocimiento/C/certificacion_iso_9001/certificacion_iso_9001.asp?CodIdioma=ESP&codMenu=62&codSubMenu=490&codItem=

- Cultura y clima de organización óptimo.
- Mejorar la calidad en el servicio público de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 44 del Plan de Desarrollo Municipal.

6.3 Requisitos del Sistema

Como un elemento de primordial importancia se definieron los principales requisitos del sistema los cuales deberían permitir:

- Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones encontradas en los diferentes procesos que pudieran afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios.
- Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas.
- Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas.
- Facilitar el control a la calidad de la gestión, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados.
- Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de calidad.

6.4 Plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Municipio de Sopó

De acuerdo a los postulados de la Norma ISO 9001 es la alta dirección de la organización la que tiene que definir, garantizar los recursos y poner en marcha el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad.

En este aspecto, el proceso empezó en el año 2005 mediante la expedición del Decreto 044¹⁶ el cual integró el Comité de Calidad en cabeza del Alcalde Municipal, un coordinador y un funcionario facilitador del nivel administrativo por cada una de las secretarías del despacho.

¹⁴ ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO, (2005) Decreto No. 044 Por el cual se crea el Consejo Municipal de Calidad en la Alcaldía Municipal de Sopó.

La administración municipal dio cumplimiento a las diferentes fases del proyecto, así:

6.4.1 Planteamiento del proyecto

Esta fase se logró mediante la expedición del Decreto No 044 del 30 de Junio de 2005, realizando la planeación correspondiente y asignando los recursos necesarios para la contratación de asesores y de la entidad certificadora. El mencionado Decreto creó el Consejo Municipal de Calidad con el fin de definir los lineamientos generales del Sistema de Gestión de Calidad, como una herramienta de mejoramiento continuo, que brindará confiabilidad a los clientes externos e internos sobre los servicios ofrecidos por la Alcaldía Municipal.

6.4.2 Identificación de los procesos afectados

El proceso es definido como el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los procesos son una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones. (Berlinches, 2002)

Se definió el alcance de la certificación identificando 61 procesos y 179 procedimientos en las siguientes áreas:

- Planeación Estratégica.
- Auditorías de calidad del servicio.
- Servicios sociales.
- Infraestructura pública.
- Participación comunitaria.
- Servicios públicos.
- Seguridad y justicia.
- Ordenamiento territorial.
- Atención al usuario.
- Finanzas y presupuesto.
- Gestión humana.
- Contratación.
- Gestión documental.

- Sistemas.
- Asesoría jurídica.
- Apoyo logístico.

Estos procesos posteriormente fueron validados y reorganizados quedando aprobados los siguientes:¹⁸

DIRECTIVOS

- Planeación Estratégica.
- Control de Gestión.

MISIONALES

- Servicios de bienestar social.
- Ordenamiento territorial.
- Servicios públicos.
- Servicio al usuario.
- Infraestructura pública.

DE APOYO

- Gestión financiera.
- Contratación.
- Gestión de la calidad.
- Sistemas.
- Gestión administrativa.
- Apoyo jurídico.

6.4.3 Designación de responsables

El Decreto 044 de 2005 igualmente asignó funciones tanto al Consejo de Calidad como al Director del Proyecto de Calidad¹⁹. Los principales responsables de este proceso se determinaron así:

- Consejo Municipal de calidad.
- Director del proyecto.

¹⁸ CONSEJO MUNICIPAL DE CALIDAD DE SOPO (2007) Acta No. 013

¹⁹ ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO, (2005) Decreto No. 044 Por el cual se crea el Consejo Municipal de Calidad en la Alcaldía Municipal de Sopó., Art. 3º y 5º.

6.4.4 Formación del equipo de trabajo

En este aspecto, el Consejo Municipal de la Calidad del Municipio de Sopó, en reunión del 24 de Julio de 2006²⁰ designó tanto el equipo de trabajo, conformado por el Alcalde municipal y seis funcionarios, como a los demás funcionarios que debieron responder por los diferentes procesos, asignándoles las siguientes responsabilidades:

Consejo Municipal de Calidad:

- Apoyar y asesorar al Alcalde municipal en la formulación de la política de calidad de la entidad.
- Establecer los objetivos y estrategias necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del SGC.
- Aprobar la documentación que surja del desarrollo del SGC.
- Garantizar el compromiso de la alta dirección de la Alcaldía con el SGC.
- Determinar los procesos al interior de la entidad que serán objeto de certificación de calidad.

Director del proyecto:

- Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el SGC y velar por la documentación necesaria para demostrar su aplicación.
- Formular recomendaciones, asesoramiento y apoyo a la entidad para lograr la certificación del SGC y su continua renovación.
- Definir mecanismos de revisión para la etapa de implementación de la documentación.
- Verificar la implementación de la documentación desarrollada por los equipos de trabajo a través del mecanismo de revisión definido.

Responsables de procesos:

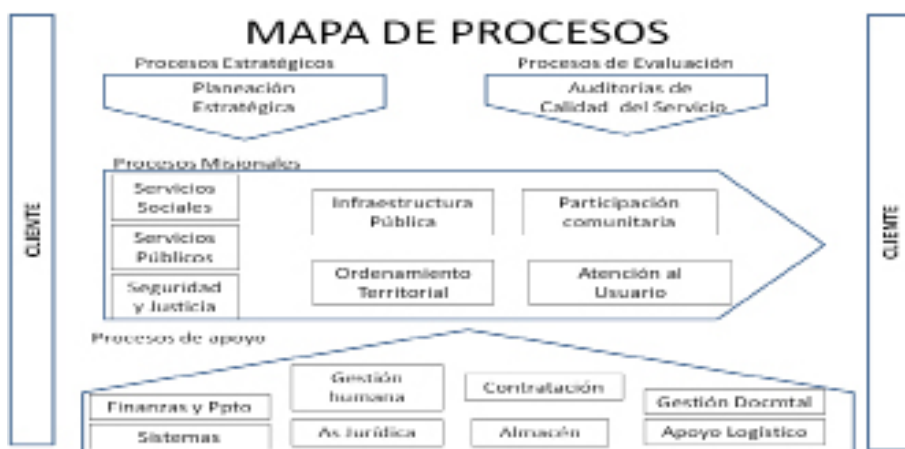
- Formular el objetivo del proceso a su cargo.
- Identificar y priorizar los procedimientos y trámites relacionados con el proceso.

²⁰ ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO, (2007) Consejo Municipal de Calidad, Acta de Reunión No. 7

- Determinar el equipo de trabajo y proponer una agenda de trabajo para ser entregada en Mayo 2.
- Elaborar los procedimientos relacionados con el proceso en el cual interviene el equipo de trabajo.
- Generar conciencia al interior de sus procesos, de la importancia del cumplimiento de las disposiciones internas.
- Aprobar en conjunto con el consejo de calidad la documentación final del proceso a su cargo.

6.4.5 Creación del mapa de procesos

Los empleados participan en la organización como dueños o responsables de los proyectos que cooperan partiendo de una capacitación de base en la cual tendrán que aprender tanto a cooperar, como las técnicas necesarias para relacionarse fluidamente. (Senlle, 2001)



6.4.6 Elaboración de la documentación, y del circuito de redacción, revisión y aprobación de la documentación

En reunión del 15 de Marzo de 2007²² se establecieron las pautas para elaborar el manual de calidad, el procedimiento para control de documentos y el procedimiento para control de registros. Igualmente, en reunión del 15 de Abril de 2007 se aprobaron los procedimientos de acciones correctivas y preventivas.²³

²² ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO, (2007) CONSEJO MUNICIPAL DE CALIDAD, Acta No. 011
²³ ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO, (2007) CONSEJO MUNICIPAL DE CALIDAD, Acta No. 014

6.4.7 Formación a todo el personal de la organización

Todo el personal de la Alcaldía Municipal fue capacitado por el Sena en Normas ISO.

6.4.8 Realización de auditorías internas, por parte de personal interno de la Alcaldía

La auditoría interna está dirigida a evaluar el nivel de aplicación del sistema de calidad establecido en la propia organización. (Berlinches, 2002)

6.4.9 Acciones correctivas de las auditorías internas

Con el fin de detectar la mayoría de desviaciones del sistema, y solucionarlas, se aprobó el procedimiento de control de no conformidades. Igualmente se generó el cronograma de las auditorías internas de calidad²⁵, para el preciso cumplimiento de manual de auditorías internas de calidad aprobado por el consejo.

6.4.10 Contactos con la entidad de certificación

Dentro de este proceso, la Alcaldía se puso en contacto con ICONTEC para que procediera a verificar el sistema de Gestión y obtener la certificación correspondiente.

6.4.11 Auditoría de certificación

Uno de los pasos más importantes para el proceso de certificación del Sistema de Gestión de Calidad, fue la realización de la auditoría en el sitio de la entidad certificadora (ICONTEC), quien a través un auditor líder y varios auditores verificaron uno a uno los procesos, el listado maestro de registros, los indicadores de gestión, las carpetas de entrega de documentos controlados y no controlados, las actas del consejo de Calidad y el folder de auditorías internas de calidad.

Finalmente, el día 12 de Diciembre de 2007, el ICONTEC comunica a la Alcaldía la decisión de otorgar la Certificación Integral del Sistema de Calidad NTC GP 1000:2004, con el número de certificado GP021-1 otorgado por el

²⁵ ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO, (2007), CONSEJO MUNICIPAL DE LA CALIDAD, Acta No. 017

ICONTEC. De igual manera el municipio obtuvo la certificación internacional de la norma ISO 9001:2000 avalada por el ICONTEC e IQNet, con el certificado número SC 5042-1 ambas con Fecha Diciembre 5 de 2007, en los siguientes procesos:

La certificación obtenida con el registro No. CO- SC- 5042-1 certifica los Servicios de bienestar social a la comunidad del Municipio de Sopó en los siguientes aspectos:

- Salud.
- Asistencia técnica agropecuaria y ambiental.
- Educación y bienestar.
- Apoyo financiero para el desarrollo social.
- Participación comunitaria.
- Seguridad, tranquilidad y convivencia ciudadana.
- Gestión de ordenamiento territorial.
- Infraestructura pública.

Conclusiones

- La implementación de un sistema de Gestión de Calidad en un municipio permite a sus dirigentes presentar a la comunidad informes de gestión fundamentados en el cumplimiento de normas internacionales, lo garantiza la eficiencia en la gestión pública.
- El municipio de Sopó siguió todos los procedimientos tanto para implementar el sistema de Gestión de Calidad como para obtener la certificación de sus procesos, lo cual permite deducir que es posible que este modelo sea adoptado por las diferentes administraciones municipales del país.
- La estructuración de un modelo de gestión de la calidad para municipios colombianos, constituye una herramienta fundamental basada en el liderazgo expresado como valor instrumental, que impacta positiva y claramente la gestión pública tanto en Colombia como en el mundo.
- La aplicación del modelo sustentada en los procedimientos internacionales de la norma ISO 9000 y la norma colombiana NTCGP100:2004, permite demostrar la coherencia y la práctica entre el enfoque axiológico y los principios y requisitos establecidos en las Normas ISO 9000 y NTCGP 1000:2004.
- En las nuevas administraciones recae el compromiso de recertificar al municipio bajo la norma ISO 900:2008 y velar por el cumplimiento de las normas vigentes para optimizar la prestación de los servicios a la comunidad.
- En razón a que la alcaldía de Sopó fue el primer municipio que obtuvo la certificación bajo la norma ISO, este proceso puede constituirse en un modelo que permitirá a los demás municipios colombianos obtener el reconocimiento de los sistemas de Gestión de Calidad.

Bibliografía

- Berlinches, A. (2002), Calidad, Thomson, España,
- Hoyle, D. (1999) ISO 9000 Manual de Sistemas de Calidad. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Rincón, R. (2002) Modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, Artículo en Revista Universidad EAFIT, No. 26, Abril, Mayo, junio de 2002.
- Senlle, A, (2001) ISO 9000-2000 CALIDAD Y EXCELENCIA, Ed. Gestión 2000. Pág. 93.
- CLAD. (2008) Carta Iberoamericana de calidad de la gestión pública. San Salvador : CLAD
- ICONTEC. Norma técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá: ICONTEC
- ICONTEC. Norma técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2000 Fundamentos y Vocabulario. Requisitos. Bogotá: ICONTEC
- Presidencia República de Colombia. Norma técnica de calidad en la gestión pública. NTCGP 1000-2004.
- Presidencia República de Colombia. Ley 872 de 2003. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Presidencia República de Colombia. Decreto 4110 de 2004. Por el cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ
MUNICIPALITY OF SOPÓ

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ

Calles 1 y 2 de Carrera 2 y 300, Carrera 3 y 4 de 200, Carrera 5 y 6,
Calle 7, Barrios Unidos (Medellín)

AL CALIFICACIONES Y APROBACIONES DE LOS PLANES DE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
CERTIFICATE APPROVAL AND APPROVAL FORM FOR PUBLIC SERVICE QUALITY PLANS

REC-607 1000-2004

Este documento aplica a los planes de calidad.
This document applies to quality plans.

Este documento establece los requisitos mínimos de forma en los que
se elabora el plan de calidad de los servicios públicos, según
las normas de calidad de los servicios públicos, según
las normas de calidad de los servicios públicos, según
las normas de calidad de los servicios públicos.

Este documento aplica a los planes de calidad de los servicios públicos
de los municipios de Sopó, Medellín, Antioquia, Colombia.
This document applies to quality plans of public services
of the municipalities of Sopó, Medellín, Antioquia, Colombia.

Este documento es parte de un sistema de gestión de calidad en materia de servicios
públicos que se encuentra en proceso de implementación.
This document is part of a quality management system for public services
implementation, which is currently in progress.

<p>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ</p> <p>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</p> <p>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</p> <p>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</p>	<p>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</p> <p>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</p> <p>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</p>	<p>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</p> <p>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</p> <p>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</p>	<p>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</p> <p>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</p> <p>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</p>
--	--	--	--



«Somos, también, parte de diversos pactos de
 COPECO, como el Pacto por la Prosperidad y el Empleo».

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ

Carrera 53 N.º 14, Centro 2 - Zona 20-Cole - 20 de Julio - Sopó - C. Tolima

Atención al ciudadano y atención al cliente: 0102 250 1000 - 0102 250 1001 - 0102 250 1002

0102 250 1000 - 0102 250 1001 - 0102 250 1002

Atención al ciudadano y atención al cliente: 0102 250 1000 - 0102 250 1001 - 0102 250 1002

«Somos, también, parte de diversos pactos de
 COPECO, como el Pacto por la Prosperidad y el Empleo».

«Somos, también, parte de diversos pactos de
 COPECO, como el Pacto por la Prosperidad y el Empleo».

«Somos, también, parte de diversos pactos de
 COPECO, como el Pacto por la Prosperidad y el Empleo».

«Somos, también, parte de diversos pactos de
 COPECO, como el Pacto por la Prosperidad y el Empleo».

Atención al ciudadano y atención al cliente:
 0102 250 1000 - 0102 250 1001 - 0102 250 1002

Atención al ciudadano y atención al cliente:
 0102 250 1000 - 0102 250 1001 - 0102 250 1002

Atención al ciudadano y atención al cliente:
 0102 250 1000 - 0102 250 1001 - 0102 250 1002

Atención al ciudadano y atención al cliente:
 0102 250 1000 - 0102 250 1001 - 0102 250 1002



Alcalde Municipal





Misión

"Contribuir a la formación integral de la persona y estimular su aptitud emprendedora, de tal forma que su acción coadyuve al desarrollo económico y social de los pueblos".

Visión

"Ser líder en la formación de profesionales, reconocidos por su espíritu empresarial".

Carrera 11 No. 78-47 Bogota D.C.
Telefono: 5936464 Ext. 1469 - 1455
Bogotá D.C. - Colombia - Sur América