

Guía de Planeación para Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en la Gestión Pública

NTCGP 1000:2004



Libertad y Orden

Departamento Administrativo
de la Función Pública
Dirección de Control Interno
y Racionalización de Trámites

Guía de Planeación

Guía de Planeación

C N T

G

P A P V H 1

0

0 0:2 0

0

ü

4



Departamento Administrativo de la Función Pública
Red Universitaria de Extensión en Calidad

Guía de Planeación
para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad
bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
NTCGP 1000:2004.

Bogotá, D.C. Septiembre de 2006

Departamento Administrativo de la Función Pública Red Universitaria de Extensión en
Calidad

Guía de Planeación para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la
Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

NTCGP 1000:2004.

Bogotá, D.C. Septiembre de 2006

**GUÍA DE PLANEACIÓN
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

Revisión Técnica de la Guía

Luz Mary Riaño Camargo - Departamento Administrativo de la Función Pública
Jaime Orlando Delgado Gordillo - Departamento Administrativo de la Función Pública
Yeline Granados R. - Universidad del Magdalena
Samuel Prieto Mejía - Universidad del Magdalena
Álvaro Ezpeleta M. - Universidad del Magdalena
Amelia Corrales B. - Universidad de Córdoba
Policarpa Muñoz F. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Manuel A. Niño Faracica - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Jorge Alberto Valencia de los Ríos - Universidad de Antioquia

Grupo de colaboradores para la elaboración de la guía

Jorge Hugo Álvarez - Teleantioquia
Juan Carlos Mejía G. - Contraloría de Envigado
Pablo de Jesús Zuluaga Marín - Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Libardo de J. Córdoba S. - Contraloría General de Medellín
María Jacinta Montoya - Contraloría General de Antioquia
Javier Hernández Hernández - Alcaldía de Sabaneta
Luis Fernando Bustamante - Contraloría General de Antioquia
José Aldemar Zapata M. - Aguas de Rionegro E.S.P.
Astrid Janeth Giraldo Mejía - Teleantioquia
Samuel Hernández V. - Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Darío Molina Arango - Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Oscar Hernán Hoyos Arboleda - IDEA
Álvaro Espeleta M. - Universidad del Magdalena
Amelia Corrales Buelvas. - Universidad de Córdoba
Rafael Castellanos Pinedo. - Universidad de Córdoba
Mónica Edelmira Ramírez G. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Policarpa Muñoz Fonseca - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Manuel A. Niño Faracica - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Jesús Ariel Cifuentes M. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Carlos Villamil V. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Héctor P. Gutiérrez - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Pascual Fonseca P. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Pedro Castro. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Rafael Bottia - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Rigaud Sanabria M. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Diseño y Diagramación
Gabriela Osorio Valderrama
Área de Comunicaciones - DAFP
Noviembre 2006

Revisión Técnica de la Guía

Luz Mary Riaño Camargo – Departamento Administrativo de la Función Pública Jaime Orlando Delgado Gordillo - Departamento Administrativo de la Función Pública Yeline Granados R. – Universidad del Magdalena Samuel Prieto Mejía – Universidad del Magdalena Álvaro Ezpeleta M. Universidad del Magdalena Amelia Corrales B. – Universidad de Córdoba Policarpa Muñoz F. – Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Manuel A. Niño Faracica - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Jorge Alberto Valencia de los Ríos – Universidad de Antioquia

Grupo de colaboradores para la elaboración de la guía

Jorge Hugo Álvarez – Teleantioquia Juan Carlos Mejía G. – Contraloría de Envigado Pablo de Jesús Zuluaga Marín – Empresas Públicas de Medellín E.S.P Libardo de J. Córdoba S. – Contraloría General de Medellín María Jacinta Montoya – Contraloría General de Antioquia Javier Hernández Hernández – Alcaldía de Sabaneta Luis Fernando Bustamante – Contraloría General de Antioquia José Aldemar Zapata M. - Aguas de Rionegro E.S.P. Astrid Janeth Giraldo Mejía – Teleantioquia Samuel Hernández V. – Empresas Públicas de Medellín E.S.P. Darío Molina Arango – Empresas Públicas de Medellín E.S.P. Oscar Hernán Hoyos Arboleda – IDEA Álvaro Espeleta M. – Universidad del Magdalena Amelia Corrales Buevas. - Universidad de Córdoba Rafael Castellanos Pinedo. - Universidad de Córdoba Mónica Edelmira Ramírez G. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Policarpa Muñoz Fonseca - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Manuel A. Niño Faracica - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Jesús Ariel Cifuentes M. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Carlos Villamil V. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Héctor P. Gutiérrez - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Pascual Fonseca P. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Pedro Castro. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Rafael Bottia - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Rigaud Sanabria M. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Diseño y Diagramación Gabriela Osorio Valderrama Área de Comunicaciones - DAFP Noviembre 2006 2

Departamento Administrativo de la Función Pública

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN	7
1. GENERALIDADES	9
2. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA FASE DE PLANEACIÓN	9
3. ¿QUÉ ES LA FASE DE PLANEACIÓN?	10
4. ¿POR QUÉ ES CONVENIENTE REALIZAR LA FASE DE PLANEACIÓN?	10
5. ¿CÓMO SE REALIZA LA FASE DE PLANEACIÓN?	11
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA FASE DE PLANEACIÓN	11
6.1. Planificar la realización de la Fase de Planeación	11
6.2. Ejecutar la Planeación	12
7. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DE ESTA FASE	14
Anexo 1 Ejemplo de Roles y Responsabilidades de la Estructura Organizativa del Proyecto	17
Anexo 2 Ejemplo de cronograma general del Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	21
Anexo 3 Ejemplo del Plan de Comunicaciones del Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	25
Anexo 4 Ejemplo de Plan Detallado del Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma NTCGP1000:2004	29

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN	7
1. GENERALIDADES	9
2. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA FASE DE PLANEACIÓN	9
3. ¿QUÉ ES LA FASE DE PLANEACIÓN?	10
4. ¿POR QUÉ ES CONVENIENTE REALIZAR LA FASE DE PLANEACIÓN?	10
5. ¿CÓMO SE REALIZA LA FASE DE PLANEACIÓN?	11
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA FASE DE PLANEACIÓN	11
6.1. Planificar la realización de la Fase de Planeación	11
6.2. Ejecutar la Planeación	12
7. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DE ESTA FASE	14
Anexo 1 Ejemplo de Roles y Responsabilidades de la Estructura Organizativa del Proyecto	17
Anexo2 Ejemplo de cronograma general del Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	21
Anexo 3 Ejemplo del Plan de Comunicaciones del Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	25
Anexo 4 Ejemplo de Plan Detallado del Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma NTCGP1000:2004	29

Departamento Administrativo de la Función Pública

**GUÍA DE PLANEACIÓN
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

4

Departamento Administrativo de la Función Pública

PRESENTACIÓN

Siendo una necesidad imperiosa la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades del Estado, con el fin de dirigir y evaluar su desempeño en términos de satisfacción social en la prestación de los servicios, resulta de vital importancia establecer el plan de acción que contenga, básicamente unas entradas, unas actividades y unas salidas, de tal manera que se permita visualizar en forma didáctica y objetiva lo que se pretende implementar para así poder determinar necesidades de recursos humanos, tecnológicos, logísticos y financieros.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, como ente facultado por la Ley para brindar apoyo necesario y el acompañamiento a las entidades a fin de garantizar eficiencia y buen desempeño de la función pública en convenio con la Red de Universidades Públicas, entregan la presente guía con el fin de que las entidades del Estado tengan un referente que les permita, en su interior, desarrollar planes de acción para la implementación exitosa del sistema de gestión de la calidad.

FERNANDO GRILLO RUBIANO
Director General

PRESENTACIÓN

S

iendo de de social Gestión dirigir una en la y necesidad de evaluar prestación la Calidad su imperiosa desempeño de en los las servicios, entidades la implementación en términos resulta del Estado, de de satisfacción vital del con Sistema impor- el fin tancia establecer el plan de acción que contenga, básicamente unas en- tradas, unas actividades y unas salidas, de tal manera que se permita visualizar en forma didáctica y objetiva lo que se pretende implementar para así poder determinar necesidades de recursos humanos, tecnológi- cos, logísticos y financieros.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, como ente facultado por la Ley para brindar apoyo necesario y el acompañamiento a las enti- dades a fin de garantizar eficiencia y buen desempeño de la función pú- blica en convenio con la Red de Universidades Públicas, entregan la pre- sente guía con el fin de que las entidades del Estado tengan un referente que les permita, en su interior, desarrollar planes de acción para la im- plementación exitosa del sistema de gestión de la calidad.

FERNANDO GRILLO RUBIANO Director General

Departamento Administrativo de la Función Pública

**GUÍA DE PLANEACIÓN
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

6

Departamento Administrativo de la Función Pública

INTRODUCCIÓN

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

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad 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.

Siendo la fase de planeación una de las más importantes para el proyecto de implementación del Sistema, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Red de Universidades Públicas han desarrollado la presente guía que contiene unos pasos sugeridos, los cuales inician con el diseño de un programa que determine una estructura organizativa, un cronograma y un esquema de comunicaciones, para definir un plan detallado que incluya plazos y responsables de cada una de las actividades a ejecutar, así como también los recursos que se necesiten.

La guía se presenta como una propuesta metodológica que les permitirá a las entidades del Estado desarrollar la fase de planeación, para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de un esquema lógico y secuencial.

INTRODUCCIÓN



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

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad 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.

Siendo la fase de planeación una de las más importantes para el proyecto de implementación del Sistema, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Red de Universidades Públicas han desarrollado la presente guía que contiene unos pasos sugeridos, los cuales inician con el diseño de un programa que determine una estructura organizativa, un cronograma y un esquema de comunicaciones, para definir un plan detallado que incluya plazos y responsables de cada una de las actividades a ejecutar, así como también los recursos que se necesiten.

La guía se presenta como una propuesta metodológica que les permitirá a las entidades del Estado desarrollar la fase de planeación, para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de un esquema lógico y secuencial.

Departamento Administrativo de la Función Pública

**GUÍA DE PLANEACIÓN
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

8

Departamento Administrativo de la Función Pública

1. GENERALIDADES

En el proyecto de puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican varias etapas básicas que se deben desarrollar de manera secuencial y sistemática para lograr el propósito, tal como se representa en el siguiente esquema.



La presente guía describe la manera como se desarrolla la fase de planeación que corresponde a la segunda fase de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA FASE DE PLANEACIÓN

Antes de realizar la fase de Planeación es conveniente socializar el diagnóstico a todo el personal de la entidad y el programa que se va a desarrollar para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, explicar las fases, plazos y responsables.

Así mismo se debe designar el grupo de personas responsables de adelantar la Planeación, el cual debe tener conocimiento de la entidad y de la norma NTCGP1000:2004.

En el caso que la entidad acuda a una firma de consultoría, esta fase la debe realizar el consultor y validarla con el responsable del proyecto por parte de la entidad.

Un insumo clave para esta fase es el informe de diagnóstico aprobado, resultante de la fase de diagnóstico.

El proyecto de puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad debe estar articulado con el sistema de planeación de la entidad, con el fin de asegurar los recursos necesarios y la sostenibilidad del mismo.

1. GENERALIDADES

En el proyecto de puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican varias etapas básicas que se deben desarrollar de manera secuencial y sistemática para lograr el propósito, tal como se representa en el siguiente esquema.

Diagnóstico Planeación Diseño Implementación Evaluación

Gestión del Proyecto

La presente guía describe la manera como se desarrolla la fase de planeación que corresponde a la segunda fase de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. A CONSIDERACIONES LA FASE DE PLANEACIÓN

PREVIAS

Antes de realizar la fase de Planeación es conveniente socializar el diagnóstico a todo el personal de la entidad y el programa que se va a desarrollar para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, explicar las fases, plazos y responsables.

Así mismo se debe designar el grupo de personas responsables de adelantar la Planeación, el cual debe tener conocimiento de la entidad y de la norma NTCGP1000:2004.

En el caso que la entidad acuda a una firma de consultoría, esta fase la debe realizar el consultor y validarla con el responsable del proyecto por parte de la entidad.

Un insumo clave para esta fase es el informe de diagnóstico aprobado, resultante de la fase de diagnóstico.

El proyecto de puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad debe estar articulado con el sistema de planeación de la entidad, con el fin de asegurar los recursos necesarios y la sostenibilidad del mismo.

Departamento Administrativo de la Función Pública

9

>>>>>>È