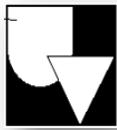


**EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y
MECI 1000:2005 EN LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y
ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE LA ALCALDÍA DISTRITAL DE
BUENAVENTURA.**

MARCELA GARCIA ARCINIEGAS

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACÍFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA 2012**



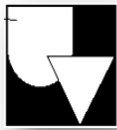
**EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y
MECI 1000:2005 EN LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y
ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE LA ALCALDÍA DISTRITAL DE
BUENAVENTURA.**

MARCELA GARCIA ARCINIEGAS

**MODALIDAD
PRÁCTICA EMPRESARIAL**

**DIRECTOR:
LINO HERMINSUL TOBAR OTERO
Ingeniero Industrial**

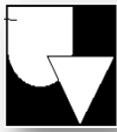
**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACÍFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA 2012**



NOTA DE ACEPTACIÓN

DIRECTOR
LINO HERMINSUL TOBAR OTERO
INGENIERO INDUSTRIAL

JURADO
ALEXANDER HERRERA
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS



DEDICATORIA

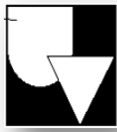
El siguiente trabajo de grado lo dedico con todo mi corazón y cariño a:

Jehová Dios por darme la oportunidad de haber llegado a este punto de mi vida y finalización de mi carrera.

A mis padres que me dieron la vida y el apoyo durante este proceso y que han estado conmigo, gracias madre y padre por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, a mis hermanos y demás familiares que estuvieron pendientes de mi desarrollo profesional como mi tía Vanessa García que muy amablemente se ofreció a apoyarme con sus recursos.

A mis profesores por sus conocimientos y paciencia, Jefferson Posso por sus consejos y su personalidad que me ayudaron a crecer no solo como persona si no como profesional, Lino Herminsul que no solo como profesor si no como director estuvo pendiente del avance y logro de mi tesis, George Garcés por su tiempo y apoyo para culminar no solo mi carrera si no también mi tesis.

A todos mis compañeros que durante 5 años estuvimos día a día apoyándonos y compitiendo para ser grandes profesionales, a todos ustedes mil gracias por todos esos momentos vividos, compartidos y recuerden que siempre los llevare en mi corazón. Especialmente Josiney Valarezo amiga indispensable en toda mi carrera.



AGRADECIMIENTOS

A Jehová por brindarme la oportunidad de cumplir una meta de muchas que tendré en mi vida.

A Jefferson Posso por darme la oportunidad de tenerlo como Jefe y haberme enseñado en esos 6 meses de prácticas las técnicas necesarias para ser una excelente profesional.

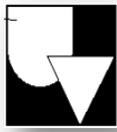
A Lino Herminsul por la responsabilidad que tubo frente al compromiso de ser mi director.

A George Garcés por que fue un profesor íntegro y siempre estuvo pendiente de mi proceso.

A Gabriel Vargas por que fue esa persona que siempre estuvo animándome y apoyándome durante este año de tesis.

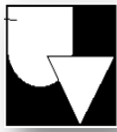
A Josiney Valarezo por siempre contagiarme su alegría a través de sus ocurrencias

A todos mi compañeros de clases en esta trayectoria de aprendizajes y conocimientos que nos llevaran a ser exitosos y a mis profesores en este largo camino que con su paciencia, motivación, entusiasmo siempre nos dieron lo mejor de su tiempo y conocimientos para nuestro vivir.



CONTENIDO.

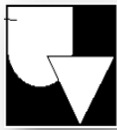
	Página
0. INTRODUCCIÓN	
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3 JUSTIFICACIÓN	14
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
2.1 OBJETIVO GENERAL	16
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
3. MARCOS DE REFERENCIA	17
3.1 MARCO CONTEXTUAL	17
3.1.1 Reseña Histórica	17
3.1.2 Misión	17
3.1.3 Visión	18
3.1.4 Objetivos	18
3.1.5 Políticas de Calidad	19
3.1.6 Principios y Valores	20
3.2 MARCO TEÓRICO	24
3.3 MARCO LEGAL	27
3.4 MARCO CONCEPTUAL	34



4. ASPECTOS METODOLÓGICOS	37
4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
4.2 METODO DE INVESTIGACIÓN	37
4.3 FUENTE DE DATOS	37
4.3.1 Fuentes primarias	37
4.3.2 Fuentes secundarias	38
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
4.6 ANÁLISIS DE DATOS	40
5. EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y MECI EN LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ORDEAMIENTO TERRITORIAL DE LA ALCADÍA DISTRITAL	41
5.1 DIAGNÓSTICO SITUACION ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI EN LA OFICINA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	41
5.1.1 Análisis de resultados	50
5.2 DETERMINACIÓN DEL CUMPLIMIENTO COMO RESPONSABLES O REPRESENTANTES DE LA DIRECCIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO FRENTE A LA ALCALDÍA	52
5.2.1 Análisis de resultados	57
5.3 PLANES DE MEJORAMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI.	60
6. LIMITACIONES	66
7. CONCLUSIONES	67

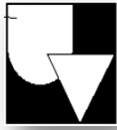


8. RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	72



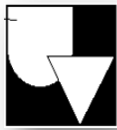
LISTA DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Interpretación de los Resultados	42
Tabla 2. Resultados del cumplimiento de la NTCGP 1000:2009 Y MECI en la oficina asesora de planeación y ordenamiento territorial.	43
Tabla 3. Resultados del cumplimiento de la NTCGP 1000:2009 Y MECI por Componentes y Subcomponentes	48
Tabla 4. Rol del responsable o representante de la dirección en el cumplimiento de la Norma frente a la Alcaldía.	52
Tabla 5. Resultados de la responsabilidad de la dirección por componentes	57
Tabla 6. Matriz DOFA	59



LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Organigrama	22
Figura 2. Mapa de Procesos	23



LISTA DE ANEXOS

	Página
Anexo A. Lista de chequeo basado en la norma NTCGP 1000:2009 y MECI.	72
Anexo B. Lista de chequeo responsabilidad de la dirección.	76
Anexo C. Ficha técnica de la encuesta	83



INTRODUCCIÓN

El sistema de Gestión de la Calidad – MECI basado en la norma NTCGP 1000-2009 es una herramienta que le permite a las organizaciones públicas identificar las necesidades de sus clientes y asegurarse de que estas sean satisfechas y al mismo tiempo mejorar continuamente el desempeño de sus procesos.

La imperante necesidad de las organizaciones de mejorar sus procesos productivos, innovar en sus servicios o productos y maximizar su productividad y por ende su competitividad para permanecer en los mercados conduce a que las empresas busquen mecanismos para demostrar a sus clientes la conformidad y calidad de sus productos, procesos y servicios.

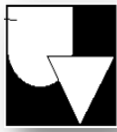
Cumplir con un sistema integrado de gestión de calidad, es un concepto más básico, implica preparar una serie de documentos que servirán para establecer el que hacer, como hacerlo, como medirlo y como mejorarlo. La documentación es el eje a través del cual giran las conversaciones, el liderazgo, las relaciones, los acuerdos, las instrucciones, la movilización en definitiva es la base del conocimiento formal mediante el cual se gobierna la organización, alcanzando niveles competitivos de eficacia y eficiencia.

Una vez implementados los procesos y a través de su ejecución día a día se genera información la cual será la fuente de respuestas a muchos problemas que afectan la organización, a través de la cual se podrá evidenciar la adecuada aplicación del sistema.

A través de las entrevistas y una lista de chequeo se fundamentó teóricamente la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad y MECI en la Oficina de Planeación y Ordenamiento Territorial de la Alcaldía Distrital.

Como punto de partida, se analizó en qué medida el funcionamiento cotidiano de la oficina de Planeación y Ordenamiento Territorial se ajusta a los requisitos de la norma, para conocer la distancia que hay entre la gestión actual de la empresa y el modelo de gestión propuesto por la NTCGP.

Permitiendo conocer las herramientas con las que se afronta cada día su labor y los problemas asociados, también permitió conocer los puntos fuertes y débiles respecto a los requisitos de la norma y el rol que juega el responsable o representante de la dirección en el cumplimiento del SGC frente a la Alcaldía Distrital.



1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

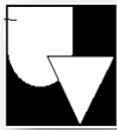
El Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, es una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.¹

Un sistema integrado de gestión de calidad le permite a la organización establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales debe orientar sus esfuerzos. Es por tanto un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar para alcanzar la excelencia dentro de una organización

Dada la alta complejidad que hoy en día tienen que enfrentar las organizaciones del sector público, es imprescindible disponer de un modelo de gestión que les permita enfrentar diversas perspectivas y de esta forma poder lograr éxito en su gestión. Éxito que muchas veces se ve mermado por las diferentes metas que presentan los stakeholder y los esfuerzos y luchas de poder de cada uno de ellos para lograrlas (Otley (1999:365), en otras palabras el establecimiento de las metas puede estar dominado por las diferentes coaliciones o stakeholder (Tuomela, 2001:2).

La oficina asesora de planeación y ordenamiento territorial de la Alcaldía Distrital cuenta con un modelo de gestión de calidad y MECI, dada las condiciones muy particulares de las instituciones públicas, existen elementos que dificultan los procesos de cambio, como son las estructuras organizacionales rígidas y la cultura organizacional, que deben ser consideradas en la implantación de cualquier cambio.

¹ Ley 872 de 2003



Es por ello que surge la necesidad de evaluar el sistema de gestión de calidad para generar conciencia sobre lo que significa la eficaz implementación de la Calidad en las instituciones del estado y se debe hacer énfasis en la responsabilidad que tienen no solo los dirigentes si no toda la organización, responsabilidad que se encuentra enmarcada en la norma NTCGP1000-2009 “. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.

La empresa debe comprometerse a establecer un plan estratégico que integre todos los procesos y a todos sus funcionarios y sea coherente en la función del sistema de gestión de calidad. Para que pueda ofrecer un servicio de excelente calidad a la comunidad en general y la organización pueda operar eficaz y de manera eficiente a nivel interno.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

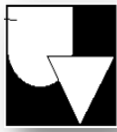
¿Cumple la oficina asesora de Planeación y Ordenamiento Territorial de la Alcaldía Distrital de Buenaventura con los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 Y MECI 1000:2005?

1.3 JUSTIFICACIÓN

El análisis del sistema de gestión de calidad en la oficina asesora de planeación y ordenamiento territorial de la Alcaldía Distrital permite determinar o evidenciar las fortalezas y debilidades que posee actualmente el sistema, lo cual diagnostica las deficiencias de la organización para implementar nuevas mejoras que le permitirán lograr un eficiente sistema de calidad.

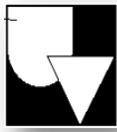
Por lo anterior, al analizar el cumplimiento de los requisitos en la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad y MECI estimula la retroalimentación de los objetivos propuestos por la empresa y se beneficia tanto ella como sus funcionarios, que a su vez será responsabilidad del representante legal o máximo Directivo correspondiente como se puede evidenciar en el Decreto 295 del 19 de agosto del 2009.

No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del Control Interno, también será la responsabilidad de los jefes de cada proceso.



Lo que se busca con una evaluación es hacer un análisis algo profundo para detectar las fortalezas y debilidades de la organización. Ya que a toda organización le gustaría mejorar el modo en que opera tanto si supone aumentar su participación en el mercado, reducir los costos, gestionar los riesgos con mayor eficacia y como mejorar la satisfacción de los clientes. Un sistema de gestión de calidad proporciona el marco necesario para supervisar y mejorar el rendimiento de cualquier área que se elija. Además de conocer si el personal cumple con las capacidades para realizar sus funciones, si existen los recursos necesarios para su implementación y si se planifica de manera eficaz la prestación del servicio.

Es tiempo de que no solo las organizaciones privadas sean eficientes en sus procesos, es importante evidenciar que las organizaciones públicas tienen complejas funciones de todo tipo y es por eso que debe empezar por tener un eficiente, eficaz y efectivo sistema de gestión de calidad y MECI que permita el cumplimiento de los fines esenciales del estado a través de sus procesos misionales y así satisfacer las necesidades de la comunidad en general.



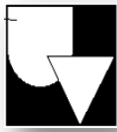
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009 y MECI en la oficina Asesora de Planeación y Ordenamiento Territorial de la Alcaldía Distrital de Buenaventura.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Analizar el nivel de madurez en el avance y/o cumplimiento de los requisitos del modelo NTCGP 1000:2009 y MECI.
- Determinar el cumplimiento como responsables o representantes de la dirección en la implementación del sistema de gestión y control interno frente a la Alcaldía
- Formular actividades de mejoramiento para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad y MECI.



3. MARCOS DE REFERENCIA

3.1 MARCO CONTEXTUAL

3.1.1 Reseña Histórica

El Distrito de Buenaventura está ubicado en el Departamento del Valle del Cauca en la región del Pacífico Colombiano. Limita por el norte con el Departamento de Chocó, por el oriente con los municipios de Jamundí, Cali, Dagua y Calima; por el sur con el Departamento del Cauca y por el Occidente con el Océano Pacífico.

Es el único distrito litoral del Valle del Cauca, con un área de más de 6.297 Kilómetros cuadrados. (28.6% de la superficie departamental²). De los cuales el 99.64% corresponden al área rural (170 veredas) y 0.35% de su extensión al área urbana.

La zona costera está casi totalmente cubierta de mangle y el interior está constituido por selvas ricas en madera, oro, platino y carbón. Cuenta con extensas reservas petrolíferas de las que se despliegan dos tramos del Poliducto de ECOPETROL³ en el Valle del Cauca.

La ciudad consta de una zona insular (Isla de Cascajal) donde se concentra la mayoría de las actividades económicas y de servicios, y otra continental, esta última con una vocación principalmente residencial. Administrativamente la cabecera ha sido dividida en 12 comunas, con aproximadamente 158 barrios y su zona rural con 19 Corregimientos. (Ver Mapa N° 2) .Su configuración se ha dado en forma longitudinal a lado y lado de la vía principal, llamada avenida Simón Bolívar con aproximadamente 13 Km.; esta vía comunica a la ciudad con el interior del país. (www.sprb.com)

3.1.2 Misión

“La Administración Municipal garantiza la respuesta a la demanda de bienes y servicios básicos de la población mediante la implementación y puesta en marcha de una política social efectiva y participativa, el manejo transparente de lo público, una gerencia inspirada en los principios de la gestión de calidad, la seguridad humana como factor transversal de desarrollo y el fomento de ventajas

²Es el municipio de mayor extensión en el departamento del Valle de Cauca

³ECOPETROL: Empresa Colombiana de Petróleo



competitivas asociadas a la localización geoestratégica del Municipio en la cuenca del Pacífico”.

3.1.3 Visión

“Buenaventura es en el 2019 un municipio – región feliz que enaltece la vida por medio de la confianza, unido, saludable y en paz, que revive la tolerancia y la convivencia pacífica, eje de ejemplo de desarrollo nacional, regional y local, que aprovecha sus recursos naturales de manera sostenible, su biodiversidad, biotecnología y posición geoestratégica (mejor esquina del mundo), y que potencia para el beneficio de los habitantes su condición de ser una ciudad – puerto, donde se hacen realidad las ideas y proyectos colectivos generadores de desarrollo humano y rentabilidad financiera, se fortalece la identidad cultural del Pacífico, se garantizan los derechos humanos y reivindicaciones étnicas y territoriales y se desarrolla en armonía, equidad y equilibrio la zona rural y urbana”. (Oficina de Planeación – Plan de desarrollo 2008-2011)

3.1.4 Objetivos

Artículo 5. El Plan de desarrollo del municipio de Buenaventura, “Por una Buenaventura gobernable, educada y productiva con seguridad”, se estructura en cinco ejes estratégicos, con sus respectivos objetivos:

Eje estratégico 1: Seguridad y Convivencia.

Fortalecer la convivencia, la seguridad, la paz y la identidad cultural local.

Mediante la promoción de los valores regionales, la inclusión, la democracia, la protección y defensa de los derechos humanos, el impulso a la autoestima, la equidad y la legitimidad institucional.

Eje estratégico 2: Equidad Social.

Garantizar los derechos para acceder a los bienes y servicios sociales. Para que toda la ciudadanía pueda satisfacer las necesidades básicas en educación, salud, vivienda, servicios públicos domiciliarios, cultura y transporte, siempre en función de su bienestar y desarrollo integral.

Eje estratégico 3: Empleo y Desarrollo Económico.

Impulsar el desarrollo económico equilibrado. Con miras a lograr un equilibrio entre los sectores financiero, comercial, industrial y de otros servicios que se traduzca en un generador de empleo productivo y estable para todos los estratos socioeconómicos. También, rescatar nuestra vocación portuaria, turística,



maderera y pesquera y posicionar al Municipio como el principal puerto del Pacífico latinoamericano.

.Eje estratégico 4: Infraestructura y Ambiente.

Orientar la recuperación ambiental y el desarrollo armónico del territorio.

Con el fin de lograr una estructura territorial urbana, suburbana y rural que sirva de soporte al aprovechamiento sostenible del Municipio y permitir, de esta manera, que se pueda elevar la calidad de vida de sus habitantes y el disfrute de un ambiente sano y productivo.

Eje estratégico 5: Gobernabilidad.

Encaminar la Administración Municipal hacia una gestión colectiva eficaz.

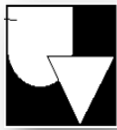
Hacer de la Administración Municipal un instrumento de gestión con la capacidad suficiente para atender las demandas de la comunidad, adelantar acciones ante otras instancias y niveles del gobierno e instituciones de cooperación internacional, maximizar la consecución de recursos financieros y dar un adecuado manejo a los mismos, siempre en términos de equidad y justa redistribución del ingreso, mediante el cumplimiento de los principios, objetivos y metas del presente plan de desarrollo.⁴

3.1.5 Política de calidad

La Administración del Municipio de Buenaventura se compromete a implementar el Sistema de Gestión de Calidad para ejecutar sus diferentes Planes de Desarrollo, generando bienestar a la comunidad mediante el aprovechamiento de su condición de Ciudad Puerto, su diversidad étnica y de recursos naturales a través de la ejecución y mejoramiento continuo de los procesos y la calidad en el servicio, contando para ello con funcionarios idóneos y la participación ciudadana, bajo el cumplimiento de los derechos fundamentales.

1. Trabajar permanentemente en un Sistema de Control Interno que permita cumplir con eficiencia, eficacia, economía y transparencia todas las actuaciones adelantadas desde la Administración Municipal.
2. Establecer Plan de Mejoramiento continuo que permita evaluar y rediseñar la ejecución de los diferentes procesos.

⁴Plan de Desarrollo Municipal 2008-2011

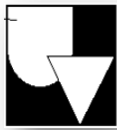


3. Desarrollar continuamente un Sistema Integral de Gestión Administrativa para la Administración Municipal de Buenaventura.
4. Capacitar periódicamente a los funcionarios de la Administración Municipal para facilitar el desarrollo de los diferentes procesos que se generen en la entidad.
5. Aplicar el Sistema de Evaluación del Desempeño del personal, que permita la satisfacción de la comunidad en la prestación de los servicios.

3.1.6 Principios y valores

Artículo 4. Los principios del plan. En el período 2008 - 2011, la Administración Municipal se regirá por los siguientes seis principios:

- 1. El ser humano, individual y colectivamente, estará por encima de todo.** En forma permanente se trabajará por el ser humano, porque se respeten sus derechos y se cumplan sus deberes, porque un mayor bienestar comunitario sea el reflejo del desarrollo integral de la ciudad.
- 2. Recuperación de la seguridad ciudadana y afianzamiento de la convivencia social.** Todo el accionar de la Administración Municipal se enmarcará en la búsqueda de niveles apropiados de seguridad ciudadana y de convivencia social, que permitan la construcción del bienestar común de la población y la realización de anhelos y aspiraciones de todos sus habitantes, sin distinción de grupos sociales, políticos y étnicos, dentro de un modelo de acompañamiento ciudadano que permita la verdadera participación y cooperación en la gestión de gobierno.
- 3. Atención con enfoque diferencial y de derechos a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres y la familia.** En todas las acciones, programas y proyectos de la administración municipal se garantizará, de manera especial, la inclusión y atención a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres y la familia para el desarrollo de sus capacidades y oportunidades como sujetos en ejercicio responsables de derechos, a fin de afianzar un sistema de protección social a estos grupos.
- 4. Gobierno transparente, claro y ordenado.** Siempre se actuará de cara al ciudadano, se propiciarán los espacios para la participación ciudadana en la gestión de los destinos de la ciudad y se promoverá la realización del control social a la gestión de lo público. También, se velará porque exista la debida armonía y coherencia entre las actividades que realicen las diferentes entidades del municipio y los demás entes territoriales.



5. Honestidad y pulcritud en el manejo de lo público. Porque lo público es sagrado, se impulsará una campaña moralizadora y de buen manejo del patrimonio colectivo, con énfasis en los valores de honestidad, pulcritud, atención cordial y oportuna a las demandas del ciudadano, amor y respeto por la naturaleza, el patrimonio histórico y cultural y los bienes del municipio, para que dichos valores estén siempre presentes en el actuar del funcionario.

6. Prioridad a la inversión social efectiva. Con enfoque de derechos humanos y construcción de ciudadanía y con criterios de equidad, solidaridad, integralidad y progresividad y entendida como aquella viable desde el punto de vista económico y con alto porcentaje de beneficios económicos orientados a los estratos más pobres de la comunidad, en procura de una verdadera consolidación del bienestar general y un mejoramiento de la calidad de vida de la población. En su definición se contará con la participación ciudadana de todos los sectores de la comunidad y se respetarán las diferentes expresiones políticas, ideológicas, religiosas y culturales. Para garantizar la viabilidad de la inversión social se mantendrá actualizado el Banco de Programas y Proyectos del Municipio, que administra la Dirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.

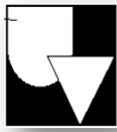
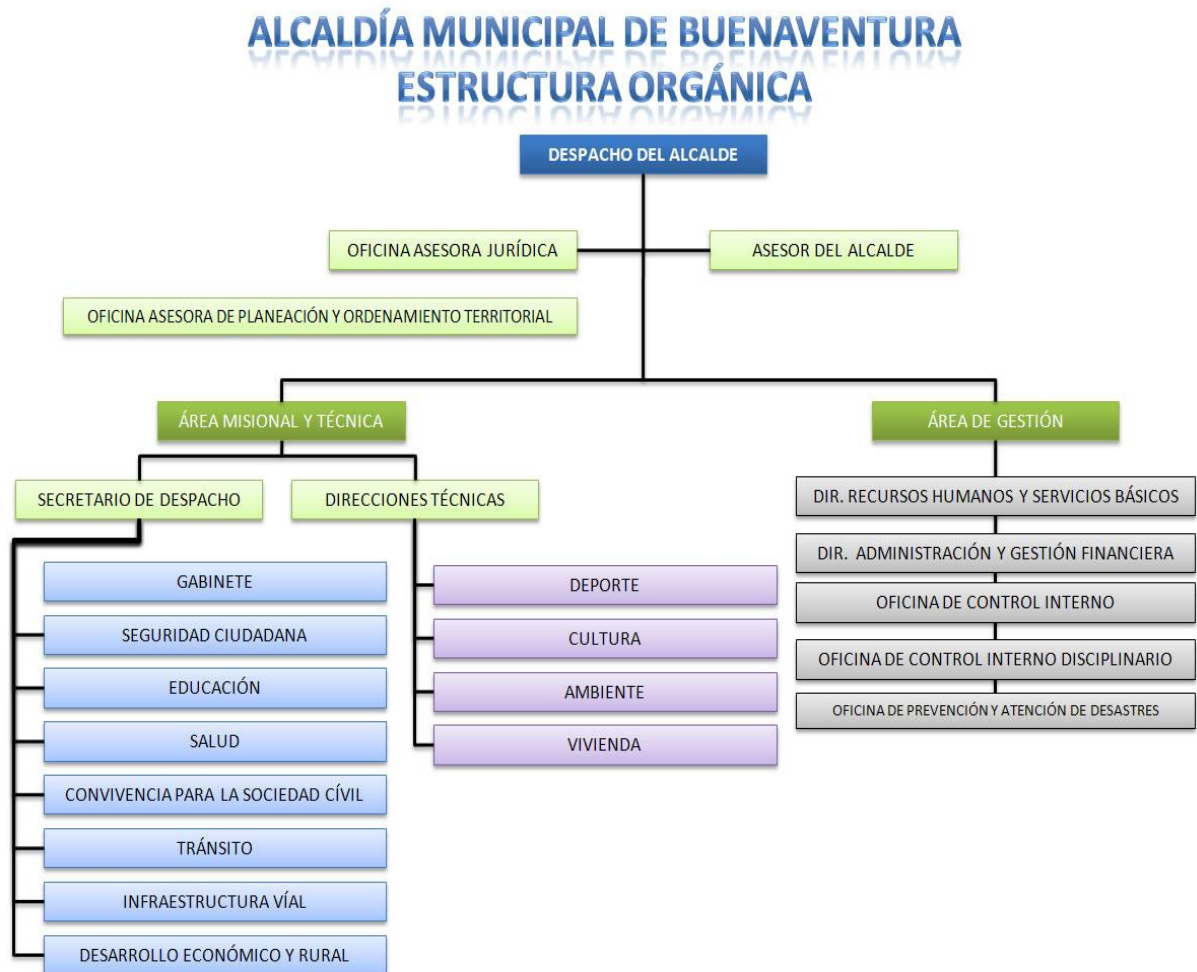


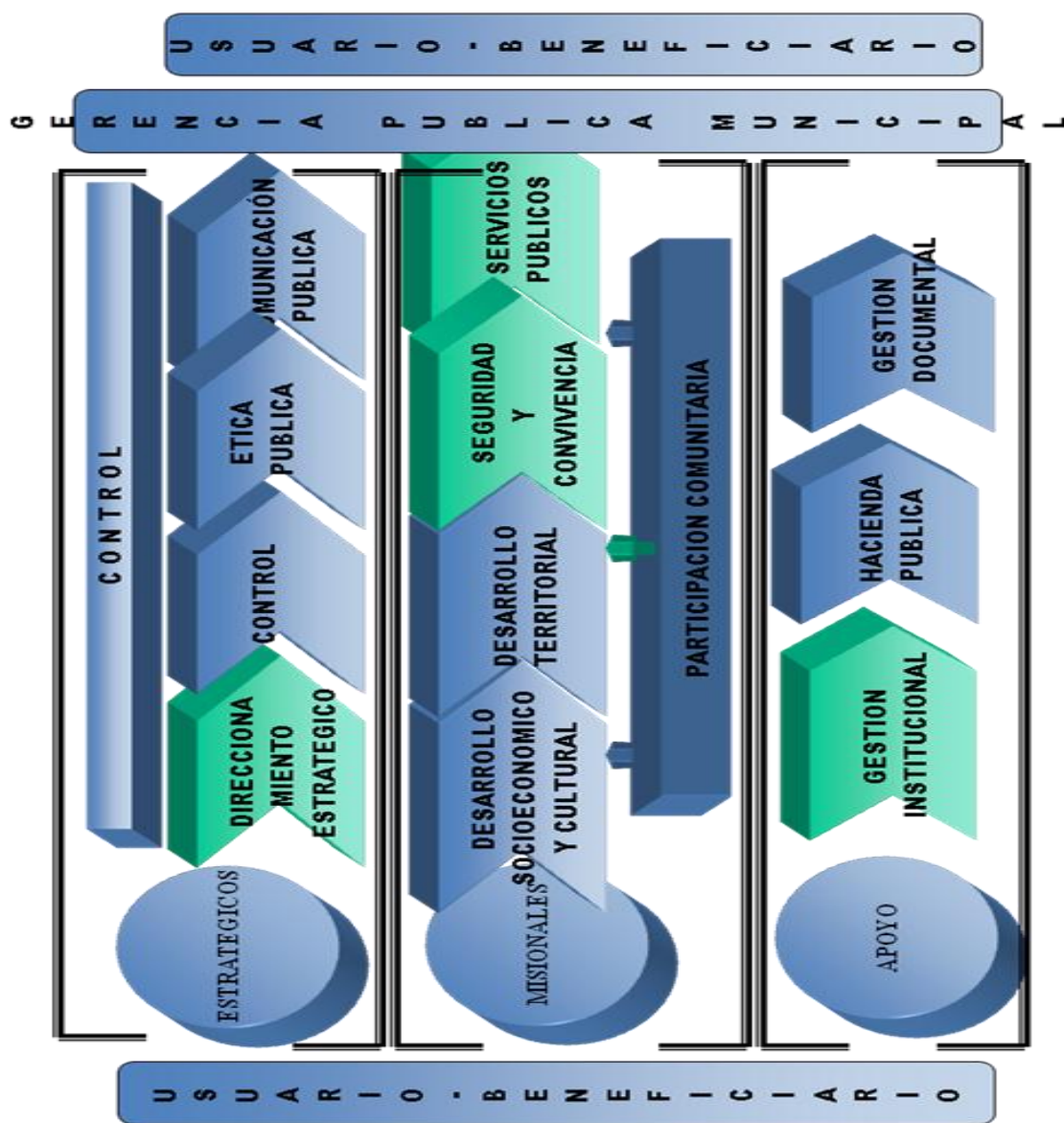
Figura 1. Organigrama



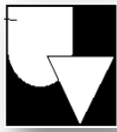
Fuente: Oficina de Planeación y Ordenamiento Territorial.



Figura 2. Mapa de Procesos



Fuente: Oficina de Planeación y Ordenamiento Territorial.



3.2 MARCO TEÓRICO.

La calidad es un término que se encuentra en diversos contextos y busca transmitir la imagen de algo mejor, es decir, una idea de excelencia. Este concepto representa el cómo hacer las cosas para que predomine la preocupación por satisfacer las necesidades y mejorar cada día los procesos y sus resultados. Actualmente la concepción de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las partes y a todos los procesos.

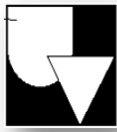
- **Enfoque de sistemas:** Su puesta en marcha se atribuye al biólogo austriaco Ludwig von Bertalanffy, (nacido el 19 de septiembre de 1901 en Viena, Austria y fallecido el 12 de junio de 1972 en Bufalo, Nueva York, Estados Unidos) quien acuñó la denominación a mediados del siglo XX. La principal aplicación de esta teoría está orientada a la empresa científica cuyo paradigma exclusivo venía siendo la Física. Los sistemas complejos, como los organismos o las sociedades, permiten este tipo de aproximación sólo con muchas limitaciones. “Darwin, Charles (1859)”

Es un esquema metodológico que sirve como guía para la solución de problemas, en especial hacia aquellos que surgen en la dirección o administración de un sistema al existir una discrepancia entre lo que se tiene y lo que se desea, su problemática, componentes y solución.

El enfoque de sistemas son las actividades que determinan un objetivo general y la justificación de cada uno de los subsistemas, las medidas de actuación y estándares en términos del objetivo general, el conjunto completo de subsistemas y sus planes para un problema específico.

Para Katz y Kahn, la organización como sistema abierto presenta las siguientes características: la organización recibe insumos del ambiente y necesita provisiones energéticas de otras instituciones, personas o del medio, ninguna estructura social es autosuficiente, la organización procesa y transforma insumos en productos o servicios y los sistemas como ciclos que se repiten

La Alcaldía de Buenaventura posee un sistema abierto que presenta relaciones de intercambio con el ambiente y la sociedad a través de las entradas y salidas de sus procesos. Por ende este enfoque tiene una aplicabilidad de análisis, permitiendo identificar con claridad problemas que posee el sistema de gestión de la calidad, sus causas y consecuencias, este enfoque permite ver la organización



como un ente integrado pues lo conforman áreas que se interrelacionan entre sí, a través de la estructura ya definida.

El Sistema de Gestión de la Calidad se puede integrar también con otros sistemas en la entidad, tales como los relacionados con la gestión ambiental, la salud y la seguridad ocupacional, entre otros.

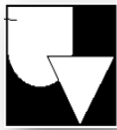
Enfoque de procesos: Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo, consiste en un estilo gerencial orientado al mejoramiento, ya que consulta las ideas de todos los involucrados en el proceso para superar la meta. Henry Fayol ingeniero de minas francés, considerado por muchos como el padre de la administración, describe su enfoque en 4 procesos: planear, organizar, dirigir, controlar. “STONER J., WANKEL C. *Administración*. Prentice-Hall. México, 1990”

Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona vínculos entre los procesos individuales. El cual permitirá tener comprensión y evaluar el cumplimiento de los requisitos, considerar los procesos en términos que aporten valor a la organización, evaluar los resultados del desempeño, eficacia de cada proceso y evaluar la mejora continua con base al sistema de gestión de calidad de la Alcaldía de Buenaventura.

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de la organización. Esto aplica por igual a los procesos estratégicos de alto nivel, tales como la planificación de los sistemas de gestión de calidad o revisión por la dirección y a las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos de realización del producto.

- **Enfoque de la calidad total: Edward Deming:** (14 de octubre de 1900 - 20 de diciembre de 1993). Estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total. Su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la Segunda Guerra Mundial. En 1950 dicta su primera conferencia a industriales, destacando la aplicación de métodos estadísticos en el control de la calidad. Es un concepto administrativo que busca de manera sistemática y con la participación organizada de todos los miembros de una empresa o de una organización, elevar consistente e integralmente la calidad de sus procesos, productos y servicios, previendo el error y haciendo un hábito de la mejora constante con el propósito central de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Joseph M. Juran: (1908), de nacionalidad rumana. En 1954 brindó asesoría en Japón sobre productividad; define a la calidad como: "adecuación al uso; es



también el cumplimiento de las especificaciones”. Afirma que es posible planificar la calidad a alcanzar en la producción. Considera que los principales aspectos de la calidad son: técnicos y humanos: hoy en día los más difíciles de cumplir. Juran señala específicamente que los problemas de calidad se deben fundamentalmente a la mala dirección más que a la operación. Por ende se debe planificar, controlar y mejorar todos los procesos y procedimientos de la organización conjuntamente.

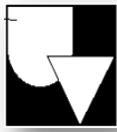
Philip Crosby: Wheeling, 1926 – Winter Park, 2001) fue un empresario norteamericano, autor que contribuyó a la teoría gerencial y a las prácticas de la gestión de la calidad. En 1961 lanza el concepto de "cero defectos" enfatizando la participación de recursos humanos dado que considera que las fallas provienen del mismo.

El sistema de gestión de la calidad dentro de una empresa debe verse como un círculo que no tiene fin, que cuando se da fin a un proceso es el inicio de un nuevo desafío con el cual se va a lograr el mejoramiento continuo para satisfacer las necesidades de la comunidad y que no solo es responsabilidad de la dirección sino de toda la organización.

La Calidad total es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios. Esto se logra con la participación activa de todo el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo; siendo la estrategia que bien aplicada, responde a la necesidad de transformar los productos, servicios, procesos estructuras y cultura de las empresas, para asegurar su futuro.

- **El enfoque humanístico:** Promueve una verdadera revolución conceptual en la teoría administrativa: si antes el énfasis se hacía en la tarea (por parte de la administración científica) y en la estructura organizacional (por parte de la teoría clásica de la administración), ahora se hace en las personas que trabajan o participan en las organizaciones. En el enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social: de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos. “Idalberto Chiavenato”

El enfoque humanístico aparece con la teoría de las relaciones humanas en los Estados Unidos, a partir de la década de los años treinta. Su nacimiento fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, principalmente de la psicología, y en particular de la psicología del trabajo, surgida en la primera década del siglo XX, la cual se orientó principalmente hacia dos aspectos básicos que ocuparon otras tantas etapas de su desarrollo



En estos momentos de cambio acelerado y énfasis en la globalización y la cultura de la calidad y el servicio al cliente, para los estudiosos de la administración no deja de ser frustrante el comprobar que aún persista, en numerosas organizaciones, la aplicación de modelos rígidos y mecanicistas incompatibles con las principales variables, tanto de su entorno, como de su cultura, procesos o estructuras organizacionales particulares, y que, en la mayoría de los casos, están en franca contradicción con los supuestos que dichos modelos sustentan.

3.3 Marco Legal

El marco legal proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación política. En el marco legal regularmente se encuentran en un buen número de provisiones regulatorias y leyes interrelacionadas entre sí. La Alcaldía Distrital de Buenaventura se rige por las siguientes leyes, decretos y otras.

A partir de la Constitución Política de 1991 inscrita explícitamente en el enfoque de derechos, el Estado:

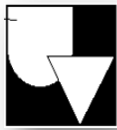
Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Artículo 267. Organismos de control, El control fiscal es una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación.

Artículo 269. En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.

Ley 872 de 2003(Diciembre 30)Diario Oficial No. 45.418, de 2 de enero de 2004 Poder Público - rama legislativa 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. Vigencia. Esta disposición fue reglamentada por el Decreto 4110 de 2004.

Artículo 1o. Creación del sistema de gestión de la calidad. Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, 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. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

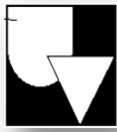
Artículo 2o. Entidades y agentes obligados. El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado.

Parágrafo 1o. La máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley. El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta.

Parágrafo 2o. Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizada de los departamentos y municipios.

Parágrafo transitorio. Las entidades obligadas a aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad, contarán con un término máximo de cuatro (4) años a partir de la expedición de la reglamentación contemplada en el artículo 6 de la presente ley para llevar a cabo su desarrollo.

Artículo 3o. características del sistema. El Sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los



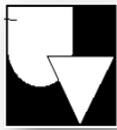
funcionarios de la respectiva entidad y así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Parágrafo. Este Sistema es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998, *Capítulo 6 Artículos 27, 28 y 29. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expide las disposiciones principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones*

El Sistema podrá integrarse al Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, de acuerdo con las políticas adoptadas por el Presidente de la República.

Artículo 4o. requisitos para su implementación. Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente ley, las entidades deben como mínimo:

- a) Identificar cuáles son sus usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus empleados y principales funciones;
- b) Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad de los mismos;
- c) Identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el Sistema explícitamente en cada entidad;
- d) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control;
- e) Identificar y diseñar, con la participación de los servidores públicos que intervienen en cada uno de los procesos y actividades, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, en las materias y funciones que le competen a cada entidad;
- f) Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en los literales anteriores, incluyendo todos los puntos de control.



Solo se debe documentar aquello que contribuya a garantizar la calidad del servicio;

- g) Ejecutar los procesos propios de cada entidad de acuerdo con los procedimientos documentados;
- h) Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos;
- i) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Artículo 6o. normalización de calidad en la gestión. En la reglamentación del sistema de gestión de la calidad el Gobierno Nacional expedirá, dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, una norma técnica de calidad en la gestión pública en la que podrá tener en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

Artículo 7o. certificación de calidad. Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad.

Artículo 8o. apoyo estatal. Durante el desarrollo del sistema de gestión de calidad y su posterior certificación, la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP, el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás instituciones de orden distrital y nacional que dentro de su ordenamiento jurídico deban garantizar la eficiencia y el buen desarrollo de la función pública brindarán el apoyo a que hubiere lugar prestando el debido acompañamiento a las entidades que así lo soliciten.

El Modelo Estándar de Control Interno –MECI- fue establecido mediante Decreto N° 1599 de 2005 y fue adoptado en la Institución mediante resolución N° 030 del 02 de febrero de 2006

LEY 87 DE 1993(noviembre 29)Reglamentada por el Decreto Nacional 1826 de 1994, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1537 de 2001por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones,

Artículo 1º.-Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales

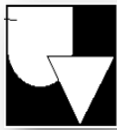


y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Parágrafo. El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal. Ver: Artículo 32 Ley 60 de 1993 (Artículos 45 y ss Ley 142 de 1994; Artículo 53 Ley 190 de 1995 Tratan aspectos relacionados con el Control Interno de las Empresas de Servicios Públicos; Fallo Tribunal Administrativo de Cundinamarca. Expediente 7769 de 1998. Ponente doctora Beatriz Martínez Quintero.

Artículo 2º.- Objetivos del sistema de Control Interno. Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- a. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
- b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
- c. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
- f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
- g. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;
- h.** Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características. *Ver Fallo Tribunal Administrativo de Cundinamarca. Expediente 7769 de 1998. Ponente doctora Beatriz Martínez Quintero.*



Artículo 5°.-Campo de aplicación. La presente Ley se aplicará a todos los organismos y entidades de las Ramas del Poder Público en sus diferentes órdenes y niveles así como en la organización electoral, en los organismos de control, en los establecimientos públicos, en las empresas industriales y comerciales del Estado en las sociedades de economía mixta en las cuales el Estado posea el 90% o más de capital social, en el Banco de la República y en los fondos de origen presupuestal. Ver el Decreto Nacional 1599 de 2005

Artículo 6°.-Responsabilidad del control interno. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos.

Artículo 7°.-Contratación del servicio de control interno con empresas privadas. Las entidades públicas podrán contratar con empresas privadas colombianas, de reconocida capacidad y experiencia, el servicio de la organización del Sistema de Control Interno y el ejercicio de las auditorías internas. Sus contratos deberán ser a término fijo, no superior a tres años, y deberán ser escogidos por concurso de méritos en los siguientes casos:

- a. Cuando la disponibilidad de los recursos técnicos, económicos y humanos no le permitan a la entidad establecer el Sistema de Control Interno en forma directa;
- b. Cuando se requieran conocimientos técnicos especializados;
- c. Cuando por razones de conveniencia económica resultare más favorable.

Artículo 8°.-Evaluación y control de gestión en las organizaciones. Como parte de la aplicación de un apropiado sistema de control interno el representante legal en cada organización deberá velar por el establecimiento formal de un sistema de evaluación y control de gestión, según las características propias de la entidad y de acuerdo con lo establecido en el artículo 343 de la Constitución Nacional y demás disposiciones legales vigentes.

Artículo 9°.-Definición de la unidad u oficina de coordinación del control interno. Es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. *Ver Decreto Nacional 1826 de 1994. Se crea la Oficina de Coordinación de Control Interno en los ministerios y departamentos administrativos.*



Artículo 10°.- Jefe de la unidad u oficina de coordinación del Control Interno. Para la verificación y evaluación permanente del Sistema de Control Interno, las entidades estatales designarán como asesor, coordinador, auditor interno o cargo similar, a un funcionario público que será adscrito al nivel jerárquico superior y designado en los términos de la presente Ley. Reglamentado por el Decreto Nacional 1826 de 1994. Ver Oficio No. 2-15054/16.04.99. Unidad de Estudios y Conceptos. Inhabilidades e incompatibilidades en materia contractual. CJA13101999

Parágrafo 1°.- Para desempeñar el cargo de asesor, coordinador o de auditor interno se deberá acreditar formación profesional o tecnológica en áreas relacionadas con las actividades objeto del control interno.

Parágrafo 2°.- El auditor interno o quien haga sus veces, contará con el personal multidisciplinario que le asigne el jefe del organismo o entidad, de acuerdo con la naturaleza de las funciones del mismo. La selección de dicho personal, no implicará, necesariamente, aumento en la planta de cargos existentes.

Parágrafo 3°.- Derogado por el art. 96, Ley 617 de 2000 En los municipios con una población inferior a quince mil (15.000) habitantes y cuyos ingresos anuales no superan los quince mil (15.000) salarios mínimos mensuales, las funciones del asesor, coordinador, o de auditor interno podrán ser desempeñadas por los correspondientes jefes o directores de planeación municipal o por quien haga sus veces y en su defecto por el respectivo secretario de la alcaldía.

Artículo 12°.- Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes:

- a. Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno;
- b. Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando;
- c. Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función;
- d. Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad;



- e. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios;
- f. Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados;
- g. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios;

Parágrafo.- En ningún caso, podrá el asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones y refrendaciones.

Artículo 13°.-Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. Los organismos y entidades a que se refiere el artículo 5 de la presente Ley, deberán establecer el más alto nivel jerárquico un Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, de acuerdo con la naturaleza de las funciones propias de la organización. *Reglamentado Decreto 1826 de 1994*

Artículo 15°.-Término de Aplicación. Para los efectos de lo dispuesto en la presente Ley los directivos de las entidades públicas tendrán un plazo de seis (6) meses contados a partir de la vigencia de la presente Ley, para determinar, implantar y complementar el Sistema de Control Interno en sus respectivos organismos o entidades. En los municipios con una población inferior a quince mil (15.000) habitantes y cuyos ingresos anuales no superen los quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales, este plazo será de doce (12) meses.

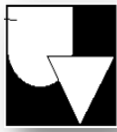
NOTA: La presente Ley aparece publicada en el Diario Oficial No. 41.120 de Noviembre 29 de 1993

3.4 Marco Conceptual

Es una serie de ideas o conceptos coherentes organizados de tal manera que sean fáciles de comunicar a los demás. El siguiente conjunto de conceptos o términos son ideas prácticas que conforman la realización de la investigación y son aplicables para el propósito del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Calidad.

Alta dirección. Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

Ambiente de trabajo. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo



Auditoría interna. 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. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Capacidad de una entidad. Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

Control de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Diseño y desarrollo. Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

Documento. Información y su medio de soporte

Efectividad. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

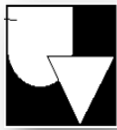
Entidades. Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

Gestión. Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

Manual de la calidad. Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

Objetivo de la calidad. Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Parte interesada. Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.



Política de la calidad de una entidad. Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

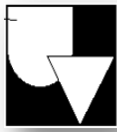
Responsabilidad. Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Riesgo. Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

Verificación. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.



4. ASPECTOS METODOLÓGICOS.

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se usará para este proyecto será de tipo **Descriptiva y Explorativa**, ya que trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Este método es el más adecuado para llevar a cabo el análisis del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad y MECI en la oficina asesora de planeación y ordenamiento territorial de la Alcaldía Distrital), debido a que permite interpretar, analizar, describir y registrar situaciones naturales, que permitirán realizar aportes que beneficien a la organización.

4.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se apoyara en los método mixto, es decir en lo cuantitativo y cualitativo.

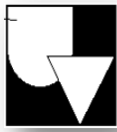
El método **Cualitativo** que consiste en describir situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que se pueden observar. Y se usara el método **Cuantitativo** en lo que tiene que ver con el diagnostico de madurez de la oficina asesora de planeación y ordenamiento territorial de la Alcaldía Distrital de Buenaventura, frente a la Norma NTCGP 1000:2009, debido a que sus principales resultados son presentados mediante la utilización de estadígrafos de carácter cuantitativo como la media aritmética, principalmente.

Los estudios a realizar en el proyecto de investigación son principalmente de carácter exploratorio y descriptivo ya que a través de ellos se han encontrado una serie de retos que orientan o conducen a explorar y describir una serie de preguntas y aspectos relacionadas con los objetivos con la formulación del problema.

4.3 FUENTE DE DATOS

4.3.1 Fuentes Primarias.

Registros: Archivos de la organización que facilitaron la investigación como el decreto 245 de 2009



Observación: Durante la práctica empresarial se tuvo la oportunidad de conversar y analizar al personal que hace parte del proceso.

La oficina asesora de planeación está conformada por grupos:

- Grupo administrativo
- Grupo Banco de proyectos
- Grupo Planificación Territorial
- Grupo económico y social
- Grupo estratificación
- Grupo sisben

Entrevistas: Recaudar información de forma verbal.

Encuestas: Por medio de unas preguntas dirigidas a la muestra representativa es decir a los diferentes grupos que conforman la oficina.

4.3.2 Fuentes Secundarias

Textos: Todo documentos relacionado con la metodología para llevar a cabo un trabajo de grado e información relacionada con el sistema de gestión de la calidad.

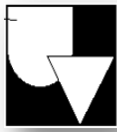
Las leyes, normas y regulaciones que abarcan el modelo estándar de control interno y el sistema de calidad, así como también la constitución política de Colombia de 1991

Internet: Algunas páginas relacionadas con el tema que abrieron los conocimientos para lograr una buena investigación.

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de recolección de información son una variedad de métodos a fin de recopilar los datos sobre una situación existente, para el desarrollo de esta investigación se recurrió a las siguientes técnicas de recolección de datos.

La observación: Uno de los métodos de la psicología que consiste en partir de los hechos conocidos por medio de la observación con la idea de crear hipótesis de trabajo que tienen que ser sometidas a verificación. Consiste en observar a las personas cuando efectúan su trabajo. Como técnica de investigación, la observación tiene amplia aceptación científica



Entrevista individual a profundidad: Las entrevistas consisten en llevar a cabo charlas con diferentes personas que tiene suficientes conocimientos y/o experiencia del tema a tratar en el proyecto.

Encuestas: Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

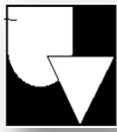
4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

Muestreo probabilístico: Los métodos de muestreo probabilísticos son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Sólo estos métodos de muestreo probabilísticos nos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son, por tanto, los más recomendables.

Muestreo aleatorio por conglomerados: Los métodos presentados hasta ahora están pensados para seleccionar directamente los elementos de la población, es decir, que las unidades muestrales son los elementos de la población.

En el muestreo por conglomerados la unidad muestral es un grupo de elementos de la población que forman una unidad, a la que llamamos conglomerado. Las unidades hospitalarias los departamentos universitarios, son conglomerados naturales.

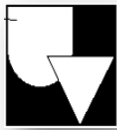
En este caso el conglomerado será la oficina de planeación y ordenamiento territorial de la Alcaldía Distrital de Buenaventura.



4.6 PLAN ANÁLISIS DE DATOS.

Los datos se analizarán por medio de una lista de chequeo a partir de una encuesta suministrada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (D.A.F.P) procesada mediante el paquete estadístico SPSS Statistics 17.0 versión para Windows en Español. Y también se analizarán los datos por medio de entrevistas no estructuradas y la observación.

A cada componente de la encuesta se le sacará la media aritmética y la media de manera general como se verán en los resultados.



5. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y MECI EN LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ORDEAMIENTO TERRITORIAL DE LA ALCADÍA DISTRITAL

5.1 DIAGNÓSTICO SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI.

Como punto de partida, se analizó en qué grado la oficina de planeación y ordenamiento territorial de la Alcaldía cumplía con los requisitos exigidos por la Norma NTCGP 1000:2009 y MECI.

Para poder lograr este análisis se desarrolló una herramienta de evaluación según cada uno de los requisitos de la norma, lo cual permitió ver como se encontraba la empresa frente a cada uno de dichos literales.

Para recolectar dicha información se aplicó la encuesta a un total de 21 trabajadores, distribuidos entre personal directivo y administrativo, colaboradores, topógrafos de los procesos con el fin de encontrar el nivel de cumplimiento que son indispensables para cumplir con la norma y para poder desarrollar el sistema de gestión de la calidad eficientemente.

El instrumento se aplicó teniendo en cuenta que para su diligenciamiento se necesitaba un conocimiento completo de la empresa y varios años de trabajo en la misma.

El cuestionario puede ser consultado en el Anexo A. (lista de chequeo). Se eligió esta encuesta ya que el SGC y MECI, está llevándose a cabo desde hace más de 3 años, razón por la cual los funcionarios debían de identificar con el título de cada capítulo si lo conocían, si se había socializado y si la empresa cumplía con el requisito.

Igualmente para la interpretación de los resultados se tendrá en cuenta la siguiente tabla:

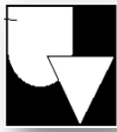


Tabla N° 1: Interpretación de los Resultados

Rango	Criterios
Puntaje total entre 0.0 y 2.0	Inadecuado
Puntaje total entre 2.0 y 3.0	Deficiente
Puntaje total entre 3.0 y 4.0	Satisfactorio
Puntaje total entre 4.0 y 5.0	Adecuado

Fuente: Elaboración propia



Tabla 2. Resultados del cumplimiento de la NTCGP 1000:2009 Y MECI en la oficina asesora de planeación y ordenamiento territorial.

Generalidades de S.G.C	Media
4. S.G.C	3,75
4.1 Requisitos Generales	4,00
4.2 Gestión documental	3,69
4.2.1 Generalidades	3,81
4.2.2 Manual de Calidad	4,00
4.2.3 Control de documentos	3,48
4.2.4 Control de Registros	3,48
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	3.08
5.1 compromiso de la dirección	3,10
5.2 Enfoque al cliente	3,00
5.3 Políticas de calidad	3,48
5.4 Planificación	3,40
5.4.1 Objetivos de la Calidad	3,71
5.4.2 Planificación del SGC	3,10
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	2,83



Tabla 2. (Continuación)

Generalidades de S.G.C	Media
5.5.1 responsabilidad y autoridad	2,81
5.5.2 Representante de la dirección	2,86
5.5.3 Comunicación interna	2,81
5.6 Revisión por la dirección	2,67
5.6.1 Generalidades	2,67
5.6.2 Información de entrada para la revisión	2,67
5.6.3 Resultados de la Revisión	2,67
6. GESTION DE LOS RECURSOS	2,36
6.1 Provisión de recursos	2,33
6.2 Talento Humano	2,29
6.2.1 Generalidades	2,29
6.2.2 Competencia y formación	2,29
6.3 Infraestructura	2,29
6.4 Ambiente de trabajo	2,52
7. PRESTACION DEL SERVICIO	2,50
7.1 Planificación del servicio	2,95
7.2 Proceso relación con el cliente	2,90
7.2.1 Requisitos del servicio	2,90

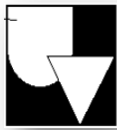


Tabla 2. (Continuación)

Generalidades de S.G.C	Media
7.2.2 Revisión de los requisitos	2,90
7.2.3 Comunicación con el cliente	2,90
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	2,82
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	2,90
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	2,81
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	2,81
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	2,81
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	2,81
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	2,81
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	2,81
7.4 Adquisición de bienes y servicios	2,05
7.4.1 Procesos de adquisición y desarrollo	2,05
7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios	2,05
7.4.3 Verificación de los servicios	2,05



Tabla 2. (Continuación)

Generalidades de S.G.C	Media
7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO	2,17
7.5.1 Control de la producción y prestación de servicio	2,05
7.5.2 Validación de procesos	2,05
7.5.3 Identificación y trazabilidad	2,05
7.5.4 Propiedad del cliente	2,05
7.5.5 Preservación del servicio	2,67
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	2,29
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	2,08
8.1 Generalidades	2,00
8.2 Seguimiento y medición	2,38
8.2.1 satisfacción al cliente	2,00
8.2.2 Auditoria interna	2,90
8.2.3 Seguimiento y medición de los servicios	2,62
8.2.4 Seguimiento y medición al servicio	2,00
8.3 Control del servicio no conforme	2,00
8.4 Análisis de datos	2,00
8.5 Mejora	2,00



Tabla 2. (Continuación)

Generalidades de S.G.C	Media
8.5.1 Mejora continua	2,00
8.5.2 Acción correctiva	2,00
8.5.3 Acción preventiva	2,00
TOTAL	2,76



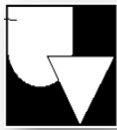
Tabla 3 Resultados del cumplimiento de la NTCGP 1000:2009 Y MECI por Componentes y Subcomponentes

Numeral	Sub Componente	Media
<u>4. Generalidades</u>	4.1 Requisitos generales	4.0
	4.2 Gestión documental	3.69
	Promedio	3.75
<u>5. Responsabilidad de la Alta Dirección</u>	5.1 Compromiso de la dirección	3.10
	5.2 Enfoque hacia el cliente	3.00
	5.3 Política de calidad	3.48
	5.4 Planificación	3.40
	5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.	2.83
	5.6 Revisión de la dirección	2.67
	Promedio	3.08
<u>6. Gestión de los recursos</u>	6.1 Provisión de los recursos	2.33
	6.2 Talento humano	2.29
	6.3 Infraestructura	2.29
	6.4 Ambiente de trabajo	2.52
	Promedio	2.36



Tabla 3. (Continuación)

<u>7. Realización de la Prestación del Servicio</u>	7.1 Planificación de la prestación del servicio.	2.95
	7.2 Procesos relacionados con los clientes.	2.90
	7.3 Diseño y desarrollo	2.82
	7.4 Adquisición de bienes y servicios.	2.05
	7.5 Producción y prestación del servicio.	2.17
	7.6 Control de los equipos de medición.	2.29
	Promedio	2.53
<u>8. Medición Análisis y Mejora</u>	8.1 Generalidades	2.00
	8.2 Seguimiento y medición.	2.38
	8.3 Control de servicio no conforme.	2.00
	8.4 Análisis de datos.	2.00
	8.5 Mejora.	2.00
	Promedio	2.08
	Promedio General	2.76



5.1.1 Análisis de los resultados

Para el análisis del cuadro anterior se tuvo en cuenta la media aritmética por cada numeral, teniendo en cuenta las medias aritméticas parciales por cada subcomponente

Capítulo 4.

En cuanto a las generalidades del sistema de gestión de calidad en la administración pública arrojo un resultado de 3,75 lo cual indica que es satisfactorio, ya que se encuentran identificados los procesos que van a formar parte del sistema cuyos resultados pueden impactar positiva o negativamente sobre la calidad del servicio.

Se evidencia un ordenamiento de esos procesos en forma de secuencia interrelacionada contando con 7 procesos y 42 procedimientos.

Capítulo 5.

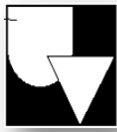
No se cuenta con el compromiso de la alta dirección para llevar a cabo el cumplimiento de la norma, el resultado es de 3.0 lo cual indica la deficiencia que hay en este apartado. Hay definida una política, unos objetivos y las funciones y responsabilidades que afectan a algunas áreas de la empresa, relacionadas directamente con la calidad del servicio, pero la Dirección no revisa periódicamente el sistema de gestión de la calidad y no establece acciones para su mejoramiento continuo y avance.

Capítulo 6.

El resultado de este capítulo fue de 2,36 lo cual indica que es deficiente. No se evidencian como se desarrollan las actividades de capacitación interna y externa para el personal, tampoco se cuenta con un mecanismo sistemático para la detección de necesidades de capacitación, así como determinar los niveles de competencia del personal.

La infraestructura no es satisfactoria para los requerimientos en conformidad con los procesos y servicio que requiere el cliente, es decir un mecanismo que nos permita asegurar la continuidad de los procesos y servicios a prestar como por ejemplo el mantenimiento de los equipos de trabajo y sus respectivos espacios y no se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad.

Capítulo 7.



El resultado de este capítulo fue de 2.53, lo cual indica su deficiencia. No se definen métodos apropiados para asegurar la comunicación con las partes interesadas, con el fin de satisfacer a los clientes. No existe un mecanismo que relacione la percepción del cliente con respecto al servicio, relativas a consultas, quejas, reclamos, sugerencias y mecanismos de participación ciudadana.

Capítulo 8.

La medición, análisis y mejora del SGC arrojo un resultado de 2.0 lo cual indica su deficiencia a nivel general, ya que no hay un sistema de evaluación para el seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Se puede concluir que De acuerdo a los resultados dados se evidencia que el numeral de Generalidades obtuvo la media aritmética más alta (3.75); seguido de responsabilidad de la alta dirección con (3.0); en tercer lugar el numeral de gestión de los recursos con (2.36); el numeral de realización de la prestación del servicio se público cuarto con un promedio de (2.0); y en el último lugar con un promedio de (2.0), el numeral 8 medición análisis y mejora. El promedio general de las medias parciales finalmente fue de (2.76).

El desarrollo del sistema de gestión de calidad y MECI es **Deficiente**.



5.2 DETERMINACION DEL CUMPLIMIENTO COMO RESPONSABLES O REPRESENTANTES DE LA DIRECCIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO FRENTE A LA ALCALDÍA

Tabla 4. Rol del responsable o representante de la dirección en el cumplimiento de la Norma frente a la Alcaldía.

	Variables	Media
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2,81
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	2,72
a	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios.	3,60
b	Se ha establecido la política de la calidad.	3,00
c	Se han establecido los objetivos de la calidad.	3,00
d	Se han realizado las revisiones por la dirección.	2,00
e	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	2,00
5.2	ENFOQUE HACIA EL CLIENTE	2,95
a	Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción.	3,00
b	Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad.	3,60
c	Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente.	2,20
d	Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.	3,00



Tabla 4. (Continuación)

5.3	POLÍTICA DE CALIDAD	3,13
a	Es adecuada la misión de la entidad.	3,60
b	Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos.	3,60
c	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de calidad.	3,00
d	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.	3,00
e	Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad.	2,60
f	Se revisa para su adecuación continua.	3,00
5.4	PLANIFICACIÓN	2,91
5.4.1	Objetivos de la calidad	3,48
a	Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización.	4,00
b	Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y/o servicio.	3,00
c	Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad.	3,00
d	En la formulación de los objetivos de la calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.	3,60
e	En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.	3,80



Tabla 4. (Continuación)

5.4.2	Planificación de gestión de la calidad	2,33
a	Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la Norma NTC GP 1000:2009	1,00
b	Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad.	3,00
c	Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este.	3,00
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	3,09
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	4
a	Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.	5,00
b	Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.	3,00
5.5.2	Representante de la Dirección	1,28
a	Está designado formalmente ante la organización.	2,00
b	Es un miembro de la Dirección.	1,40
c	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	1,00
d	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.	1,00
e	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.	1,00
5.5.3	Comunicación Interna	4
a	Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de la calidad.	4,00



Tabla 4. (Continuación)

5.6	REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN	2,08
5.6.1	Generalidades	2,2
a	Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad.	3,00
b	La revisión es concluyente respecto a al conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad.	2,00
c	Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora.	2,60
d	Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad.	1,40
e	Se mantiene registros de las revisiones por la dirección.	2,00
5.6.2	Información para revisión	2,03
a	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías.	2,80
b	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.	2,60
c	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.	2,20
d	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas.	2,40
e	Reconsideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores.	2,20
f	Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad.	1,00

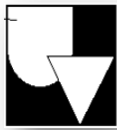


Tabla 4. (Continuación)

g	Se consideran las recomendaciones para la mejora.	1,00
h	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad.	2,00
5.6.3	Resultados de la revisión	2
a	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	2,00
b	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente.	2,00
c	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos.	2,00



Tabla 5. Resultados de la responsabilidad de la dirección por componentes.

5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	2,72
5.2	ENFOQUE HACIA EL CLIENTE	2,95
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD	3,13
5.4	PLANIFICACIÓN	2,91
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	3,09
5.6	REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN	2,08
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		2,81

Fuente: Elaboración Propia

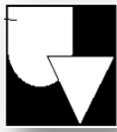
5.2.1 Análisis de resultados

Se concluye según los resultados anteriores y de acuerdo a la tabla de interpretación que la responsabilidad de la dirección es DEFICIENTE, ya que se encuentra en un nivel de 2,81.

Obteniendo el mayor puntaje la política de calidad con un 3,13, seguido de la responsabilidad, autoridad y comunicación con un 3,09 lo cual es satisfactorio, ya que se cuenta con una adecuada misión y es coherente con el plan de desarrollo y están definidas las responsabilidad y han sido comunicadas pero de acuerdo a la tabla de la media de cada componente se puede evidenciar que el numeral 5.5.2 que es el representante de la dirección tiene un puntaje de 1,28 lo cual es inadecuado.

El enfoque hacia el cliente arrojó un resultado de 2,95 lo cual indica que es deficiente, debido a que no se tiene o no se cumplen los requisitos para satisfacer al cliente.

La planificación obtuvo un resultado de 2,91 ya que aunque se cuenta con los objetivos establecidos no se ha gestionado los recursos financieros, humanos y operacionales con lo que se cuenta la entidad.



En cuanto al compromiso de la dirección es de igual manera deficiente con un resultado de 2,72, ya que no se han realizado las revisiones correspondientes.

Y por último tenemos la revisión de la dirección con un puntaje mínimo de 2,08, deficiente ya que no se ha planificado la frecuencia de la revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de calidad y MECI y no hay decisiones para la mejora continua y eficiencia del SGC.

Es importante la implementación oportuna del sistema de gestión de calidad y MECI, para medir, controlar y minimizar los riesgos.



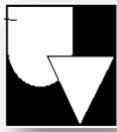
Con base en los resultados obtenidos en el diagnostico se pudo establecer una matriz DOFA que es un instrumento metodológico que sirve para identificar acciones viables mediante el cruce de variables internas y externas, es decir permite la identificación de acciones que potencien entre sí a los factores positivos.⁵

Tabla No. 6

MATRIZ DOFA			
	Aspectos internos	Aspectos externos	
Debilidades	No cuenta con una planeación estratégica. No tienes indicadores de gestión establecidos. No existen estrategias formales para el mejoramiento y difusión de los servicios ofrecidos. Instalaciones inadecuadas para la prestación del servicio. No existe la cultura de cambio	Ampliar su competitividad. Lograr la certificación Satisfacción del cliente para el mejoramiento continuo Reconocimiento nacional e internacional.	Oportunidades
Fortalezas	Existe la conciencia de competir con calidad.	No alcanzar el nivel óptimo deseado	Amenazas

Fuente: Elaboración propia.

⁵ http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/lecciones/capitulo_2



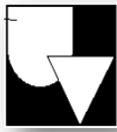
5.3 PLANES DE MEJORAMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI.

El Municipio de Buenaventura es una entidad Territorial del orden municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio propio y régimen especial, cuyas funciones están establecidas en la Constitución Política, en la Ley 136 de 1994 y demás normas que rigen para el Municipio, al cual le corresponden las funciones de administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos, ordenar el desarrollo territorial, construir obras que demanden el progreso, además de promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes entre otras como solucionar las necesidades insatisfechas de salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, servicios públicos domiciliarios, vivienda, recreación y deporte las cuales van evolucionando, es por ello que el sistema de gestión de calidad debería ser un punto de partida para todos los mandos de la organización porque si la organización interiormente está organizada podrá resolver más fácil su parte externa y para ello se recomienda:

Un proceso de sensibilización: Este proceso tiene como propósito dar a todo los involucrados una capacitación necesaria para que se eduquen en cuanto a este tema y se cree una cultura de la importancia de cumplir con todos los requisitos del sistema de gestión de calidad. Todos los miembros de la organización deben conocer y entender las necesidades de sus clientes internos y externos, y los medios de comunicación para interactuar con estos, de forma que se orienten las acciones de la dirección.

Este proceso también abarca el sistema de divulgación buscando la calidad y el mejoramiento permanente de proponer y formalizar un sistema de comunicación que permita divulgar los avances y logros en el proceso de mejoramiento, despertar elevar y mantener el interés, la motivación y el compromiso de los empleados, buscando el deseo de mejorar y hacer las cosas bien.

La participación: se define como participación la posibilidad que tiene cada miembro o funcionario de hacer aportes, sugerencias y comentarios sobre las actividades que se llevan a cabo en la organización con el fin de mejorarla.



Es imprescindible la participación y compromiso no solo del personal sino también la activa participación de la alta gerencia y todos los mandos de la organización para el desarrollo y sostenimiento del sistema de calidad.

Estos deben:

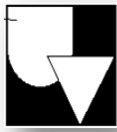
- Ser los líderes del proceso de gestión de calidad
- Participar activamente en proyectos de mejora con el fin de generar nuevos métodos de desarrollo de actividades y retroalimentación de procesos.
- Hacer mediciones financieras y de desempeño laboral.

La forma en que el equipo directivo desarrolla y facilita que se alcance la misión y visión desarrolla los valores necesarios para el éxito a largo plazo, los materializa mediante acciones y comportamientos adecuados y se compromete personalmente en asegurar que el sistema de gestión de la organización se desarrolle.

Definir responsabilidades: En la actualidad la empresa no cuenta con un área específica para la calidad, es por esto que se recomienda a la gerencia o la alta dirección el nombramiento de una persona responsable de manera general y con fuertes conocimientos, que cuente con un espacio respectivo dentro de la oficina de planeación y ordenamiento territorial, con lo cual se garantice que los requisitos del sistema de gestión de calidad se cumplirán en su totalidad en el menor tiempo posible. Esta persona junto con la gerencia y el líder de cada proceso deberán desarrollar las revisiones periódicas.

Lo anterior con lleva a:

Crear un comité de calidad para liderar el proceso de mejoramiento en la organización, ya que con una estructura definida que apoye las actividades requeridas durante este proceso será fácil evidenciar las necesidades e implementar actividades de mejoramiento. Este comité tendrá como propósito administrar el proceso de mejoramiento de la calidad, cuya importancia radica en que es el medio en donde se inicia la operación de los planes y estrategias de acción.



Auditorías internas al sistema de gestión de calidad: Es decir, que un líder de cada proceso tenga como propósito el desarrollar un sistema formal de seguimientos a procesos específicos y globales de la organización, así como también al proceso de mejoramiento de la calidad que permita la retroalimentación y mejorar tanto el comportamiento y los resultados, como los sistemas de soporte del proceso de mejoramiento de la calidad. Que difunda con prontitud la documentación aprobada entre los demás miembros.

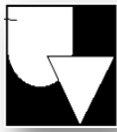
Mejorar la Infraestructura: Planificar y gestionar con sus colaboradores externos e internos los recursos necesarios para apoyar su política y sus estrategias para el funcionamiento eficaz de sus procesos, al evidenciar el alto nivel de trabajo y volumen de documentación que se genera por día, es importante que se cuente con una buena infraestructura del lugar el cual abarca lo siguiente:

- Instalaciones adecuadas de oficina, que contengan buena iluminación y privacidad
- Un espacio especial para el archivo
- Que exista un registro de entrada y salida del personal que entra a la oficina, ya que este sería un factor de seguridad para los funcionarios.
- Planificar, gestionar y mejorar los recursos (edificios, equipos y materiales)

Percepción del cliente: Se recomienda realizar encuestas a los clientes que toman el servicio, ya que estos son la fuente de existencia de la oficina y es importante contar con la opinión y sugerencias de estos para así mismo poder tener un mejoramiento continuo. Es decir diseñar y desarrollar sus servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes y la gestión de las relaciones con los clientes y su intensificación y mejora.

Lo que consigue la organización en relación con sus clientes externos son las medidas de percepciones e indicadores

Establecer sistemas tecnológicos: Esto con el fin de medir el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, se recomienda la implementación de un software para el desarrollo y evolución del SGC y MECI. Sin duda sería una herramienta útil para la mejora continua y acercarse más a la satisfacción del cumplimiento de los requisitos y satisfacción del cliente.



Los beneficios que aportarían serían:

- Una verificación constante del mejoramiento continuo
- Resguardar adecuadamente la información del sistema de gestión de calidad
- Evitar impresiones, reduciendo los costos y tiempo
- Permitir o motivar al personal para que se encuentre al tanto de todos los procesos relacionados con el sistema de gestión de calidad

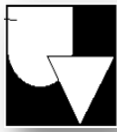
Para seleccionar esta herramienta tecnológica el proveedor designado debe entender que es lo que realmente necesita la empresa.

Una de las opciones es **ISoftware**, le permite centralizar toda la información de los Sistemas de Gestión de su empresa, reducir tiempos, costos y complejidad de la implementación y mantenimiento de los mismos.

Es una herramienta integral para la administración, gestión y mantenimiento de los Sistema de Gestión como Calidad, Ambiental, Salud Ocupacional, Seguridad Industrial, facilitando el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO9001 V:2008, ISO 14000, OSHAS 18000 y estándares internacionales.

Integración de los sistemas de gestión: Se recomienda la implementación de un sistema de gestión integral empresarial que abarque la gestión de calidad, la gestión ambiental, la salud y seguridad, los objetivos organizacionales, la misión y visión de la empresa como un todo, para producir un cambio de cultura que incorpore e integre los valores y principios básicos de la excelencia empresarial y como metodología de mejora permanente para alcanzar dicha excelencia.

Estos modelos contienen elementos comunes que al ser aplicados de manera sistémica e interrelacionada, posibilitan la generación de una cultura organizacional para una gestión eficiente, eficaz y efectiva de la Corporación desde su direccionamiento estratégico y el desarrollo de sus procesos, en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, los requisitos constitucionales y legales vigentes, la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes y grupos de interés, así como la prevención de la contaminación y la optimización de las condiciones de seguridad y salud ocupacional de los funcionarios



Dentro de la propuesta metodológica para la integración de los sistemas antes mencionados se debe tener en cuenta que:

El sistema de gestión integral empresarial tendría como principal objetivo garantizar una mayor eficiencia y eficacia en la prestación del servicio, resaltando que es importante tener en cuenta la adaptación del personal, el ambiente de trabajo, los métodos utilizados para el desarrollo del trabajo.

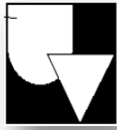
En el avance de la implementación del sistema de gestión integral se debe tener en cuenta toda la documentación como normas, leyes, reglamentos, procedimientos entre otras herramientas para llevar a cabo una correcta interrelación de los sistemas, para no entorpecer las posibles estrategias de la empresa. Lo cual requiere formación, diagnóstico y planes de acción.

Para lo anterior es indispensable contar con:

- un grupo de líderes con capacidades o habilidades en sistemas vigentes y un responsable de esa implementación
- crear las condiciones organizativas estables
- crear las políticas adecuadas
- crear un cronograma de tareas
- establecer metodologías de trabajo como las charlas al personal.

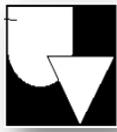
Es importante que el personal reconozca o tome en consideración lo siguiente.

Reconocer la necesidad de integrar los sistemas de gestión. Que tanto la alta gerencia como los demás mandos tomen conciencia de la importancia de integrar estos sistemas para el logro de los objetivos. La cual se encarga de evaluar el comportamiento del personal para con los clientes, y en cuanto a los procesos de producción, el sistema de gestión integral es la herramienta administrativa encargada de condicionar la calidad y la precisión de los productos o servicios, además, la misma se encarga de poner en marcha todos los procesos de producción en una empresa cumpliendo un papel importante en cuanto a su aplicación.



Desarrollo del sistema de gestión integral empresarial. El cual deberá desarrollarse bajo el enfoque de sistemas y el enfoque de procesos, donde se reconozca la importancia de cada uno de los integrantes del sistema de gestión empresarial y la interrelación entre ellos.

Organización estratégica: Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, está dirigida a la obtención de los mismos

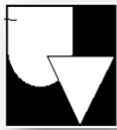


6. LIMITACIONES

La ejecución del presente trabajo de grado, no estuvo exenta de limitaciones o más que limitaciones dificultades, que retardaron su ejecución; no obstante, dichas limitaciones en nada incidieron en la consecución de sus objetivos específicos.

Entre las limitaciones se pueden mencionar las siguientes:

- El alto nivel de ocupación de los funcionarios de la oficina asesora de planeación que alargó más de la cuenta el trabajo de campo relacionado con la recolección de la información.
- Un rehúso de las personas seleccionadas para diligenciar el cuestionario fue, el número de preguntas, siendo una excusa constante para su diligenciamiento en los tiempos programados, lo cual provocó un número considerable de visitas a la empresa y cambio de las personas inicialmente seleccionadas.
- El cambio de gobierno, influyó de manera tangencial al trabajo de grado, ya que el proceso de organización de los antiguos y nuevos funcionarios generó retraso.



7. CONCLUSIONES

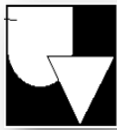
Las organizaciones están en un medio dinámico, por ende los modelos de gestión, deben tener la capacidad de adaptarse a estas condiciones. Característica muy importante en instituciones como las públicas, que en los últimos tiempos se han enfrentado a una serie de exigencias, que han exigido su continua renovación.

El Modelo estándar de control interno, definido por el Estado mediante Ley 87 de 1993 para ser implementado por todas las entidades públicas y adoptado en Colombia mediante Decreto 1599 de 2005 determina que el control debe ser responsabilidad tanto de la entidad, como del funcionario. Se deben implementar unos controles internos adecuados que sirvan como herramientas gerenciales

El grado de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la oficina asesora de planeación y ordenamiento territorial frente a los distintos numerales de la NTCGP 1000:2009, al momento de llevar a cabo el presente trabajo de grado es Deficiente, presentó una valoración de 2.76, es decir, se encontraba en un intervalo que va desde dos (2.0) hasta tres (3.0), en una escala de 0.0 (mínima calificación) hasta 5.0 (máxima calificación), tal como se dejó evidencia en el capítulo relacionado con presentación de resultados. Tal nivel de calificación, quiere significar que la oficina de planeación en dicho momento no cumple con la mayoría de los requerimientos de la Norma NTCGP 1000:2009 y MECI.

Es importante para que el cambio de cultura de una empresa tenga éxito, involucrar al mayor número de personas que tengan el perfil de cultura deseado, al momento de planear el cambio dentro de la organización es imprescindible que se cambien los paradigmas que todavía se encuentran en la organización. Principalmente introducir confianza en los empleados.

El compromiso de la alta dirección, es vital en el desarrollo de la estrategia así como en su implementación, dado que ellos poseen una visión más global de la organización y tienen la capacidad para tomar decisiones que en muchas ocasiones pueden llegar a ser conflictivas. Al igual que considerar la cultura organizacional propia de cada institución, ya que todas son diferentes y por ende la forma de enfrentar los procesos de cambio varían.



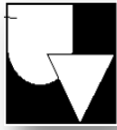
Las responsabilidades de los funcionarios respecto al cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad no han sido establecidas lo cual dificulta este compromiso, pues no hay decretos o normas que exijan a una persona el cumplimiento de ello.

El capital humano, debe ser visto como un ente generador de valor, en particular en organizaciones de este tipo, en donde el capital humano es uno de sus principales elementos diferenciadores para que no exista resistencia al cambio y pueda haber un mejoramiento continuo que satisfaga las necesidades de la comunidad en general. En la oficina de Planeación los miembros no tienen la posibilidad de hacer sus aportes o sugerencias sobre las actividades que se llevan a cabo, pues según las entrevistas muchos miembros no sabían que se había tomado la decisión para la implementación del sistema de gestión de calidad.

Existe una deficiente comunicación con el cliente externo, pues no se tienen en cuenta las opiniones o sugerencias de estos clientes lo cual dificulta la satisfacción de sus necesidades, es importante que tanto el cliente interno como externo sean tenidos en cuenta para las estrategias de mejoramiento.

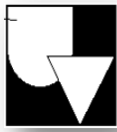
Con la integración de los sistemas de gestión no solo se facilitara la comunicación con los clientes si no también permite evaluar el comportamiento del personal lo cual permite que los procesos sean eficientes y condicione la calidad y precisión en los servicios.

En el proceso de investigación se concluye que la oficina asesora de planeación y ordenamiento territorial debe preocuparse por la mejora continua para asegurar la estabilidad de sus procesos y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevando a cabo algunas herramientas utilizadas que incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejorar la calidad y la eficiencia de las organizaciones.



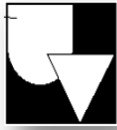
8. RECOMENDACIONES

- Es imprescindible que la oficina tenga en cuenta los diferentes planes estratégicos que se presentaron anteriormente para que dicha organización logre un mejoramiento continuo en todos sus procesos.
- La persona encargada de que el sistema de gestión de la calidad y MECI, es decir, el responsable directo sea un funcionario que tenga no solo las capacidades sino también el compromiso de liderar estos asuntos, sacando de su propio tiempo espacios para llevarlo a cabo.
- Es importante que estén definidas las responsabilidades para el cumplimiento de los requisitos por medio físico para que haya una constancia y compromiso.
- El mejoramiento de la comunicación con el cliente interno y externo facilitara el avance del sistema de gestión de calidad en un grado óptimo para lograr eficiencia y satisfacción en las necesidades de los clientes.
- Identificar alternativas de acción, para implementar diferentes correcciones que le permitan la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad.



BIBLIOGRAFIA.

- **ALCALDIA DISTRITAL** PDM 2008-2011 Plan de Desarrollo Municipal – Documento elaborado por la Alcaldía Distrital oficina de Planeación periodo 2008-20011
- **CHIAVENATO IDALBERTO**. Introducción a la Teoría General de la Administración. 3ra. Edición. Edit. McGraw-Hill. 1992. Petrópolis
- **DÁVILA L., GUEVARA.,** Carlos. Teorías de la Organización y Administración. 2ª Edición, Bogotá. McGraw - Hill , 2004. 86 p.
- **DEMING, WILLIAM EDWARDS** (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press. ISBN. (PTR Prentice Hall, 1994)
- **GARCÉS RIVAS GEORGE**. Guía para elaborar una Propuesta de Investigación, Un enfoque Práctico Universidad del Valle Sede Pacífico
- **GALINDO JAIRO ALBERTO** - Norma Apa descripción y aplicación práctica,
- **POSSO POLANCO JEFFERSON** - Jefe Administrativo Oficina de planeación Alcaldía Distrital- Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Principios de la Alcaldía Distrital.
- **LEY 87 NOVIEMBRE 29 DE 1993** – Publicada en el Diario Oficial No. 41.120 Noviembre 29 de 1993
- **SISTEMA DE CONTROL INTERNO** para las entidades regidas por la ley 87 de 1993 MECI 1000:2005
- **MUESTREO Y TIPOS DE MUESTREO** - Universidad Nacional de Entre Ríos - Facultad de Ingeniería *Probabilidad y Estadística*
- **VON BERTALANFFY, Ludwig** (1901-1972) Teoría General de Sistemas. Petrópolis, Vozes. 1976.



Cibergrafía.

- Calidad de vida en el trabajo, consultado el 4 de septiembre de 2011 se encuentra en <http://www.monografias.com/trabajos5/calvida/calvida.shtml#capII3> – Mark Smith Palliser
- Conceptos de Marco Legal, Ley, Legislación y Reglamento – consultado el 15 de septiembre de 2011, se encuentra en http://www.danaconnect.com/wiki/index.php/Conceptos_de_Marco_Legal,_Ley,_Legislaci%C3%B3n_y_Reglamento
- El método cualitativo - 12 de enero 2008, consultado el 30 de agosto de 2011, se encuentra en <http://es.shvoong.com/social-sciences/1744319-el-m%C3%A9todo-cualitativo/>
- Enfoques de la Administración, enero 2005, consultado el 16 de septiembre de 2011, se encuentra en <http://www.monografias.com/trabajos20/enfoques-administracion/enfoques-administracion.shtml#teocalid> - María Elizabeth Ojeda y Blanca Estela Bernal Escoto
- La investigación de mercado II, consultado el 2 de septiembre de 2011 se encuentra en <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no%2010/investigacionmercadoII.htm>-. Carlos López
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000-2009, consultado el 16 de agosto de 2011 disponible en. http://www.accionsocial.gov.co/documentos/5147_NTCGP1000-2009.pdf
- Matriz DOFA, consultado el 3 de marzo de 2012, se encuentra en http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/lecciones/capitulo_2



ANEXO A

LISTA DE CHEQUEO BASADA EN LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y MECI



Muy buenos días/ tardes, apreciado señor@: soy estudiante de la Universidad del Valle Sede Pacífico y estoy realizando una investigación sobre **el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009 y MECI en la oficina asesora de planeación y ordenamiento territorial de la Alcaldía Distrital** razón por la cual solicitamos muy cordialmente algunos minutos de su valioso tiempo para responder este cuestionario.

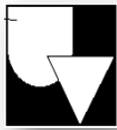
LISTA DE CHEQUEO BASADO EN LA NORMA NTCGP 1000- 2009 Y MECI		No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoria mente	Se cumple aceptablemente	Se cumple plenamente	Evidencia	
Núm.	Ítem de la Norma de calidad	1	2	3	4	5	Verbal	documentada
4	SGC							
4.1	requisitos generales							
4.2	Gestión documental							
4.2.1	generalidades							
4.2.2	Manual de calidad							
4.2.3	Control de documentos							
4.2.4	Control de los registros							
5	Responsabilidad de la dirección							
5.1	Compromiso de la dirección							
5.2	Enfoque al clientes							
5.3	Políticas de calidad							
5.4	Planificación							
5.4.1	Objetivos de la calidad							
5.4.2	Planificación del SGC							
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación							
5.5.1	Responsabilidad y autoridad							
5.5.2	Representante de la dirección							
5.5.3	Comunicación interna							
5.6	Revisión por la dirección							
5.6.1	generalidades							
5.6.2	Información de entrada para la revisión							
5.6.3	Resultados de la revisión							



6	Gestión de los recursos							
6.1	Provisión de recursos							
6.2	Talento humano							
6.2.1	generalidades							
6.2.2	Competencia y formación							
6.3	Infraestructura							
6.4	Ambiente de trabajo							
7	Prestación del servicio							
7.1	Planificación del servicio							
7.2	Proceso relación con el cliente							
7.2.1	Requisitos del servicio							
7.2.2	Revisión de los requisitos							
7.2.3	Comunicación con el cliente							
7.3	Diseño y desarrollo							
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo							
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo							
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo							
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo							
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo							
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo							
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo							
7.4	Adquisición de bienes y servicios.							
7.4.1	Procesos de adquisición de bienes y servicios							
7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios							
7.4.3	Verificación de los servicios							
7.5	Producción y prestación del							



	servicio							
7.5.1	Control de la producción y prestación de servicio							
7.5.2	Validación de procesos							
7.5.3	Identificación y trazabilidad							
7.5.4	Propiedad del cliente							
7.5.5	Preservación del servicio							
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición							
8	Medición, análisis y mejora							
8.1	generalidades							
8.2	Seguimiento y medición							
8.2.1	Satisfacción al cliente							
8.2.2	Auditoria interna							
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos							
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio							
8.3	Control del servicio no conforme							
8.4	Análisis de datos							
8.5	Mejora							
8.5.1	Mejora continua							
8.5.2	Acción correctiva							
8.5.3	Acción preventiva							



ANEXO B

**LISTA DE CHEQUEO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO COMO
RESPONSABLES O REPRESENTANTES DE LA DIRECCIÓN EN LA
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO
FRENTE A LA ALCALDIA.**



Muy buenos días/ tardes, apreciado señor@: soy estudiante de la Universidad del Valle Sede Pacífico y estoy realizando una investigación sobre **el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009 y MECI en la oficina asesora de planeación y ordenamiento territorial de la Alcaldía Distrital** razón por la cual solicitamos muy cordialmente algunos minutos de su valioso tiempo para responder este cuestionario.

Numeral Norma	AFIRMACIONES	No sabe	No Se cumple	Se cumple insatisfactori	Se cumple aceptablemente	Se cumple plenamente
		1	2	3	4	5
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION					
5.1	Compromiso de la Dirección					
a	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios.					
b	Se ha establecido la política de la calidad.					
c	Se han establecido los objetivos de la calidad.					
d	Se han realizado las revisiones por la dirección.					
e	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.					
5.2	ENFOQUE HACIA EL CLIENTE					
	Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción.					
	Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad.					



	Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente.					
	Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.					
5.3	POLITICA DE CALIDAD					
a	Es adecuada la misión de la entidad.					
b	Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos.					
c	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de calidad.					
d	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.					
e	Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad.					
f	Se revisa para su adecuación continua.					
5.4	PLANIFICACION					
5.4.1	Objetivos de la calidad					
	Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización.					

□



	Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y/o servicio.					
	Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad.					
	En la formulación de los objetivos de la calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.					
	En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.					
5.4.2	Planificación de gestión de la calidad					
a	Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la Norma NTC GP 1000:2004					
b	Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad.					
	Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este.					
Numeral Norma		se cumple	se cumple	cumple actoriamente	cumple totalmente	cumple namente



	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION					
5.5.1	Responsabilidad y autoridad					
	Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.					
	Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.					
5.5.2	Representante de la Dirección					
	Está designado formalmente ante la organización.					
	Es un miembro de la Dirección.					
a	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.					
b	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.					
c	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.					



5.5.3	Comunicación Interna					
	Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de la calidad.					
5.6	REVISION DE LA DIRECCION					
5.6.1	Generalidades					
	Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad.					
	La revisión es concluyente respecto a al conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad.					
	Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora.					
	Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad.					
	Se mantiene registros de las revisiones por la dirección.					
5.6.2	Información para revisión					
a	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías.					
b	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.					
c	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los					



	procesos y conformidad del producto y/o servicio.					
d	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas.					
e	Reconsideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores.					
f	Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad.					
g	Se consideran las recomendaciones para la mejora.					
h	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad.					
5.6.3	Resultados de la revisión					
a	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.					
b	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente.					
c	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos.					



ANEXO C

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

1	SOLICITADA POR	<i>Marcela García Arciniegas</i>
2	REALIZADA POR	Personal Oficina de planeación ALCALDIA DISTRITAL
3	UNIVERSO (Mercado potencial, contexto del mercado).	Alcaldía Distrital
4	UNIDAD DE MUESTREO	Personas
5	FECHA	Desde 1 de noviembre de 2011 a 1 de abril de 2012
6	TIPO DE MUESTREO (No Probabilístico, probabilístico, estratificado, M.A, S, etc:	Probabilístico por conglomerado
7	TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS	Encuesta
8	TAMAÑO DE LA MUESTRA	21 personas que conforman la oficina de planeación
9	OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Evaluar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad y MECI en la oficina de planeación y ordenamiento territorial