



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

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

Bogotá, D.C., Junio de 2008

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

Bogotá, D.C., Junio de 2008

Elaboración, impresión y distribución

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

Coordinación de la Elaboración

Luz Mary Riaño Camargo - Departamento Administrativo de la Función Pública
David Hernández García - Universidad de Antioquia
Jorge Alonso Lopera Cardona - Universidad de Antioquia
Jorge Albeiro Calderón López - Universidad de Antioquia

Colaboradores en la Revisión Técnica

Clara Inés Pérez Pineda - Universidad de Antioquia
Marlo Flórez Pineda - Universidad de Antioquia
Jorge Iván Quiroz - Universidad de Antioquia

Diseño y Diagramación

Gabriela Osorio Valderrama
Área de Comunicaciones - DAFP
Junio de 2008

Impresión

Universidad del Magdalena
Junio de 2008

Elaboración, impresión y distribución

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

Coordinación de la Elaboración

Luz Mary Riaño Camargo - Departamento Administrativo de la Función Pública David Hernández García
- Universidad de Antioquia Jorge Alonso Lopera Cardona - Universidad de Antioquia Jorge Albeiro
Calderón López - Universidad de Antioquia

Colaboradores en la Revisión Técnica

Clara Inés Pérez Pineda – Universidad de Antioquia Marlo Flórez Pineda – Universidad de Antioquia
Jorge Iván Quiroz – Universidad de Antioquia

Diseño y Diagramación

Gabriela Osorio Valderrama Área de Comunicaciones - DAFP Junio de 2008

Impresión

Universidad del Magdalena 2

Junio de 2008

Departamento Administrativo de la Función Pública

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

FERNANDO GRILLO RUBIANO
Director

CARLA LILIANA HENAO CARMONA
Subdirectora General

MARÍA DEL PILAR ARANGO VIANA
Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

ALBERTO URIBE CORREA
Rector

DAVID HERNÁNDEZ GARCÍA
Director Grupo Regional ISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

FERNANDO GRILLO RUBIANO Director

CARLA LILIANA HENAO CARMONA Subdirectora General

MARÍA DEL PILAR ARANGO VIANA Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

ALBERTO URIBE CORREA Rector

DAVID HERNÁNDEZ GARCÍA Director Grupo Regional ISO

Departamento Administrativo de la Función Pública

3

4

Departamento Administrativo de la Función Pública

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
1. GENERALIDADES	11
2. ¿QUÉ ES LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN?	11
3. ¿POR QUÉ ES CONVENIENTE LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN?	12
4. ¿CÓMO SE REALIZA LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN?	13
5. DEFINICIONES BÁSICAS	14
5.1. Implementación	14
5.2. Estrategias de implementación	14
5.3. Divulgación	14
5.4. Socialización	14
5.5. Comunicación	14
5.6. Plan de calidad	14
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN	15
6.1. Elaborar el plan de implementación	15
6.2. Divulgar y socializar la documentación del SGC a implementar	16
6.2.1. Procesos del SGC	16
6.2.2. Política y objetivos de la calidad	17
6.2.3. Documentos del SGC	24
6.2.4. Indicadores de los procesos	24
6.2.5. Riesgos de los procesos	26
6.2.6. Competencias	26
6.2.7. Capacitación	27
6.2.8. Ejecución y puesta en marcha de los Planes de Calidad	28
6.3. Control de Documentos	28
6.4. Control de Registros	30
6.5. Implementación del SGC	34
6.5.1. Ejecución de los Procesos en forma Controlada	34

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
1. GENERALIDADES	11
2. ¿QUÉ ES LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN?	11
3. ¿POR QUÉ ES CONVENIENTE LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN?	12
4. ¿CÓMO SE REALIZA LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN?	13
5. DEFINICIONES BÁSICAS	14
5.1. Implementación	14
5.2. Estrategias de implementación.....	14
5.3. Divulgación.....	14
5.4. Socialización	14
5.5. Comunicación	14
5.6. Plan de calidad	14
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN	15
6.1. Elaborar el plan de implementación.....	15
6.2. Divulgar y socializar la documentación del SGC a implementar	16
6.2.1. Procesos del SGC	16
6.2.2. Política y objetivos de la calidad	17
6.2.3. Documentos del SGC	24
6.2.4. Indicadores de los procesos.....	24
6.2.5. Riesgos de los procesos	26
6.2.6. Competencias	26
6.2.7. Capacitación	27
6.2.8. Ejecución y puesta en marcha de los Planes de Calidad	28
6.3. Control de Documentos	28
6.4. Control de Registros	30
6.5. Implementación del SGC.....	34
6.5.1. Ejecución de los Procesos en forma Controlada.....	34

Departamento Administrativo de la Función Pública

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

6.6. Seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	34
6.6.1. Diligenciamiento de los formatos del SGC	35
6.6.2. Actividades de Ajuste a la implementación del SGC.	35
 7. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN	 35
 8. RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN	 37
 BIBLIOGRAFÍA	 43

CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

6.6. Seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	34	6.6.1. Diligenciamiento de los formatos del SGC	35
6.6.2. Actividades de Ajuste a la implementación del SGC.	35		
7. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN	35		
8. RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN	37		
BIBLIOGRAFÍA.....	43		

6

Departamento Administrativo de la Función Pública

INTRODUCCIÓN

La presente guía es una propuesta que le permitirá a las entidades del Estado desarrollar la fase de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC-, a través de un enfoque sencillo y didáctico, basado en el conocimiento adquirido a través de experiencias del Grupo Regional ISO de la Universidad de Antioquia y del DAFP, instituciones que han venido desarrollando un convenio que permite enriquecer de una manera sinérgica estas herramientas que están al servicio de las entidades del Estado.

En la práctica las actividades de esta fase o etapa no son necesariamente secuenciales, ya que se debe propender y priorizar por implementar todo lo planeado en la fase de diseño, en la medida que vaya siendo aprobado, con el fin de monitorear resultados y efectuar acciones de retroalimentación y así ajustar el SGC; sin embargo, se pueden considerar las siguientes actividades: La primera, tiene relación con la planificación de la implementación, en la cual se elabora y aprueba el plan de acción. La segunda actividad considera la comunicación a través de la divulgación "masiva" de la documentación del SGC como estrategia para comprometer a todos los servidores públicos con el sistema y marcar un hito en la implementación de éste. La tercera actividad es la implementación propiamente dicha de todo lo que compone y caracteriza cada proceso, donde todos y cada uno de los servidores públicos de la Entidad debe conocer, aplicar, dejar evidencia y retroalimentar el sistema en virtud de la aplicación real de lo descrito en los procedimientos y disposiciones definidas en el SGC. Esta tercera actividad involucra aspectos relacionados con comunicaciones, procesos, indicadores de proceso, competencias, adquisición de bienes y servicios, administración del riesgo, control de documentos, medición, análisis y mejora entre otros.

Es fundamental que la alta dirección de las entidades ejerza un liderazgo importante a través de la aplicación de principios gerenciales y la fijación de lineamientos, que impulsen una verdadera cultura de "hacer cada vez mejor las cosas", lo que redundará en una gestión eficaz y

INTRODUCCIÓN



La del Gestión didáctico, presente Estado de desarrollar guía basado la Calidad es una en propuesta la –SGC–, el fase conocimiento de a través implementación que le de permitirá adquirido un enfoque a del las a Sistema través entidades sencillo de de y experiencias del Grupo Regional ISO de la Universidad de Antioquia y del DAFP, instituciones que han venido desarrollando un convenio que permite enriquecer de una manera sinérgica estas herramientas que están al servicio de las entidades del Estado.

En la práctica las actividades de esta fase o etapa no son necesariamente secuenciales, ya que se debe propender y priorizar por implementar todo lo planeado en la fase de diseño, en la medida que vaya siendo aproba- do, con el fin de monitorear resultados y efectuar acciones de retroali- mentación y así ajustar el SGC; sin embargo, se pueden considerar las siguientes actividades: La primera, tiene relación con la planificación de la implementación, en la cual se elabora y aprueba el plan de acción. La segunda actividad considera la comunicación a través de la divulgación “masiva” de la documentación del SGC como estrategia para comprome- ter a todos los servidores públicos con el sistema y marcar un hito en la implementación de éste. La tercera actividad es la implementación pro- piamente dicha de todo lo que compone y caracteriza cada proceso, donde todos y cada uno de los servidores públicos de la Entidad debe conocer, aplicar, dejar evidencia y retroalimentar el sistema en virtud de la aplicación real de lo descrito en los procedimientos y disposiciones definidas en el SGC. Esta tercera actividad involucra aspectos relaciona- dos con comunicaciones, procesos, indicadores de proceso, competen- cias, adquisición de bienes y servicios, administración del riesgo, control de documentos, medición, análisis y mejora entre otros.

Es fundamental que la alta dirección de las entidades ejerza un liderazgo importante a través de la aplicación de principios gerenciales y la fija- ción de lineamientos, que impulsen una verdadera cultura de “hacer cada vez mejor las cosas”, lo que redundará en una gestión eficaz y

Departamento Administrativo de la Función Pública

eficiente que le permita cumplir a cabalidad con sus objetivos y el fene-
cimiento de cuentas por parte de la Contraloría General de la República.

Finalmente, hay que aclarar que esta guía solo es un referente que pre-
tende facilitar a las entidades la implementación del Sistema de Gestión
de la Calidad y como tal, pueden tomarse otras metodologías que la
enriquezcan y se obtenga el objetivo común de lograr la gestión basada
en la mejora continua de la calidad en la Administración Pública, en
armonización con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005.

eficiente que le permita cumplir a cabalidad con sus objetivos y el fene- cimiento de cuentas por parte de la Contraloría General de la República.

Finalmente, hay que aclarar que esta guía solo es un referente que pre- tende facilitar a las entidades la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y como tal, pueden tomarse otras metodologías que la enriquezcan y se obtenga el objetivo común de lograr la gestión basada en la mejora continua de la calidad en la Administración Pública, en armonización con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005.

10