
	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 1 de 52

**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004**

**LUZ NELLY BAEZ DE FORERO  
SARA GUERRERO SANCHEZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
ESCUELA DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION  
ESPECIALIZACION EN GESTION PÚBLICA  
BUCARAMANGA  
2009**

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 2 de 52


**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004.**

**LUZ NELLY BAEZ DE FORERO  
SARA GUERRERO SANCHEZ**

**Trabajo de Aplicación para optar el título de  
Especialista en Gestión pública**


**Ing. Jorge Eliécer Figueroa Vargas  
Director**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
ESCUELA DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION  
ESPECIALIZACION EN GESTION PÚBLICA  
BUCARAMANGA  
2009**


	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 6 de 52

## TABLA DE CONTENIDO

	PAG.
INTRODUCCIÓN	14
JUSTIFICACIÓN	17
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	18
1.1 OBJETIVO GENERAL	18
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	18
2. PRESENTACION DE LA ENTIDAD	19
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	19
2.2 MISIÓN	21
2.3 VISIÓN	21
2.4 ORGANIGRAMA	22
2.5 FUNCIONES Y/O SERVICIOS	23
3. PLANIFICACION GENERAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	25
3.1 ALCANCE	25
3.2 POLÍTICA DE CALIDAD	26
3.3 OBJETIVOS DE CALIDAD	26
3.4 INDICADORES DE GESTIÓN	28
3.6 MAPA DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	32

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 7 de 52

3.7	EXCLUSIONES	32
3.7.1	Diseño Y Desarrollo	33
3.7.2	Validación de los Procesos de Producción y de la Prestación del Servicio	33
3.7.3	Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	33
3.8	COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	34
3.9	GESTIÓN POR PROCESOS	35
3.10	MODELO DE CARACTERIZACION	38
3.11	ENFOQUE AL CLIENTE	39
3.12	ENFOQUE EN EL PRODUCTO O LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	39
4	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI Y COMPLEMENTARIEDAD CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	42
5	MATRIZ DE CORRELACION	43
5.1	MATRIZ DE CORRELACION POLITICA DE CALIDAD Y OBJETIVO DE CALIDAD	43
5.2	MATRIZ DE CORRELACION PROCESOS Y CORRELACION DE LA NORMA	45
6	FASE DE IMPLEMENTACIÓN	48
6.1.	ACTIVIDADES	49

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 8 de 52

7	CONCLUSIONES	51
8	RECOMENDACIONES	52
9	BIBLIOGRAFIA	53
10.	ANEXOS	

ANEXO UNO: NORMOGRAMA

ANEXO DOS: PROCESOS MISIONALES

- CARACTERIZACION DE DEBATES EN COMISION,
- CARACTERIAZACION DE DEBATES EN PLENARIA,
- CARATERIZACION DE DEBATES EN COMISION UNO

ANEXO TRES: PROCESOS DE APOYO


- ADQUISICION DE BIENES, GESTION DOCUMENTAL
- PROCESO DE GESTION HUMANA
- GESTION DE COTRATACION, GESTION FINANCIERA

ANEXO CUATRO: PRCESOS ETRATIGICOS

- GESTION ESTRATEGICA, GESTION DE CALIDAD

ANEXO CINCO: PROCESOS DE EVALUCION

- PROCESO DE EVALUCION INDEPENDIENTE.

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 9 de 52

## RESUMEN

**TITULO:** DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004

**AUTORES:** LUZ NELLY BAEZ DE FORERO  
SARA GUERRERO SANCHEZ

**PALABRAS CLAVES:** SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN ENTIDADES PÚBLICAS, NORMA NTC-GP 1000:2004 APLICADA AL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA.

Con la expedición del Decreto 4110 de 2004, reglamentario de la Ley 872 de 2003, se estableció la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, que debe ser adoptada por las entidades a fin de implementar, en cada una de ellas, el Sistema de Gestión de la Calidad que permita una verdadera eficiencia administrativa.

En las entidades del Estado implica desarrollar fases secuenciales que conlleven a cerrar la brecha, que pueda existir, entre la gestión administrativa actual y los requisitos de la norma técnica de calidad.

El Concejo Municipal de Floridablanca como entidad pública de elección popular, en su plan de modernización está implementando este sistema, como herramienta de apoyo para el cumplimiento de las actividades que permitan el logro de los objetivos misionales.

El Sistema del proyecto se implementa en todos los procesos de la Institución con los requisitos establecidos en la norma. Dando cubrimiento a toda la cadena de valor definida en los procesos misionales, así: Debates en Comisión y Debates en Plenaria.

El Modelo de Operación por Procesos, está dividido en cuatro (4) niveles de macroprocesos: Este esquema organizacional implica identificar y gestionar


	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 10 de 52

numerosas actividades interrelacionadas, donde generalmente la salida de uno se constituye directamente en la entrada del siguiente. Cada macroproceso agrupa un número de procesos con una afinidad común. Se detallaron la caracterización de cada uno, Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

Entre los formatos diseñados esta el indicador de gestión, para tener un control que se hace de forma cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede señalar una desviación sobre la cual se toma acciones correctivas o preventivas según el caso.

\*Proyecto de Grado Especialización en Gestión Pública

\*\*Facultad: Ciencias Humanas Escuela de Economía Y ADMINISTRACION, Director Doctor Jorge Montero Castro

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 11 de 52

## SUMMARY

**TITLE:** DESIGN AND DOCUMENTATION OF THE SYSTEM OF ADMINISTRATION OF THE QUALITY FOR THE MUNICIPAL TOWN COUNCIL OF FLORIDABLANCA UNDER THE NORM NTC-GP 1000:2004

**AUTHORS:** LUZ NELLY BAEZ DE FORERO  
SARA GUERRERO SANCHEZ

**KEY WORDS:** SYSTEM OF ADMINISTRATION OF QUALITY IN PUBLIC ENTITIES, NORM NTC-GP 1000:2004 APPLIED TO THE MUNICIPAL TOWN COUNCIL DE FLORIDABLANCA.

With the expedition of the Ordinance 4110 of 2004, regulation of the Law 872 of 2003, the Technical Norma of Quality settled down for the Public Administration that must be adopted by the entities in order to implement, in each one of them, the System of Administration of the Quality that allows a true efficiency administrative.

In the entities of the State it implies to develop sequential phases that bear to close the breach that can exist, between the current administrative administration and the requirements of the technical norm of quality.

The Municipal Town council of Floridablanca like public entity of popular election, in its modernization plan is implementing this system, as support tool for the execution of the activities that you/they allow the achievement of the objective misionales.


The System of the project is implemented in all the processes of the Institution with the requirements settled down in the norm. Covering the whole value chain defined in the missionals processes, in this way: you Debate in Commission and Debates in Plenary.

The Pattern of Operation for Processes, it is divided in four (4) macroprocesses levels: This organizational outline implies to identify and to negotiate numerous interrelated activities, where generally the exit of one is constituted directly in the entrance of the following one. Each macroprocesse contains a number of processes with a common likeness. They were detailed the characterization of each one, Strategics, Missionals, Support and Evaluation.

Among the designed formats this the administration indicator, to have a control that is made of quantitative form of the behavior and acting of a process whose magnitude, when being compared with some reference level, it can point out a deviation on which takes correctives or preventives actions according to the case.

\* Project of Grade Specialization in Public Administration

\*\* Ability: Sciences Human School of Economy AND ADMINISTRATION, Managing Doctor Jorge Montero Castro

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 12 de 52


## INTRODUCCION

El Concejo Municipal de Floridablanca como entidad pública de elección popular, en su plan de modernización está implementando el Sistema de Gestión de la Calidad, como herramienta de apoyo para el cumplimiento de las actividades que permitan el logro de los objetivos misionales de la Entidad.

El “Sistema de Gestión de la Calidad” está orientado a lograr una entidad eficaz, eficiente y efectiva, para dar cumplimiento a un deber frente a la ley, la constitución y sus ciudadanos en desarrollo de sus funciones, orientadas al bienestar social.

La incorporación del Sistema de Gestión de la Calidad es un elemento fundamental en los procesos de modernización de la administración pública ya que estos procesos dan cuenta de nuevos patrones culturales y organizacionales.


El “Manual de Calidad” se diseñó como un documento de referencia, con el propósito de guiar el conocimiento y manejo de los elementos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad en el Concejo Municipal de Floridablanca.

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 13 de 52


El Concejo Municipal de Floridablanca ha estructurado e implementado el Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno de manera integral para mejorar la prestación del servicio a sus clientes, proveedores y a la sociedad en general. Para lograrlo, orienta el desarrollo de todas las actividades en un escenario de calidad, gracias al compromiso de la alta dirección y de su personal, que ha asumido una gestión por procesos, la cual permite aprender de las experiencias adquiridas y tomar decisiones basadas en datos y hechos, asegurando uniformidad y mejoramiento continuo de la gestión. El logro de esta filosofía está centrado en aplicar a la Gestión de Calidad, los principios y valores de la corporación.

Adicionalmente, busca dar cumplimiento a la normativa vigente emitida por el Gobierno nacional para garantizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública –NTCGP1000:2004 / ISO 9001:2000 y el Modelo Estándar de Control Interno.

El Manual de Calidad y Operaciones enuncia la política y objetivos de calidad; el alcance del sistema incluyendo las exclusiones en términos de la norma con sus respectivas justificaciones; el compromiso de la

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 14 de 52

Alta Dirección, la interacción de los procesos que hacen posible el logro de la misión institucional; y define la forma como la corporación mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno da cumplimiento a los requisitos del cliente y al tratamiento del producto no conforme.


	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 15 de 52

## JUSTIFICACION

Las necesidad de mejorar los procesos, mediante la implantación del sistema de Calidad, basados en al Norma Técnica de calidad para la gestión pública – NTCGP 1000:2004 y NTC-ISO 9001:2008, requiere de una documentación y diseño de los formatos necesarios.

El alto grado de compromiso con que la Dirección del Concejo del Municipio de Floridablanca asume el cumplimiento de políticas planteadas para mejorar y estimular la atención a la comunidad, obliga a la implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad, en un corto plazo.

Como Gestores Públicos nos compete la aplicación de las normas vigentes, en materia de administración pública, es por eso que hemos aprovechado el espacio brindado por el Concejo del Municipio de Florida blanca, la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, sobre hechos reales, y de esa manera nos aporta mayor conocimiento.

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 16 de 52

## 1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

“Diseñar y documentar el Sistema de Gestión de Calidad para el Concejo Municipal de Floridablanca bajo la norma NTC-GP 1000:2004”-


#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

1.2.1 Conocer las normas de referencia para determinar su aplicabilidad e interpretación de los requisitos.

1.2.2 Realizar un diagnóstico de los procesos actuales con el fin de conocer más a fondo las necesidades, que se requiere para el mejoramiento de los mismos.

1.2.3. Sensibilizar el recurso humano, involucrado en cada uno de los procesos para, lograr suprimir, implementar y/o mejorar los procesos.

1.2.4. Documentar la estructura, base del Sistema de Gestión de la Calidad para el Concejo Municipal de Floridablanca.


	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 17 de 52

## 2. PRESENTACION DE LA ENTIDAD

### 2.1. RESEÑA HISTÓRICA

De larga tradición en la organización de las sociedades occidentales, concebidas por el genio político Romano pasaron luego a España y más tarde a América, los ayuntamientos, cabildos o Concejos han representado la expresión más genuina de la vida cívico-política del municipio así su evolución haya oscilado entre períodos de florecimiento y épocas de decadencia.

Organizados desde la Constitución anterior como corporaciones administrativas de elección popular característica que la nueva carta política conserva inalterable, los Concejos son los encargados de reglamentar la eficiente prestación de los servicios asignados por la ley a los municipios, de adoptar los planes y programas de desarrollo, de establecer contribuciones fiscales o parafiscales de conformidad con la Constitución y la Ley, de dictar las normas orgánicas del presupuesto de rentas y gastos, de autorizar al alcalde para celebrar contratos, de determinar la estructura de la administración municipal y las funciones de sus dependencias, de determinar las escalas de remuneración correspondiente a las distintas categorías de empleo en la


	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 18 de 52

administración, de crear establecimientos públicos y empresas industriales o comerciales y autorizar la constitución de sociedades de economía mixta, de reglamentar los usos del suelo, aprobar el presupuesto de ingresos y gastos y de dictar normas para el control de la preservación y de defensa del patrimonio cultural y ambiental del municipio.

Es también atribución constitucional de los Concejos ejercer control político a los funcionarios públicos, la de elegir a dos importantes funcionarios municipales, el personero y el contralor para el período que fija la ley, que es de cuatro años y coincide con el Alcalde

El Concejo Municipal de Floridablanca que data desde la creación del Municipio 7 de Noviembre de 1817, ésta integrado por 19 concejales elegidos por elección popular determinados por la ley atendiendo a la población del municipio y sus ingresos económicos. Los Concejos ejercen sus funciones administrativas mediante la expedición de actos de carácter general denominados Acuerdos.

Los concejales son servidores públicos y como tales están al servicio del estado y de la comunidad (ART.123 C.N.), pero no tienen la calidad de empleados públicos (ART. -13 inciso 2º C.N.).

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 19 de 52

## **2.2. MISIÓN**

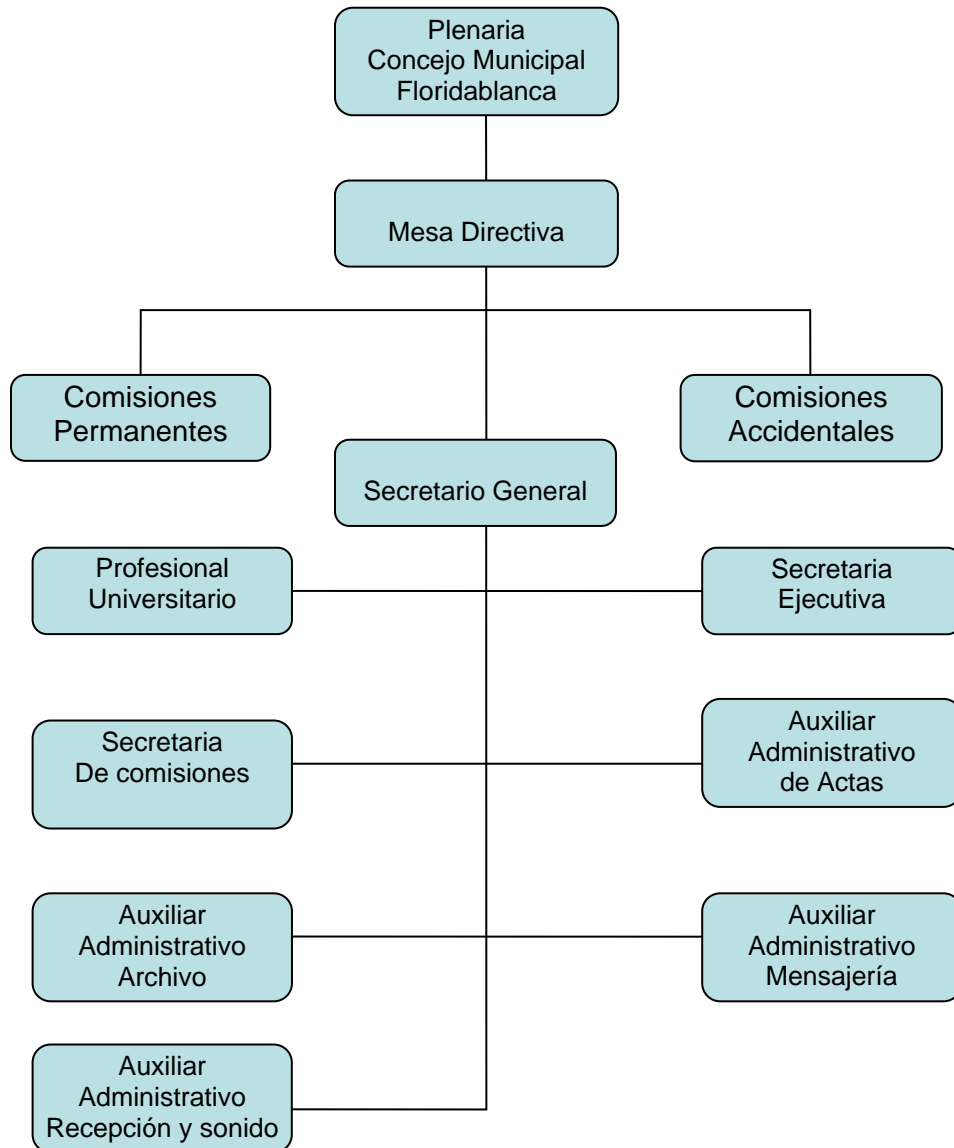
El Concejo Municipal de Floridablanca, es una Corporación administrativa de elección popular, compuesta por el número de miembros que determine la constitución y la ley, encargada de ejercer control político y facilitar la participación democrática; así mismo generar el bienestar de lo comunidad mediante la aprobación de proyectos de acuerdo de iniciativa tanto de la administración central, del concejo municipal y de la comunidad; que velen por el uso adecuado de los recursos del municipio, contando con talento humano idóneo y altamente calificado, para mejorar continuamente la calidad de vida de los habitantes del municipio de Floridablanca.


## **2.3. VISIÓN**

Para el año 2015, el Concejo Municipal de Floridablanca, será reconocido a nivel regional como modelo de gestión administrativa, manejado con un criterio de efectividad, bajo el marco de las directrices que imparte un sistema de gestión de calidad implementado y mantenido, destacándose por su acierto en la expedición de acuerdos municipales adecuados y oportunos que busquen el bienestar general de los habitantes del municipio, proyectando credibilidad.



## 2.4. ORGANIGRAMA




	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 21 de 52

## 2.5. FUNCIONES Y/O SERVICIOS


Reglamentar las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio.

- Adoptar los correspondientes planes y programas de desarrollo económico y social y de obras públicas.
- Autorizar al alcalde para celebrar contratos y ejercer pro tempore precisas funciones de las que corresponden al Concejo.
- Votar de conformidad con la Constitución y la ley los tributos y los gastos locales.
- Dictar las normas orgánicas del presupuesto y expedir anualmente el presupuesto de rentas y gastos.
- Determinar la estructura de la administración municipal y las funciones de sus dependencias; las escalas de remuneración correspondientes a las distintas categorías de empleos; crear, a iniciativa del alcalde, establecimientos públicos y empresas industriales o comerciales y autorizar la constitución de sociedades de economía mixta.
- Reglamentar los usos del suelo y, dentro de los límites que fije la ley, vigilar y controlar las actividades relacionadas con

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 22 de 52

la construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda.

- Elegir Personero para el período que fije la ley y los demás funcionarios que ésta determine.
- Dictar las normas necesarias para el control, la preservación y defensa del patrimonio ecológico y cultural del municipio.
- Las demás que la Constitución y la ley le asignen.


	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 23 de 52

### **3. PLANIFICACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Para llevar a cabo este proyecto, se realizaron reuniones con los servidores públicos y funcionarios con el fin de dar a conocer la propuesta a desarrollar, y hacer la debida sensibilización. Junto con la asesora del MECI, Doctora Magda González se trabajo en una serie de actividades tendientes al direccionamiento estratégico y misional, con la ambición de que este trabajo se desarrollara integrado al Modelo Estándar de Control Interno y de esta forma se continuara con los procesos aplicando la Norma técnica de calidad para la gestión publica NTC1000:2004 y así se manifestara en mejora al servicio tanto interno como externamente, optimizando los recursos y el talento humano, teniendo en cuenta que los Concejos Municipales son los Entes mas cercanos a la comunidad y el común de la gente puede beneficiarse de un buen servicio.

#### **3.1. ALCANCE**

El Sistema de Gestión de la Calidad implementado en todos los procesos del Concejo Municipal de Floridablanca con los requisitos

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 24 de 52


establecidos en la norma NTCGP 1000:2004. da cubrimiento a toda la cadena de valor definida en los procesos misionales, así: **Debates en Comisión y Debates en Plenaria.**

### **3.2. POLÍTICA DE CALIDAD**

Ejercer el control político y generar la participación ciudadana, que busca el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y el desarrollo integral de la municipalidad, a través de la presentación de iniciativas y la aprobación de proyectos de acuerdo, que garanticen el manejo adecuado de los recursos y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio, aplicando la mejora continua en los procesos de la Entidad, con personal responsable e idóneo, bajo los parámetros establecidos por la constitución nacional y demás normatividad vigente que regula la materia.

### **3.3. OBJETIVOS DE CALIDAD.**


- Desarrollar mecanismos para buena prestación de los servicios que aseguren la satisfacción de sus usuarios y demás partes

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 25 de 52

interesadas, así como los legales y reglamentarios aplicables a la Corporación.

- Documentar e implementar procedimientos participativos y efectivos que aseguren el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de calidad y sus procesos.
- Velar por la objetividad, transparencia y efectividad de los procesos de desarrollo y cualificación de las competencias de su talento humano.
- Gestionar de manera eficiente y oportuna los recursos de infraestructura y de ambiente de trabajo necesarios para la prestación de los servicios y la gestión de los procesos internos.

La coherencia de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad del Concejo Municipal de Floridablanca se puede observar en el “Despliegue de la Política y Objetivos de Calidad”, cuya metodología consiste en segmentar la política en tres grandes directrices, relacionando para cada una de ellas los objetivos de calidad que más impactan su cumplimiento. A cada objetivo de calidad se le asocian los procesos que tienen una relación directa con el mismo.

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Página 26 de 52

### **3.4. INDICADORES DE GESTIÓN**

Un indicador de gestión, es un control que se hace de forma cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede señalar una desviación sobre la cual se toma acciones correctivas o preventivas según el caso.

Los indicadores deben establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso sobre el cual se mide la satisfacción, en nuestro caso de los beneficiarios o la comunidad en general.



**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA  
EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP  
1000:2004**

Código:

Versión:

Página 27 de 52

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE GESTION						
	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	FORMULA DE CALCULO	META	RESPONSABLES	FUENTE DE INFORMACIÓN
Desarrollar mecanismos que aseguren la satisfacción de sus usuarios y demás partes interesadas, así como los legales y reglamentarios aplicables a la Corporación.	Mecanismos eficaces	%	Anual	(No de Mecanismos eficaces /No de Mecanismos)*100	X>=50%	Secretario General	Plenarias
Documentar e implementar procedimientos participativos y efectivos que aseguren el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.	Certificación del Sistema de Gestión de Calidad	certificado	De acuerdo a la norma	Certificación Otorgada por un Organismo Certificado	Certificar el Sistema de Gestión de Calidad para el 2010	Todos los procesos	Política de Calidad



**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA  
EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP  
1000:2004**

Código:

Versión:

Página 28 de 52

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE GESTION						
	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	FORMULA DE CALCULO	META	RESPONSABLES	FUENTE DE INFORMACIÓN
Velar por la objetividad, transparencia y efectividad de los procesos de desarrollo y cualificación de las competencias de su talento humano.	Cumplimiento de los Programas Individuales de Capacitación	%	Anual	(No de Programas Dictados y Asistidos por Funcionarios/No Total de Programas Contemplados en Plan para Cada Funcionario)*100	X>=85%	Secretaria General	Plan Anual de Capacitación y Registro de Asistencia
	Cobertura de Funcionarios Capacitados	%	Anual	(No de Funcionarios Capacitados/No Total de Funcionarios de Planta de Cargos)*100	X>=85%	Secretaria General	Plan Anual de Capacitación y Registro de Asistencia
	Divulgación de Informes de Auditoria	%	Semestralmente	(No de Informes de Auditoría Publicados/No de Informes de Auditoría Elaborados)*100	X>=80%	Secretaria General	Informe de auditoría Publicados
Gestionar de manera eficiente y oportuna los	Efectividad en el Tramite de cada uno de los	%	Semestralmente	(No de Quejas Tramitadas/No Quejas Recepcionadas)*100	X>=50%	Secretaria General	Programa de quejas y reclamos




DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA  
EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP  
1000:2004

Código:

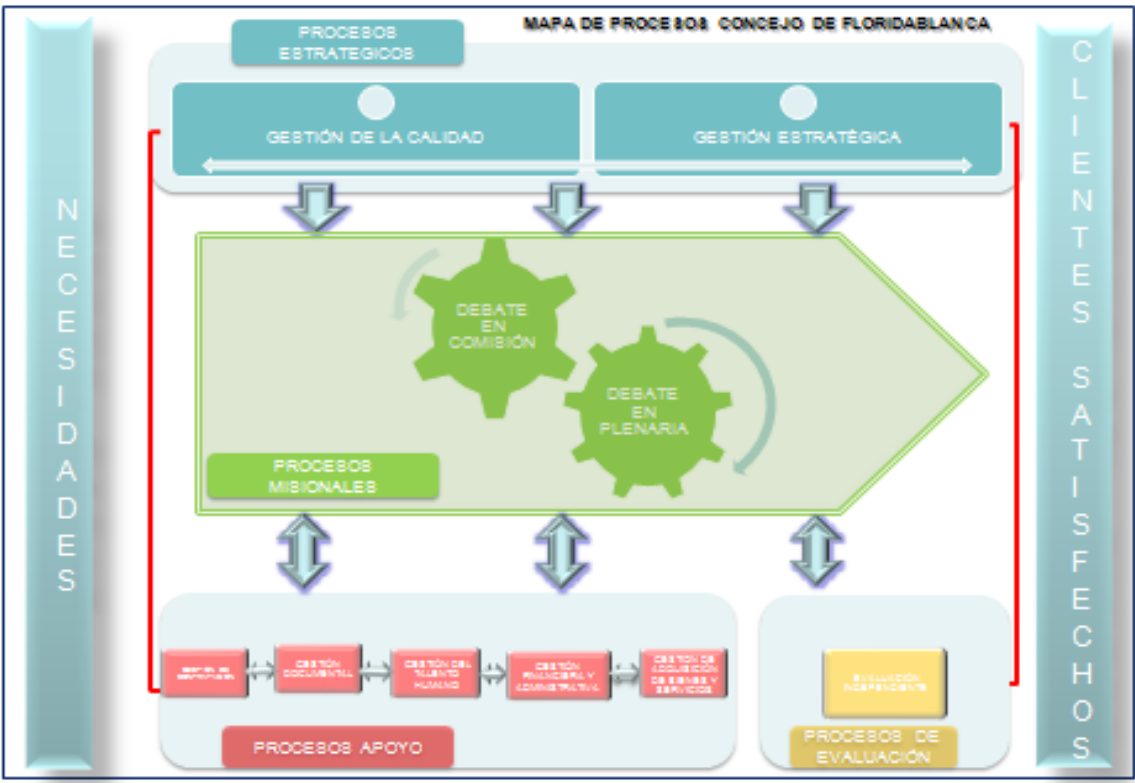
Versión:

Página 29 de 52

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES DE GESTION						
	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	FORMULA DE CALCULO	META	RESPONSABLES	FUENTE DE INFORMACIÓN
recursos de infraestructura y de ambiente de trabajo necesarios para la prestación de los servicios y la gestión de los procesos internos	recursos						

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 30 de 52


### 3.5 MAPA DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA



**Figura No. 2 Mapa de procesos Concejo Municipal**

### 3.6 EXCLUSIONES

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad del Concejo Municipal de Floridablanca, se excluyen para la implementación, los siguientes numerales de la norma NTCGP 1000:2004.

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 31 de 52


### 3.6.1. Diseño Y Desarrollo

El Concejo Municipal de Floridablanca decide excluir este numeral debido a que los servicios que se prestan están regidos por normatividad (leyes, decretos, acuerdos y resoluciones) que determinan las actividades a realizar. En tal sentido, se ejecutan las directrices, definidas por la norma y ella la elabora el legislativo.

### 3.6.2. Validación de los Procesos de Producción y de la Prestación del Servicio

El Concejo Municipal de Floridablanca decide excluir este numeral debido a que la metodología que rige los procesos, establece subproductos y etapas que se verifican a medida que transcurre cada actividad y se aplica de manera permanente. De manera similar la ley 136 de 1994, define los mecanismos de participación política.

### 3.6.3. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 32 de 52


El Concejo Municipal de Floridablanca decide no incluir este numeral debido a que entre las actividades a controlar dentro de los procesos no se requieren equipos de medición y seguimiento.

### **3.7 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN**

La Alta Dirección del Concejo Municipal de Floridablanca, decidió incursionar en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y para ello adquirió un compromiso serio y responsable facilitando las herramientas y recursos necesarios que permiten el logro de la política y objetivos de calidad. Lo anterior, en cumplimiento de los requisitos de las normas NTCGP 1000:2004, buscando el beneficio del cliente interno y externo.

Para la Dirección lo anterior se traduce en el cumplimiento primordial de los siguientes aspectos:

- a) Interpretación y aplicación de la norma NTCGP 1000:2004 en los diferentes procesos de la entidad.
- b) Difusión de la política y objetivos de calidad, al igual que de la misión y visión del Concejo Municipal de Floridablanca

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 33 de 52

- c) Dar facilidades para que los funcionarios se capaciten y adopten la norma NTCGP 1000:2004.
- d) Aprobar y adoptar el Manual de Calidad y Operaciones de la Entidad.
- e) Promover y participar en reuniones, cursos o charlas que se requieran para la correcta implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Concejo.

La Alta Dirección invita a todos los funcionarios del Concejo a participar activamente en el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Concejo Municipal de Floridablanca, siendo esta la mejor forma de mejorar nuestra gestión bajo estándares de calidad.

Para facilitar el direccionamiento del Sistema, la Alta Dirección, delego mediante Acto administrativo a la Secretaria General, como representante de la Dirección frente al Sistema de Gestión de Calidad.

### **3.8 GESTIÓN POR PROCESOS**


Este esquema organizacional implica identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados donde generalmente la salida de uno se constituye directamente en la entrada del siguiente. La identificación y



gestión sistemática de los procesos empleados en el Concejo Municipal de Floridablanca se representa en el Modelo de Operación por Procesos, el cual refleja y armoniza la política de calidad, objetivos y funciones de la corporación.


El Modelo de Operación por Procesos, está dividido en cuatro (4) niveles de macroprocesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación. Cada macroproceso agrupa un número de procesos con una afinidad común, el número de proceso asciende a 10 y su distribución por niveles es la siguiente:

<b>NIVEL DEL MACROPROCESOS</b>	<b>NUMERO DE PROCESOS ASOCIADOS</b>
ESTRATÉGICOS	2
MISIONALES	2
APOYO	5
EVALUACIÓN	1
TOTAL	10

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 35 de 52

Esta agrupación facilita la descripción de los procesos, procedimientos, instructivos y guías, conforme a lo definido en los **Lineamientos para la elaboración y control de documentos del Sistema Gestión de Calidad.**

La relación, secuencia e interacción de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se identifica en los descriptores de los procesos, subprocesos, instructivos y guías con el llamado al documento correspondiente mediante la transcripción del nombre y código, resaltándolos con negrilla.

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 36 de 52

### 3.9 MODELO DE CARACTERIZACIÓN

<b>TIPO DE PROCESO: MISIONAL</b>	<b>RESPONSABLE:</b>
<b>OBJETIVO:</b>	
<b>ALCANCE:</b>	


PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		P		
		H		
		V		
		A		

RECURSOS		
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO

REQUISITOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS	
LEGALES	NTC GP:1000	INTERNOS	EXTERNOS
Ver Normograma			

RIESGOS	INDICADORES
Ver mapa de riesgos, según MECI	Ver tablero de Indicadores, según MECI

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre:	Nombre:	Nombre: Humberto Martínez Ramírez
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha: 01 de Diciembre de 2008
Cargo:	Cargo:	Cargo: Secretario General del Concejo

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 37 de 52


### **3.10 ENFOQUE AL CLIENTE**

El Concejo Municipal de Floridablanca satisface las necesidades del cliente externo a través de la gestión de los procesos misionales y de cara al cliente que dan cumplimiento a las normas legales vigentes y le permiten desarrollar su misión de manera eficiente, eficaz y efectiva. Teniendo en cuenta la descripción de los procesos se han identificado los productos o servicios que se generan y el cliente externo que lo recibe.

La gestión de los procesos del Concejo Municipal de Floridablanca busca no solo la satisfacción del cliente directo sino el beneficio y satisfacción de las demás partes interesadas y que se afectan con la gestión de la entidad.

Adicionalmente, para conocer la percepción del cliente frente a los productos y servicios ofrecidos, el Concejo Municipal de Floridablanca aplica una encuesta periódicamente de acuerdo con lo descrito en el proceso de Quejas, Reclamos y Sugerencias, cuyos resultados son analizados por la alta dirección. Ver procedimiento Revisión por la dirección.

### **3.11 ENFOQUE EN EL PRODUCTO O LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 38 de 52


La planificación del producto o servicio, así como las actividades de verificación y seguimiento para garantizar los resultados, se basan de manera prioritaria en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa aplicable a cada uno de ellos, la cual se identifica en los descriptores de los procesos, procedimientos, lineamientos y guías, principalmente del nivel misional.

Por lo anterior los líderes de los procesos tienen la responsabilidad de revisar permanentemente los requisitos relacionados con el producto o servicio y la normativa que les aplica para cada caso.

Los macroprocesos del nivel misional: Debates de comisión y Debates en plenaria, conforman la cadena de valor que centran el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

En los procesos que hacen parte de estos dos macroprocesos es evidente la planificación de los productos y servicios ofrecidos.


La retroalimentación con el cliente se realiza durante la ejecución de los procesos, empleando diferentes medios de comunicación. En este sentido es necesario considerar que los principales clientes de los productos y servicios

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 39 de 52

ofrecidos por el Concejo Municipal de Floridablanca, son igualmente sus principales proveedores, siendo la información su principal insumo.

Cuando cambian los requisitos de los productos o servicios, los líderes de procesos actualizan la documentación requerida conforme a lo definido en Lineamientos para la elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

El contenido del Manual de Calidad y Operaciones, los procesos, procedimientos y demás documentos aprobados en el Sistema de Gestión de Calidad, que son necesarios para la elaboración del producto o servicio, dan cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 40 de 52

#### 4. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI Y COMPLEMENTARIEDAD CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El MECI es una herramienta gerencial que determina las generalidades y estructura necesarias para establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Control Interno de la Entidad, en aras del cumplimiento de sus objetivos institucionales y la mejora continua de su gestión.

El modelo plantea una estructura compuesta por tres subsistemas, nueve componentes y veintinueve elementos que se articulan y armonizan con los requisitos dados por el Sistema de Gestión de Calidad. En este sentido la alta dirección y el equipo directivo del Concejo Municipal de Floridablanca están comprometidos con la implementación, mantenimiento y mejora del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, tal como lo expresan la resolución 050 de julio 18 de 2008.



## 5. MATRIZ DE CORRELACIÓN

### 5.1. MATRIZ DE CORRELACIÓN POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

		OBJETIVOS DE CALIDAD				
		1	2	3	4	
→ <b>DIRECTRICES</b> ↓		Desarrollar mecanismos eficaces que aseguren la satisfacción de sus clientes y demás partes interesadas, así como los legales y reglamentarios aplicables a la Corporación.	Documentar e implementar procedimientos participativos y efectivos que aseguren el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral y sus procesos.	Velar por la objetividad, transparencia y efectividad de los procesos de desarrollo y cualificación de las competencias de su talento humano.	Gestionar de manera eficiente y oportuna los recursos de infraestructura y de ambiente de trabajo necesarios para la prestación de los servicios y la gestión de los procesos internos.	
<b>P O L I T I C A  D E  C A L I D A</b>	1	Ejercer el control político y generar la participación ciudadana.	X	X	X	X
	2	Mejoramiento continuo de nuestros procesos	X	X	X	X
	3	Generar Valor Agregado con personal responsable	NA	NA	X	X



**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO  
MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA  
NORMA NTC-GP 1000:2004**

Código:

Versión:

Páginas: Página 42 de 52

<b>D</b>		e idóneo				
	4	Satisfacer a la Comunidad	X	X	X	X



## 5.2. MATRIZ DE CORRELACIÓN PROCESOS Y REQUISITOS DE LA NORMA

NTCGP 1000:2004	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
<b>4. Sistema de Gestión de la Calidad</b>										
4.1 Requisitos generales							R			
4.2 Requisitos de la documentación										
4.2.1 Generalidades							R			
4.2.2 Manual de calidad	R						R			
4.2.3 Control de los documentos							R			
4.2.4 Control de los registros							R			
<b>5. Responsabilidad de la dirección</b>										
5.1 Compromiso de la dirección	R									
5.2 Enfoque al cliente	R									
5.3 Política de calidad	R									
5.4 Planificación										
5.4.1 Objetivos de calidad	R						R			
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad	R						R			
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación										
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	R									
5.5.2 Representante de la dirección	R									
5.5.3 Comunicación interna	R									
5.6 Revisión de la dirección										
5.6.1 Generalidades	R						R			



5.6.2 Información para la revisión	R					R			
5.6.3 Resultados para la revisión					R				
<b>6. Gestión de los recursos</b>									
6.1 Provisión de recursos	R				R	R			
6.2 Recursos humanos									
6.2.1 Generalidades						R			
6.2.2 Competencia toma de conciencia y formación						R			
6.3 Infraestructura	R	R	R	R	R (b)	R	R		
6.4 Ambiente de trabajo						R			
<b>7. Realización del producto</b>									
7.1 Planificación de la realización del producto		R	R	R	R (b)				
7.2 Procesos relacionados con el cliente									
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto		R	R						
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto		R	R						
7.2.3 Comunicación con el cliente		R	R						
7.3 Diseño y desarrollo	N.A	N.A	N.A	N.A		N.A	N.A		
7.4 Compras				R	R (1, 2 y 3)	R			
7.5 Producción y prestación de servicio									
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.		R	R						
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y		R	R						



**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004**


Código:

Versión:

Páginas: Página 45 de 52

de la prestación del servicio.										
7.5.3 Identificación y trazabilidad		R	R							
7.5.4 Propiedad del cliente		R	R							
7.5.5 Preservación del producto		R	R							
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	N.A	N.A	N.A	N.A		N.A	N.A			
<b>8. Medición, análisis y mejora</b>										
8.1 Generalidades	R						R			
8.2 Seguimiento y medición							R			
8.2.1 Satisfacción del cliente		R	R							
8.2.2 Auditoría interna							R			
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	R	R	R	R		R	R			
8.2.4 Seguimiento y evaluación del producto		R	R							
8.3 Control del producto no conforme		R	R							
8.4 Análisis de datos	R	R	R	R	R (d)	R	R			
8.5 Mejora										
8.5.1 Mejora continua	R	R	R	R		R	R			
8.5.2 Acción correctiva	R	R	R	R		R	R			
8.5.3 Acción preventiva	R	R	R	R		R	R			

<b>Convenciones:</b>	<b>R:</b> Proceso es responsable del requisito	<b>P1:</b> Gestión de la Calidad	<b>P6:</b> Gestión Financiera y Administrativa
	<b>N.A :</b> No aplica este requisito al Sistema de Gestión de Calidad del Concejo Municipal.	<b>P2:</b> Gestión Estratégica	<b>P7:</b> Gestión del talento Humano
		<b>P3:</b> Debates en Comisión	
		<b>P4:</b> Debates en Plenaria	<b>P8:</b> Gestión de Contratación
		<b>P5:</b> Gestión de Adquisiciones	<b>P9:</b> Gestión Documental


	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 46 de 52

## 6. FASE DE IMPLEMENTACIÓN

La implementación SGC, que va después del diseño y su correspondiente documentación, es la ejecución de todo lo planeado en la fase de diseño, en la medida en que vaya siendo aprobado se avanza y se hace seguimiento a los resultados con el fin de efectuar acciones correctivas para consolidar el sistema general de calidad. En la implementación se realiza la divulgación socialización para la aplicación del soporte documental elaborado, se diligencian y conservan los registros que sirven como mecanismos de control evidenciando la ejecución de las actividades del proceso.

Las actividades de implementación del SGC, permiten que el comité de calidad evalúe los procesos llevados a la práctica, lo establecidos en la documentación y así mismo de ser necesario ajustar a los requerimientos específicos de la norma NTCGP 1000:2004, los requisitos legales, reglamentarios y de los usuarios.

En esta etapa se deben tener en cuenta las características propias de la Entidad y los recursos existentes. Aplicar lo que está documentado y hacer un archivo organizado de registros con el fin de evidenciar resultados.

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 47 de 52

Hacer continúa capacitación y conocimiento de la norma de calidad sus beneficios, a fin de hacer una Entidad dinámica de respuesta veras, oportuna y un clima laboral de mejor calidad optimizando el recurso humano.

Plan de implementación en la Entidad. del Sistema General de calidad.

### 6.1. ACTIVIDADES

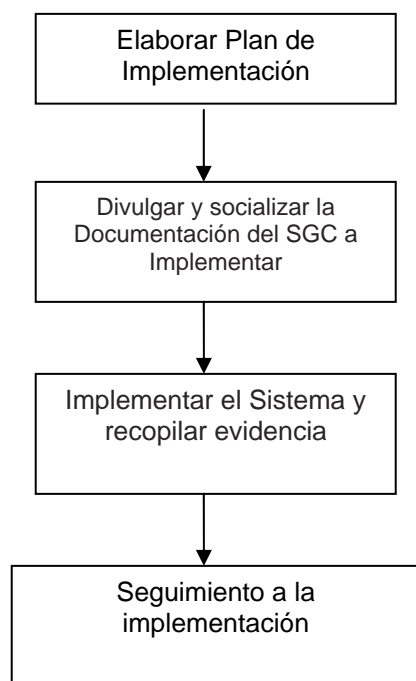




Figura 3. Procesos aplicados a la fase de implementación

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 48 de 52

- Mapa de Procesos
- Caracterizaciones • Evidencia de la actividad de de los procesos.
- Mapa de riesgos de la Entidad.
- Actas documentadas de política y objetivos de calidad.
- SGC divulgado y socializado.
- Procedimientos, instructivos,
- Evidencias de implementación Manuales, formatos, etc. del SGC.  
(Control de riesgos)
- Resultados de indicadores
- Matriz de responsabilidades.
- Manual de calidad. Actividades de implementación
- Fichas de indicadores. del SGC (encuestas, pruebas)
- Listados de documentos externos. Piloto, observación directa,
- Listados con la legislación prueba de conocimientos

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 49 de 52


## 7. CONCLUSIONES

La rigidez de la estructura de las Entidades del Estado, obedeciendo al cumplimiento de las normas, las hace menos eficientes, y de menos manejo. Con el ánimo de mejorar los procesos de prestación de servicios el Gobierno decreta la implementación de la norma de sistema general de calidad para entidades territoriales.

La concentración del poder y el manejo político, ha hecho a estas entidades sea menos funcionales, e exigentes, esto obliga a los funcionarios a estar menos dispuestos al cambio, generando cierto grado de dificultad en la implementación de este sistema.

Con la implementación de este proyecto el Concejo de Floridablanca cumple con la política, de mejor atención a la comunidad, por tanto se mejoran y agilizan los procesos así mismo se capacita el personal, mejora el ambiente interno y por tanto el ambiente externo.

El desarrollo de este trabajo nos ha generado, una visión más amplia de la importancia que tiene la aplicabilidad de la Norma técnica de calidad de la Gestión pública NTCGP1000: 2004.


	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 50 de 52

## **8. RECOMENDACIONES**

Para la implementación de la norma de calidad, se requieren funcionarios con autonomía, trabajo en equipo y motivación para hacer su labor cada vez mejor, que redunde en la misión y visión de la Entidad.

Evaluar el clima organizacional, individual y su entorno, para que las personas desarrollen procesos creativos e innovadores y adquirieran un compromiso de cumplimiento con el sistema general de calidad.

Difundir la documentación del proyecto para que sea conocido por el equipo de trabajo que en el se encuentra involucrado con el fin de que sea pueda evaluar el desempeño en términos de satisfacción de servicios.


	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 51 de 52

## 9. BIBLIOGRAFIA

GUIA de diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad bajo la norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP1000:2004, del Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en Calidad, 2008.

GUIA de estudio de la Escuela de Economía y Administración, Especialización en Gestión Pública, Gestión de la calidad Organizaciones públicas.

FIGUEROA Vargas Jorge Eliécer, Ingeniero Industrial, Especialista en Evaluación y Gerencia de Proyectos y Gerencia Estratégica Marketing de la Universidad Industrial de Santander. Director de este proyecto Sistema de Gestión de Calidad para el Concejo Municipal de Floridablanca.

	<b>DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA BAJO LA NORMA NTC-GP 1000:2004</b>	Código:
		Versión:
		Páginas: Página 52 de 52

## **10. ANEXOS**

**Ver anexos en archivos adjuntos**