

**PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA LA IMPLEMENTACION DE LA
NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000
EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHINCHINÁ**

ANA CAROLINA SANCHEZ CASTAÑO

TUTOR: SANTIAGO TOVAR MIRANDA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

ESPECIALIZACIÓN EN GESTION PÚBLICA

CHINCHINA, 2018

RESUMEN ANALITICO ESPECIALIZADO

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA PROPUESTA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN COMO OPCIÓN DE GRADO

| | |
|--------------------------------|--|
| Fecha: | Diciembre, 15 de 2018 |
| Título de la propuesta: | METODOLOGIA PARA LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000 EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHINCHINÁ |

2. INTEGRANTE DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

| | | | | | |
|------------------------|------------------------------------|---|--------------------|-------------------------------|------------------|
| Nombre del estudiante: | Ana Carolina Sánchez Castaño | | | | |
| Identificación | C.C. | X | C.E | Otro | Número: 30396477 |
| Programa Académico | Especialización en Gestión Pública | | | No. de Créditos Aprobados: 25 | |
| | | | | 100 % de créditos aprobados | |
| Correo electrónico | carosan17@gmail.com | | Teléfono / Celular | 3136441934 | |
| Dirección residencia: | Cra 8 Bis 16-12 | | Municipio | / Caldas | |
| | | | Departamento | | |
| CENTRO: | Eje Cafetero | | ZONA: | Occidente | |

3. PALABRAS CLAVES

| | |
|------------------------------|---|
| Descriptores palabras claves | Gestión Pública NTC GP 1000 Calidad Optimización Control Desarrollo Seguimiento Cumplimiento de procesos |
|------------------------------|---|

4. RESUMEN

El Proyecto de Investigación corresponde a la Implementación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000), en la Alcaldía Municipal de Chinchiná – Caldas, la cual va a permitir la optimización, control, desarrollo, seguimiento y cumplimiento de sus procesos.

El documento presenta las generalidades propias del ente territorial y la información relevante para el desarrollo de esta propuesta, en donde se abordaran las necesidades y la guía para el desarrollo de este sistema.

El diseño de la norma técnica de calidad en la gestión pública (NTCGP 1000) en las entidades públicas, permite a estas, valorar y dirigir el cumplimiento de los objetivos institucionales en términos

de calidad y de gestión, de forma continua y transparente, como lo exige la normatividad vigente para las entidades del estado. Además de todo esto, la NTCGP 1000 vela por la eficiencia, eficacia y efectividad en todas las actuaciones de las entidades, a través de metodologías de comunicación, seguimiento y control que dan alertas y mejoran los procesos, y de igual manera permiten potencializar las herramientas de control y participación ciudadana.

5. FUENTES BIBLIOGRAFICAS

Alcaldía Municipal de Chinchiná. (2016-2019). *Plan de gobierno “Juntos Por la Chinchiná que soñamos”*. Chinchiná: Alcaldía.

Arias Gonzales, L. C. (2012). *Principios de la Calidad*. Quindio, Colombia: SENA.

Bobadilla Gutierrez, P. A. (2012). *Planificación estratégica de la Calidad. Responsabilidad de la dirección*. Bogotá, Colombia: SENA.

Carrasco Rodriguez, J. R. (2012). *Indicadores de gestión: Como usarlos para mejorar los resultados. Gaceta Business*.

Crosby, P. B. (1997). *La Calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad*. Mexico: McGraw Hill.

Departamento Administrativo de la función pública (DAFP). (2009). *La NTCGP 1000*. Bogotá: DAFP.

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2009). *NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA*. Bogotá.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2013). *Armonización del SGC y el MECI. Los SGC*. Bogotá, Colombia: DAFP.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2014). *Manual de implementación del MECI. Cambios del Meci*. Bogotá, Colombia: DAFP.

Fainstein, H. (2008). *7 ideas fuerza para pensar*. En SENA, *Fundamentación de un Sistema de Gestión de la Calidad*. Cúcuta: SENA.

Gryna, F. M., Chua, R. C., & Defeo, J. A. (2007). *Método Juran: Analisis y planeación de la Calidad*. Mexico: McGraw Hill.

Iglesias Alonso, A. (2010). *La Planificación Estratégica como instrumento de gestión pública*. Vizcaya: Cuadernos de Gestión.

Kotler, P., Camara, D., Grande, I., & Cruz, I. (2000). *Dirección de Marketing*. Madrid: Prentice Hall.

Mintzberg, H., Lampel, J., Quinn, J., & Ghosal, S. (2003). *The Strategy Process*. Prentice Hall.

- Obregon Sanchez, C. (2012). ¿Como medir la gestión empresarial? *Revista M&M*, 86.
- Poister, T., & Streib, G. (2005). *Elements of Strategic*. Public Administration Review.
- Rivera Cruces, L. L., & Arias Gonzalez, L. C. (2012). ISO 9001:2008: Fundamentación de un Sistema de Gestión de la Calidad. En SENA, *Gestión de la Calidad* (pág. 3). Bogotá DC: SENA.
- Sanchez Prieto, A. (2010). *Visión. Consultoría empresarial y economica*. Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana.
- SENADO DE LA REPUBLICA. (2003). *LEY 872* . Bogotá: Congreso.
- Senado de la Republica. (2014). Decreto 943. *Actualización del Modelo estandar de control Interno*. Bogota, Colombia.
- Senado de la Republica de Colombia. (2003). Ley 872 de 2003. *Ley Sistemas de Gestión de Calidad*. Colombia.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2014). *Gestión de la calidad en el sector público SENA la norma*. Bogotá, DC: SENA.
- Tanzi, V. (2000). El papel del estado y la Calidad del sector Público. *Revista de la CEPAL*, 7-8.
- Valenzuela Cano, I. (2012). La importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. *LA GACETA JURÍDICA DE GRANADA Y JAEN*.

6. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La Administración Municipal en el ejercicio de las funciones propias de la oficina de control interno, ha detectado debilidades en los procesos desde el planteamiento de indicadores en el plan de desarrollo hasta la ejecución de los planes de mejoramiento.

De acuerdo al presente estudio, se evidencia en los últimos años la inexistencia de la implementación de la norma técnica de calidad en la gestión pública en la Alcaldía de Chinchiná, lo cual genera la falta de control, seguimiento, optimización, mejora continua de sus procesos e identificación de falencias durante su desarrollo.

La implementación del sistema de gestión de calidad integrado al sistema de control interno, generan en las entidades públicas una cultura que le permite perfeccionar su desempeño y alcanzar óptimos niveles de eficiencia, eficacia, efectividad, competitividad y rentabilidad social.

Por lo anterior, la pregunta que surge a nivel del planteamiento del problema, con el fin de optimizar los procesos al interior de la Alcaldía Municipal es:

“Cómo implementar la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 en la Alcaldía Municipal de Chinchiná”.

7. OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar una propuesta estratégica para la implementación de la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000 en la Alcaldía Municipal de Chinchiná.

8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos en la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000 por parte de la Alcaldía Municipal de Chinchiná, estableciendo una línea de base de la propuesta.
- Establecer una ruta de trabajo integral (metas, indicadores, fases, metodología, recursos, responsables, tiempos, entregables, condiciones de viabilidad y sostenibilidad) encaminada a la implementación de la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000 por parte de la Alcaldía Municipal de Chinchiná.
- Proponer mecanismos de seguimiento, control, evaluación y mejora continua de la propuesta.

9. METODOLOGIA

Desde la vigencia 2017, se dan los primeros pasos en el desarrollo del presente proyecto de grado, desde el primer semestre de la especialización obedeciendo a las recomendaciones dadas por asesores de la misma, se determinó la necesidad de ir construyendo la idea principal y encontrar el punto de partida.

Teniendo en cuenta la experiencia laboral, mirando al interior de la institución donde laboro, se encontró que uno de los mejores sistemas implementados ha sido el de calidad.

En este orden de ideas, se hizo el acercamiento a la Alcaldía Municipal de Chinchiná, directamente el área de Control Interno con el fin de conocer sus avances con respecto al tema de calidad. La Jefe de Control Interno mediante entrevista, confirmó que carecían de un sistema de gestión de calidad, lo cual generó todas las expectativas y puesta en marca del presente proyecto de investigación.

10. PRINCIPALES REFERENTES TEORICOS Y CONCEPTUALES

En Colombia el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para el sector público se reglamentó mediante la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTC GP 1000) (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2009), para que esta norma sea efectivamente implementada, es de vital importancia realizar los controles necesarios y el papel del estado debe verse reflejado.

En las instituciones del sector público, los sistemas de gestión de la Calidad deben estar alineados con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), armonizados de tal manera que “las acciones que se lleven a cabo en las organizaciones, puedan estar enfocadas a un mismo fin” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2013), pues es un modelo que se asemeja al del sistema de gestión de la calidad, y lo que brindan son herramientas de gestión que mejoren los procesos y la gestión.

El decreto nacional 943 de mayo de 2014 actualizo el MECI (Senado de la Republica de Colombia, 2003), he hizo de este un poco más fácil de amoldar a los procesos de calidad, le dio importancia al eje transversal de la comunicación organizacional, como el elemento fundamental de la gestión pública. Las administraciones locales, regionales y Nacionales, lo que deben realizar es la concatenación del MECI con el sistema de gestión de la calidad, pero todo esto después de actualizar el Modelo anterior del MECI. Siempre entendiendo que su fin es la mejora continua, el desarrollo de actividades de auto control, auto gestión y auto regulación (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2014) principios básicos del MECI.

11. RESULTADOS

Se espera que la Alcaldía Municipal de Chinchiná acepte la “Propuesta estratégica para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad” integrado al modelo estándar de Control Interno, dado que comparten elementos como principios, políticas, estrategias, objetivos, procedimientos, responsables, riesgos y controles, para que se conviertan en una herramienta de gestión que permite establecer acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control evaluación y mejoramiento continuo de la entidad pública.

Ambos sistemas de gestión están buscando el mejoramiento continuo de los procesos y la optimización de los recursos asignados por el gobierno central, lo cual implica intervenir los procesos desde la planeación hasta la evaluación de resultados, mediante la utilización de indicadores que permitan determinar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, detectar las posibles desviaciones y aplicar los correctivos necesarios sin ocasionar mayores traumatismos; a través de la aplicación

12. CONCLUSIONES

La Norma Técnica de la Calidad en la gestión Pública especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a las entidades a que se refiere la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Todos los requisitos de esta norma deben ser aplicados en conjunto con las disposiciones legales propias de la naturaleza de cada entidad, donde se incluyen las orientaciones y recomendaciones sobre los elementos comunes de los Sistemas de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno, los cuales sólo tienen como fin promover su implementación de forma que se evite duplicar esfuerzos. (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2009)

La implementación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000, es una herramienta que permitirá a la administración Municipal de Chinchiná demostrar su mejora, desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de los usuarios, mejorara la imagen de la entidad ante los ciudadanos y entes de control, por tener un sistema de gestión de la calidad certificado y una integración total con el Modelo estándar de Control Interno.

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 8 |
| GENERALIDADES DEL CONTEXTO | 9 |
| 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA | 9 |
| 1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA..... | 9 |
| 1.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL | 11 |
| 1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 16 |
| 2. JUSTIFICACION | 17 |
| 3. OBJETIVOS..... | 18 |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL | 18 |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS..... | 18 |
| 4. MARCO DE REFERENCIA | 19 |
| 4.1 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA | 20 |
| 4.2 GESTIÓN DE CALIDAD | 21 |
| 4.3 MEJORAMIENTO CONTINUO | 22 |
| 4.4 NTC GP 1000..... | 23 |
| 5. MARCO LÓGICO DE LA PROPUESTA | 24 |
| 5.1 METODOLOGIA ESPECIFICA | 27 |
| 5.2 DIAGRAMA DE GANTT | 30 |
| 5.3 ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO, CONTROL, EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA PROPUESTA..... | 32 |
| 6. BIBLIOGRAFÍA..... | 35 |
| 7. TABLA DE ILUSTRACIONES | 7 |
| 8. ANEXO Nº 1 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA..... | 33 |

LISTA DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| ILUSTRACIÓN 1 ELEMENTOS COMUNES DE LA NTCGP Y EL MECI..... | 12 |
| ILUSTRACIÓN 2 CICLO PHVA | 13 |
| ILUSTRACIÓN 3 COMPATIBILIDAD: SCI, GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO..... | 16 |
| ILUSTRACIÓN 4 MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN PROCESOS | 20 |

INTRODUCCIÓN

El Proyecto de Investigación corresponde a la Implementación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000), en la Alcaldía Municipal de Chinchiná – Caldas, la cual va a permitir la optimización, control, desarrollo, seguimiento y cumplimiento de sus procesos.

El documento presenta las generalidades propias del ente territorial y la información relevante para el desarrollo de esta propuesta, en donde se abordaran las necesidades y la guía para el desarrollo de este sistema.

Hay novedad en la propuesta ya que hasta el momento la Alcaldía no tiene diseñada ni implementada esta norma. Se espera a partir de la implementación poder efectuar posteriormente la propuesta, logrando cualificar y elevar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión de la organización.

GENERALIDADES DEL CONTEXTO

La **Alcaldía Municipal de Chinchiná**, es una empresa del sector público, sede del ejecutivo desde la erección de Chinchiná como municipio en 1930, desde donde se direccionan las normas y las políticas socio económicas municipales, se desarrollan actividades de desarrollo socio cultural y de bienestar comunitario, además del direccionamiento de gobierno. El Municipio está ubicado en el Departamento de Caldas, a 18 kilómetros de la capital Manizales; la sede de la Administración municipal se encuentra ubicada en la zona céntrica del municipio.

El Alcalde municipal actual Doctor Sergio López Arias, dentro de su plan de gobierno “Juntos Por la Chinchiná que soñamos”, busca dejar bases sólidas hacia la construcción de ciudad sostenible, el municipio de Chinchiná debe ser planificado como un territorio competitivo, socialmente accesible a escala humana y ambientalmente integrador al futuro local; donde todas y todos los chinchinenses se sientan orgullosos, con identidad y motivados a la participación social.

1. DESCRIPCION GENERAL DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Los aportes de la teoría de “Calidad” a la economía y a las empresas, han resultado clave para quien quiera comprender cómo se ha de mejorar el entorno tanto de la gestión de productos como de servicios, el ser humano es quien soporta y decide

en qué contexto se han de desarrollar las prácticas de empresa y generar estrategias de desarrollo; este proceso no es ajeno al entorno público, en Colombia el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) estableció "El Sistema de Gestión de Calidad para el sector público, mediante la Ley 872 de 2003" (Senado de la Republica de Colombia, 2003), sistema que busca fortalecer la gestión de la entidad pública y mejorar la capacidad para cumplir su propósito institucional y sus obligaciones.

En este aspecto las administraciones de los municipios de quinta y sexta categoría han tenido un rezago en Colombia, debido a que estos procesos en la norma se han hecho obligatorios solo para los municipios de categoría especial y de primera a tercera categoría, esto ha hecho que los municipios exonerados de esta implementación, no integren sus controles del sistema de control interno a un modelo de gestión y por lo tanto no hayan desarrollos de procesos de mejora continua.

En las instituciones del sector público, los sistemas de gestión de la Calidad deben estar alineados con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), armonizados de tal manera que "las acciones que se lleven a cabo en las organizaciones, puedan estar enfocadas a un mismo fin" (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2013).

La administración Municipal debido a los hechos presentados a lo largo de su trayectoria de trabajo ha querido implementar un sistema de Gestión de Calidad integrado con el Modelo estándar de Control Interno, que permitiese desarrollar procesos de control y mejora continua; donde lo que se pretende es no convertir estos esfuerzos en estrategias papel¹. En la actualidad hay pequeños avances reflejados en el alcance de objetivos de seguimiento y desarrollo de actividades de integración de los procesos en el ente territorial, donde la gran preocupación es encaminar este trabajo al logro de los objetivos institucionales y las metas propuestas por las Normas de Calidad.

1.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

La Administración Municipal en el ejercicio de las funciones propias de la oficina de control interno, ha detectado debilidades en los procesos desde el planteamiento de indicadores en el plan de desarrollo hasta la ejecución de los planes de mejoramiento.

En la siguiente ilustración, encontramos elementos comunes entre el Modelo Estándar de Calidad MECI 1000 2005 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000.

¹ Haciendo referencia a las acciones descritas y no desarrolladas.

| Nombre de la sección | Contenido |
|---|--|
| <i>Modelo Estándar de Control Interno</i> | <i>Subsistema, componente o elemento del Modelo Estándar de Control Interno para el cual se ha identificado que existen aspectos comunes con el requisito de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública inmediatamente anterior.</i> |
| <i>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i> | <i>Identificación del numeral en donde se encuentra el requisito de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública correspondiente al aspecto común identificado.</i> |
| <i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i> | <i>Finalidad general del Subsistema, componente o elemento específico bajo la perspectiva del Sistema de Control Interno.</i> |
| <i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i> | <i>Propósito general del requisito específico de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública bajo la perspectiva del Sistema de Gestión de la Calidad.</i> |
| <i>Aspectos comunes</i> | <i>Orientación sobre particularidades que son aplicables a los dos sistemas y que es recomendable articular y trabajar de manera unificada. Esta orientación se da para los numerales y requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y subsistema, componente o elemento del Modelo Estándar de Control Interno objeto de la tabla.</i> |

**Ilustración 1 Elementos comunes de la NTCGP y el MECI
(Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2009)**

Como se observa en cuadro anterior ambos sistemas tienen elementos en común por lo que se pretende trabajar en forma integral a fin de no causar traumatismos, reprocesos o desgastes ineficaces por parte de las entidades a las cuales aplica la NTCGP.

En este sentido se deja a consideración del mandatario la “Propuesta estratégica para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad” integrado al modelo estándar de Control Interno, dado que comparten elementos como principios, políticas, estrategias, objetivos, procedimientos, responsables, riesgos y controles, para que se conviertan en una herramienta de gestión que permite establecer acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control evaluación y mejoramiento continuo de la entidad pública.

Ambos sistemas de gestión están buscando el mejoramiento continuo de los procesos y la optimización de los recursos asignados por el gobierno central, lo cual implica intervenir los procesos desde la planeación hasta la evaluación de resultados, mediante la utilización de indicadores que permitan determinar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos, detectar las posibles desviaciones y aplicar los correctivos necesarios sin ocasionar mayores traumatismos; a través de la aplicación del ciclo P.H.V.A .

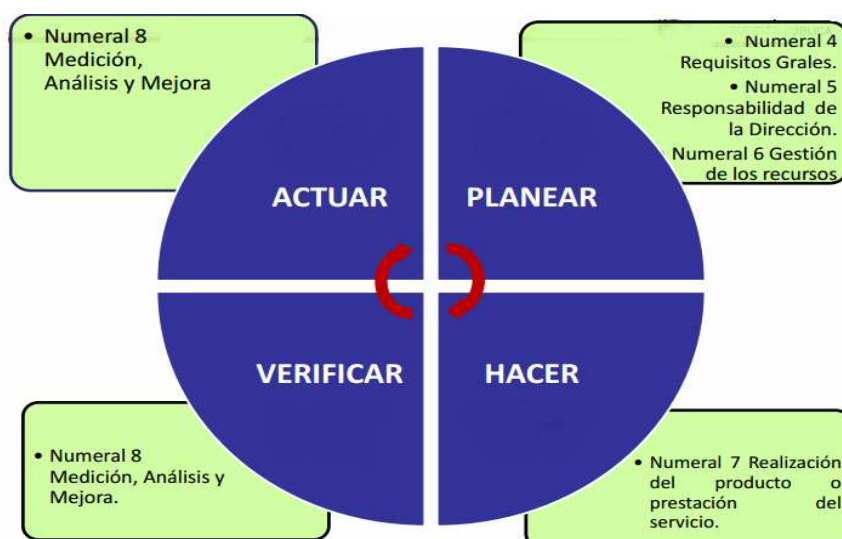


Ilustración 2 Ciclo PHVA - (Departamento Administrativo de la función pública (DAFP), 2009) ²

El ciclo P.H.V.A, permite desarrollar las actividades en forma organizada, detectando a tiempo las desviaciones en la consecución de los objetivos hacia los cuales se apunta en el día a día e implementar las correcciones necesarias.

² Dichos numerales corresponden a secciones propias de la NTC GP 1000

Este “Ciclo de la mejora continua” está integrado entonces por las siguientes fases que son vitales para la gestión de calidad en la organización:

PLANEAR:

Es establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. Incluye las siguientes acciones:

- Identificar servicios
- Identificar clientes
- Identificar requerimientos de los clientes (5.2)
- Trasladar los requerimientos del cliente a especificaciones (7.1)
- Identificar los pasos claves del proceso (diagrama de flujo) (7.5)
- Identificar y seleccionar los parámetros de medición (8.1)
- Determinar la capacidad del proceso (8.2.3, 8.2.4)
- Identificar con quien compararse (benchmarks) (5.1 de ISO 9004)³

HACER:

Se refiere a la fase de ejecución de lo planificado. Comprende las siguientes acciones:

- Implementación de los procesos.
- Identificar oportunidades de mejora (8.5)

³ Dichos numerales corresponden a secciones propias de la NTC GP 1000

- Desarrollo del plan piloto
- Implementar las mejoras

VERIFICAR:

Fase en la que se realiza seguimiento, control y evaluación permanente de lo ejecutado. Consiste entonces en realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados. Igualmente evaluar la efectividad (8.2, 8.5.2)

ACTUAR:

Fase de mejora. Implica tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos. Es necesario institucionalizar la mejora y-o volver al paso de Hacer (5.6)

Nota: los numerales que se encuentran en paréntesis corresponden a los numerales de la NTCGP y muestra como dentro de su estructura se lleva a cabo el ciclo en mención.

En el siguiente grafico se muestra como en la estructura del Modelo Estándar de Control Interno se refleja el ciclo de la mejora continua PHVA:

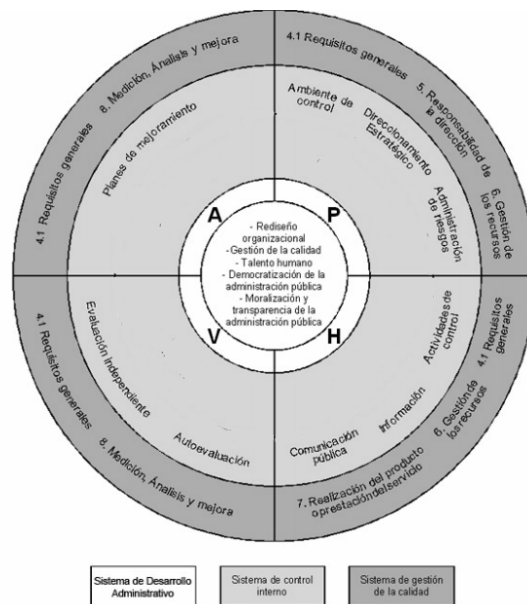


Ilustración 3 Compatibilidad: Sistema de control interno, gestión de la calidad y desarrollo administrativo

(Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2009)

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo al presente estudio, se evidencia en los últimos años la inexistencia de la implementación de la norma técnica de calidad en la gestión pública en la Alcaldía de Chinchiná, lo cual genera la falta de control, seguimiento, optimización, mejora continua de sus procesos e identificación de falencias durante su desarrollo.

La implementación del sistema de gestión de calidad integrado al sistema de control interno, generan en las entidades públicas una cultura que le permite perfeccionar su desempeño y alcanzar óptimos niveles de eficiencia, eficacia, efectividad, competitividad y rentabilidad social.

Por lo anterior, la pregunta que surge a nivel del planteamiento del problema, con el fin de optimizar los procesos al interior de la Alcaldía Municipal es:

“Cómo implementar la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 en la Alcaldía Municipal de Chinchiná”.

2. JUSTIFICACION

El presente estudio ha permitido identificar una falencia en la estructuración administrativa de la Alcaldía Municipal de Chinchiná – Caldas, al no tener diseñada ni implementada la NTCGP.

La implementación de la norma técnica de calidad en la gestión pública (NTCGP 1000), permite a las entidades públicas valorar y dirigir el cumplimiento de los objetivos institucionales en términos de calidad y de gestión, de forma continua y transparente, como lo exige la normatividad vigente para las entidades del estado.

El Mandatario Municipal dentro de su Plan de Desarrollo, busca estrategias encaminadas al control y seguimiento de planes, programas y proyectos que le permitan construir una ciudad sostenible, la implementación de la norma que se propone en el presente proyecto, considero se convierte en el mecanismo clave para alcanzar dichos objetivos.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar una propuesta estratégica para la implementación de la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000 en la Alcaldía Municipal de Chinchiná.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos en la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000 por parte de la Alcaldía Municipal de Chinchiná, estableciendo una línea de base de la propuesta.
- Establecer una ruta de trabajo integral (metas, indicadores, fases, metodología, recursos, responsables, tiempos, entregables, condiciones de viabilidad y sostenibilidad) encaminada a la implementación de la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000 por parte de la Alcaldía Municipal de Chinchiná.
- Proponer mecanismos de seguimiento, control, evaluación y mejora continua de la propuesta.

4. MARCO DE REFERENCIA

La Norma Técnica de la Calidad en la gestión Pública especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a las entidades a que se refiere la Ley 872 de 2003, el cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Todos los requisitos de esta norma deben ser aplicados en conjunto con las disposiciones legales propias de la naturaleza de cada entidad, donde se incluyen las orientaciones y recomendaciones sobre los elementos comunes de los Sistemas de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno, los cuales sólo tienen como fin promover su implementación de forma que se evite duplicar esfuerzos. (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2009)

Tal y como lo muestra la siguiente ilustración, un sistema de gestión de la Calidad basado en procesos, establece al igual que el MECI, modelos de operación por procesos que permiten a las organizaciones desarrollar modelos de operación y trabajo más eficaces

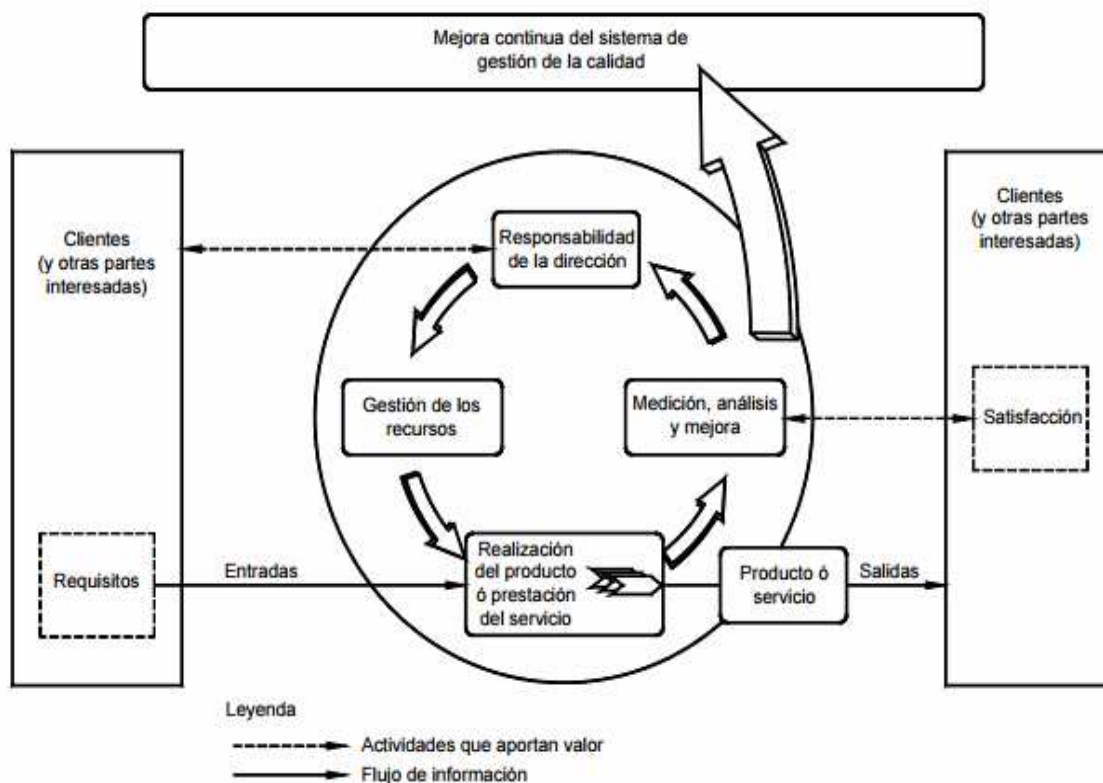


Ilustración 4 Modelo de un sistema de Gestión de la calidad basado en procesos (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2009)

4.1 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

Por Planificación Estratégica se entiende el proceso de identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y retos de la organización administrativa municipal con objeto de definir su misión y objetivos, identificar a sus actores críticos (stakeholders) y configurar estrategias que mejoren la eficiencia de la organización. (Mintzberg, Lampel, Quinn, & Ghosal, 2003).

La Planeación Estratégica, supone entonces la interacción con el medio con el cual busca mejorar la competitividad y la calidad de los servicios prestados por la entidad.

La Planeación Estratégica a lo largo de las dos últimas décadas ha cobrado gran importancia, pues las políticas económicas, sociales y gubernamentales, exigen Planes Estratégicos como instrumentos de gestión pública innovadora, por lo tanto permiten ver las posibilidades y los obstáculos de las alianzas estratégicas entre la sociedad civil y los gobiernos locales para desarrollar programas que ayuden a solucionar los problemas que la comunidad demanda.

Es así como se persigue un funcionamiento de la organización municipal que a partir del ejercicio del liderazgo se aleje del tradicional modelo burocrático. En efecto, más allá de la propia estructura organizativa municipal, la participación en el proceso de planificación de actores críticos externos es susceptible de traer consigo la introducción de innovaciones que supongan cambios sustanciales en la estructura y el funcionamiento de la Administración Local. (Poister & Streib, 2005).

4.2 GESTIÓN DE CALIDAD

La calidad es “La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se relacionan con su capacidad para satisfacer determinadas necesidades” (Voehl, Jackson, & Ashton, 1997)

La gestión de la calidad entonces requiere del establecimiento de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, incluye: política de calidad, objetivos de calidad, planificación estratégica, control, aseguramiento, y la mejora de la calidad.

Así pues, la gestión de la calidad forma parte de la función general de la dirección de una empresa, la cual entre otras de funciones tiene la de asignar responsabilidades dentro de la organización para lograr el eficaz cumplimiento de dichas declaraciones. El medio utilizado para aplicar la política de la calidad y lograr sus objetivos es la planificación.

Con la gestión de calidad se contribuye a la supervivencia de cualquier empresa, ya que con el pasar del tiempo se van ampliando las exigencias de los clientes que buscan mejores ofertas, precios razonables y excelencia en la atención, razón por la cual, no solo se debe tener en cuenta en la prestación del servicio sino también en su eficacia y celeridad.

Lo anterior, indica que una de las maneras más eficientes de lograr la competitividad empresarial es a través de la implantación de sistemas de calidad, que permitan a la industria mejorar de forma integral y consistente la optimización de los recursos invertidos en procesos debidamente controlados y bajo una dirección visionaria, dinámica y comprometida con la calidad y su mantenimiento en el tiempo.

En conclusión, al diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad se logra la estandarización de los procesos y métodos organizacionales.

4.3 MEJORAMIENTO CONTINUO

El mejoramiento continuo de la Administración Pública se basará en fortalecimiento de herramientas de gestión consolidadas en un sistema integrado que permita el buen uso de los recursos y la capacidad del Estado para producir resultados en pro de los intereses ciudadanos. Estas deberán desarrollarse bajo un marco de modernización, reforma y coordinación interinstitucional.

El mejoramiento logrará un Estado que haga el mejor uso de sus recursos, con resultados sobresalientes. Un Estado eficiente y eficaz requiere de servidores comprometidos con este principio de Buen Gobierno e instituciones fortalecidas, llevando a cambios estructurales en la organización y en la gestión de las entidades, involucrando, claridad en las responsabilidades de los servidores públicos y mecanismos adecuados de seguimiento, que permitan analizar progresivamente su gestión y tomar correctivos a tiempo.

4.4 NTC GP 1000

En Colombia el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para el sector público se reglamentó mediante la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTC GP 1000)⁴ (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2009), para que esta norma sea efectivamente implementada, es de vital importancia realizar los controles necesarios y el papel del estado debe verse reflejado.

En las instituciones del sector público, los sistemas de gestión de la Calidad deben estar alineados con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), armonizados de tal manera que “las acciones que se lleven a cabo en las organizaciones, puedan estar enfocadas a un mismo fin” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2013), pues es un modelo que se asemeja al del sistema de gestión de la calidad, y lo que brindan son herramientas de gestión que mejoren los procesos y la gestión.

El decreto nacional 943 de mayo de 2014 actualizó el MECI (Senado de la República de Colombia, 2003), he hizo de este un poco más fácil de amoldar a los procesos de calidad, le dio importancia al eje transversal de la comunicación organizacional, como el elemento fundamental de la gestión pública. Las administraciones locales, regionales y Nacionales, lo que deben realizar es la

⁴ NTCGP corresponde a las siglas de “Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública” y no debe confundirse con la sigla NTC correspondiente a Norma Técnica Colombiana. (ARKHAIOS, 2011)

concatenación del MECI con el sistema de gestión de la calidad, pero todo esto después de actualizar el Modelo anterior del MECI. Siempre entendiendo que su fin es la mejora continua, el desarrollo de actividades de auto control, auto gestión y auto regulación (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2014) principios básicos del MECI.

Así es que "como complemento a la mejora continua, la alta dirección debería considerar igualmente cambios radicales en los procesos como una manera de mejorar el desempeño de la organización (Bobadilla Gutierrez, 2012). La dirección debería tomar las medidas necesarias para cerciorarse de que se proporcionan los recursos y las comunicaciones necesarias para mantener las funciones del Sistema de Gestión de la Calidad.

5. MARCO LÓGICO DE LA PROPUESTA

Se presenta el marco lógico, a través de una matriz que tiene como propósito la planificación de las actividades para la implementación de la NTCGP 1000, en la Alcaldía de Chinchiná – Caldas, los recursos e insumos que se requieren para alcanzar sus objetivos y establecer las actividades de monitoreo y evaluación del mismo.

Así mismo permite suponer los acontecimientos, condiciones o decisiones, que puedan presentarse durante el desarrollo de los objetivos del proyecto.

MATRIZ MARCO LOGICO
IMPLEMENTACION DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000 EN LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHINCHINÁ

| RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS | | INDICADORES | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|--|--|--|--|---|
| FIN | | | | |
| Fortalecer la calidad en los procesos de gestión de la Alcaldía del Municipio. | | | | |
| PROPÓSITO | | | | |
| Estructurar una propuesta de gestión integral para el diseño de la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000 en la alcaldía municipal de Chinchiná, de manera que permita el mejoramiento continuo e integral de los procesos desarrollados en la Alcaldía | A Diciembre 17 de 2018 se tendrá elaborada la propuesta con el 100% de elementos solicitados en la estructura dada por la UNAD A Octubre 30 de 2019 se habrá ejecutado la propuesta en por lo menos el 90% de sus fases | Porcentaje de elementos de la propuesta elaborados en la fecha indicada Porcentaje de fases de la propuesta ejecutadas para la fecha señalada | Documento escrito con la propuesta Registros de ejecución de las actividades, actas de trabajo, fotografías, otras evidencias documentales, matriz de indicadores | Voluntad del Alcalde. Voluntad y disposición del personal de la Alcaldía. Responsabilidad del equipo líder de la propuesta. |
| RESULTADOS | | | | |
| | A Diciembre 31 de 2019 se | Porcentaje de mejora | Registros de cada proceso, | Voluntad del Alcalde. |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Mejoramiento de indicadores integrados de eficacia (cumplimiento de lo planificado), eficiencia (cumplimiento de lo planificado con optimización de recursos) y efectividad (alcance de metas y resultados) en los procesos de gestión. | habrán mejorado los indicadores integrados de eficacia, eficiencia y efectividad en por lo menos un 2% con respecto al año anterior. Para los años sucesivos se seguirá mejorando el cumplimiento de los indicadores en un 2% cada año, hasta llegar a la excelencia. | de los indicadores integrados de eficacia, eficiencia y efectividad en las fechas señaladas | matriz de indicadores, estados financieros, otros registros documentales | Voluntad y disposición del personal de la Alcaldía. Responsabilidad del equipo líder de la propuesta. |
| Acciones: a. Planificación de la propuesta. | a. A Diciembre 31 de 2018 se tendrá planificado el derrotero para la ejecución del 100% de fases de la propuesta. | a. Porcentaje de fases con derrotero de ejecución planificado en la fecha señalada. | a. Documento con derrotero para la ejecución de las fases de la propuesta | a. Voluntad del Alcalde. Responsabilidad del equipo líder de la propuesta. |
| b. Ejecución de la propuesta | b. A Diciembre 31 de 2019 estará en funcionamiento el Sistema de gestión de la Alcaldía desde la Norma NTC GP 1000, en el 97% de sus elementos. | b. Porcentaje de elementos de la Norma NTC GP 1000 en funcionamiento en la fecha indicada. | b. Registros de ejecución de la Norma, fotografías, otras evidencias documentales. | b. Voluntad del Alcalde. Voluntad y disposición del personal de la Alcaldía. Responsabilidad del equipo líder de la propuesta. |
| c. Evaluación y mejora del proyecto | c. A Diciembre 31 de 2019 se habrá realizado seguimiento, control y evaluación a la propuesta con una periodicidad semestral y se habrán elaborado planes de mejora para las falencias detectadas en las evaluaciones. | c. Número de acciones de seguimiento, control y evaluación realizadas a la fecha señalada. Número de planes de mejora realizados de acuerdo con número de falencias detectadas en las evaluaciones. | c. Actas de seguimiento y evaluación. Planes de mejora | c. Elaboración de un formato para seguimiento y evaluación. Responsabilidad de los involucrados en la propuesta para la ejecución de las acciones. Elaboración de un formato para planes de mejora. |

5.1 METODOLOGIA ESPECIFICA

Desde la vigencia 2017, se dan los primeros pasos en el desarrollo del presente proyecto de grado, desde el primer semestre de la especialización obedeciendo a las recomendaciones dadas por asesores de la misma, se determinó la necesidad de ir construyendo la idea principal y encontrar el punto de partida.

Teniendo en cuenta la experiencia laboral, mirando al interior de la institución donde laboro, encontré que uno de los mejores sistemas implementados ha sido el de calidad.

En este orden de ideas, me acerqué a la Alcaldía Municipal de Chinchiná, directamente el área de Control Interno con el fin de conocer sus avances con respecto al tema de calidad. La Jefe de Control Interno mediante entrevista que se relaciona a continuación, confirmó que carecían de un sistema de gestión de calidad, lo cual generó todas las expectativas y puesta en marca del presente proyecto de investigación.

| | |
|--|--|
| UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA PROYECTO DE GRADO | |
| ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA | |
| Estudiante: | <u>Ana Carolina Sánchez Castaño</u> |
| Código: | <u>30.396.477</u> |
| Fecha de la Entrevista: | <u>Marzo 15 de 2017</u> |
| Grupo / Sector: | <u>Administración Pública</u> |
| Entrevistado: | <u>María Judith Ramírez Gómez – felitina66@hotmail.com</u> |
| Cargo: | <u>Jefe de Control Interno</u> |

Introducción:

Como estudiante de Especialización en Gestión Pública encuentro que en la Alcaldía del Municipio donde resido puedo abordar necesidades administrativas que me permitan definir un tema específico para mi Proyecto de Grado.

De acuerdo a mi experiencia laboral, los procesos de calidad han sido una base sólida para la perfecta planeación, control, seguimiento y mejora continua de los procesos. Encaminada en este sentido, dada la cercanía con algunos funcionarios de la Alcaldía Municipal, inicio el proceso con la Jefe de Control Interno, con el fin de conocer sus necesidades con respecto al tema de calidad, sus avances y posibilidades de continuar con esta misma línea.

Preguntas:**Cómo Jefe de Control Interno, cual es la principal falencia que encuentra dentro de la Administración Municipal?**

En la Administración se encuentran grandes falencias que son evidenciadas a través de las auditorias, sin embargo, la principal radica en la no medición de actividades o cumplimiento de metas entorno a lo programado o proyectado. Entonces los ejercicios de planeación no se enfocan en las verdaderas necesidades ni tampoco dan herramientas o líneas base para el Plan de Desarrollo Municipal.

Cuál es la importancia de la medición de indicadores en una Alcaldía?

En cualquier tipo de entidad sea publica o privada, los resultados de la gestión son un importante insumo para la planeación, por ende la medición de indicadores se convierte en una herramienta tanto para las Administraciones actuales como para las futuras, pues posibilita conocer los puntos fuertes y débiles en el desarrollo territorial.

Cuáles serian las herramientas que se podrían implementar para medir la gestión territorial?

Realmente existen herramientas de medición de indicadores para las Alcaldías, sin embargo, estas carecen de veracidad, puesto que la generación de información se encuentra limitada a temas netamente procedimentales y no en los soportes o pruebas de valor que puedan validar dichos resultados.

Cuál sería la metodología a implementar para la recolección de información y cuál sería su enfoque?

De acuerdo a las dificultades que se encuentran dentro del sector público para recopilar información y verificar su validez, la implementación de sistemas de gestión sería la metodología que posibilitaría recopilar información veraz y además aportar soportes para las mismas. Los sistemas de gestión proporcionan instrumentos que moldean la gestión pública y que además viabiliza la generación de información.

Entonces la metodología estaría enfocada en los procesos de planeación y calidad, los cuales se centran en los principios del Modelo Estándar de Control Interno – MECI y la norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP1000, por ende los procesos y acciones que se implementen se deberán centrar en los principios reguladores de control interno y las políticas entorno a calidad en la gestión pública.

Cual es la necesidad que visualiza entorno a la solución de esta problemática?

Lo que necesitamos como Administración Municipal es definir una herramienta metodológica que posibilite la implementación de un sistema de gestión de calidad a fin de subsanar la problemática identificada.

5.2 DIAGRAMA DE GANTT

A través del siguiente esquema, se propone un plan con determinado tiempo de dedicación para llevar a cabo las diferentes actividades, los resultados y los responsables que se requieren para la puesta en marcha de la implementación de la NTCGP1000.

| Actividad | Resultado | Responsable | 2019 | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|--|
| | | | enero | febrero | marzo | abril | mayo | junio | julio | agosto | septiembre | octubre | noviembre | diciembre | |
| Sensibilización y motivación del personal | Personal comprometido con la integración del Sistema de gestión | Equipo líder, Proceso de comunicación, Talento Humano | | | | | | | | | | | | | |
| Conformación de un equipo de trabajo con integrantes seleccionados dentro del personal de la Empresa | Equipo interdisciplinario con manejo y experiencia en Sistemas de Gestión | Equipo líder, Líder de calidad | | | | | | | | | | | | | |
| Capacitación del equipo líder en procesos de gestión administrativa, específicamente en NTC GP 1000 y MECI | Personal capacitado y entrenado | Equipo líder, Proceso de Gestión de Sistema Integrado, Proceso de direccionamiento estratégico, Proceso de planeación, | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del diagnóstico o análisis situacional para la determinación de la Línea de base | Documento escrito con el informe del diagnóstico y la Línea de base: debe estar muy clara, concisa y precisa la línea de base de la cual parte la propuesta. | Equipo líder, Equipo de direccionamiento estratégico | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Una sesión de trabajo de 8 horas, del equipo líder para revisar y ajustar el componente estratégico (políticas, objetivos, metas e indicadores generales de la empresa y del laboratorio) | Política integral, objetivos, plan de gestión integral, matrices. | Asesor externo, Coordinador Sistema Integrado de Gestión, líder y equipo de proceso de direccionamiento estratégico | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cuatro sesiones de trabajo de 8 horas, del equipo líder para revisar y ajustar el componente táctico (procesos, procedimientos, documentación, estructura organizativa, funciones, recursos, condiciones de viabilidad y sostenibilidad). | Actualización caracterización de procesos, mapa de procesos, procedimientos y tablero de indicadores | Asesor externo, Coordinador Sistema Integrado de Gestión, líderes de procesos | | | | | | | | | | | | | | | |
| Una sesión de trabajo de 4 horas, del equipo líder para proponer mecanismos para el seguimiento, control, evaluación y mejora permanente de los procesos de gestión administrativa en la organización. | Planes de auditoría, seguimiento | Asesor externo, Coordinador Sistema Integrado de Gestión, líderes de procesos | | | | | | | | | | | | | | | |
| Socialización y capacitación a todo el personal de la propuesta de mejoramiento en la gestión administrativa a través de la integración del SIG desde la NTC GP 1000 y MECI | Personal capacitado y concientización de los colaboradores | Asesor externo, Coordinador Sistema Integrado de Gestión, líderes de procesos | | | | | | | | | | | | | | | |
| Puesta en marcha | Sistema Integrado de Gestión NTC GP 1000 y MECI 1000 | Asesor externo, Coordinador Sistema Integrado de Gestión, líderes de procesos, líder del proceso de comunicación | | | | | | | | | | | | | | | |

**5.3 ESTRATEGIAS DE SEGUIMIENTO, CONTROL, EVALUACIÓN
Y MEJORA DE LA PROPUESTA**

| MOMENTO | ESTRATEGIA | PERIODICIDAD | RESPONSABLE |
|-----------------------|--|---------------------|--|
| SEGUIMIENTO Y CONTROL | Seguimiento a metas y medición de indicadores | Semestral | Líder de calidad |
| EVALUACIÓN | Resultados de las encuestas de satisfacción que se aplican mensualmente. Encuesta a funcionarios | Semestral | Atención al usuario y comunicaciones Líder de calidad |
| MEJORA | Elaboración de planes de mejora de acuerdo con falencias detectadas en la evaluación | Semestral | Líder de calidad |

CONDICIONES DE VIABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LA PROPUESTA

Es necesario que la aplicación de esta propuesta y la puesta en marcha de las actividades propuestas, se enmarquen dentro de una política de mejoramiento continuo, y que esta no dependa de las condiciones políticas a las que se someta el municipio, garantizando continuidad y sostenibilidad en el tiempo

ANEXO N° 1 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

Se plantea un presupuesto de forma hipotética, el cual está sujeto a la aprobación y disponibilidad presupuestal con que cuente la administración pública para su ejecución.

| Rubro | Descripción | Cantidad | Valor unitario/ horas | Valor total |
|------------------------|---|--|--------------------------|---------------|
| Talento Humano. | 1 Asesor externo en Sistema Integrado de Gestión. | 40 horas de asesoría | \$80.000 * 40 horas | \$ 3.200.000 |
| | 5 docentes de Icontec, para curso de auditores internos en Sistema Integrado de Gestión. | 6 sesiones de 8 horas cada una para capacitación Icontec, auditores internos SIG. (entrega de cuadernillos y normas ISO 9001, y OHSAS 18001) | \$270.000 * 48 horas | \$ 12,960,000 |
| Recursos Operacionales | Papelería | 4 resmas de papel tamaño carta | \$9500*4 | \$ 38,000 |
| | Marcadores | 5 marcadores borrables | 1500*5 | \$ 7.500 |
| | Refrigerios | 80 refrigerios por 6 días, auditores internos SIG. (entrega de cuadernillos y normas ISO 9001, y OHSAS 18001) | 2.500 * 480 | \$ 1,200,000 |

| | | | | |
|------------------------------------|--------------------|--|-------------------|----------------------|
| | Impresiones | 1 para mensajes de cartelera y taller (160impresiones) | \$150* 160 | \$ 24,000 |
| Recursos de infraestructura | Video Beam | 6 sesiones de 8 horas cada una para capacitación Icontec, auditores internos SIG. (entrega de cuadernillos y normas ISO 9001, y OHSAS 18001) | \$4200 * 48 horas | \$ 201.600 |
| | | 1 sesión de 2 horas | | |
| | | 1 presentación final de 2 horas | \$15.000 * 2 | \$ 30.000 |
| | Auditorio | | \$15.000 * 2 | \$ 30.000 |
| | | | | \$ 30.000 |
| | Internet | Búsqueda de mensajes e información (160 horas) | \$1000*160 | \$ 160,000 |
| VALOR TOTAL DEL PRESUPUESTO | | | | \$ 17.851.100 |

| |
|---|
| FUENTES DE FINANCIAMIENTO |
| La Alcaldía aportará los recursos necesarios para el desarrollo de la propuesta, enmarcados en el rubro presupuestal 2.2.5.2.001 MECI – CALIDAD, lo que implica que todos los recursos serán propios. |

6. BIBLIOGRAFIA

- Alcaldía Municipal de Chinchiná. (2016-2019). *Plan de gobierno “Juntos Por la Chinchiná que soñamos”*. Chinchiná: Alcaldía.
- Arias Gonzales, L. C. (2012). *Principios de la Calidad*. Quindio, Colombia: SENA.
- Bobadilla Gutierrez, P. A. (2012). *Planificación estratégica de la Calidad. Responsabilidad de la dirección*. Bogotá, Colombia: SENA.
- Carrasco Rodriguez, J. R. (2012). *Indicadores de gestión: Como usarlos para mejorar los resultados*. *Gaceta Business*.
- Crosby, P. B. (1997). *La Calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad*. Mexico: McGraw Hill.
- Departamento Administrativo de la función pública (DAFP). (2009). *La NTCGP 1000*. Bogotá: DAFP.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2009). *NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA*. Bogotá.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2013). *Armonización del SGC y el MECI. Los SGC*. Bogotá, Colombia: DAFP.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2014). *Manual de implementación del MECI. Cambios del Meci*. Bogotá, Colombia: DAFP.
- Fainstein, H. (2008). *7 ideas fuerza para pensar*. En SENA, *Fundamentación de un Sistema de Gestión de la Calidad*. Cúcuta: SENA.
- Gryna, F. M., Chua, R. C., & Defeo, J. A. (2007). *Método Juran: Analisis y planeación de la Calidad*. Mexico: McGraw Hill.
- Iglesias Alonso, A. (2010). *La Planificación Estratégica como instrumento de gestión pública*. Vizcaya: Cuadernos de Gestión.
- Kotler, P., Camara, D., Grande, I., & Cruz, I. (2000). *Dirección de Marketing*. Madrid: Prentice Hall.
- Mintzberg, H., Lampel, J., Quinn, J., & Ghosal, S. (2003). *The Strategy Process*. Prentice Hall.
- Obregon Sanchez, C. (2012). *¿Como medir la gestión empresarial?* *Revista M&M*, 86.

- Poister, T., & Streib, G. (2005). *Elements of Strategic*. Public Administration Review.
- Rivera Cruces, L. L., & Arias Gonzalez, L. C. (2012). ISO 9001:2008: Fundamentación de un Sistema de Gestión de la Calidad. En SENA, *Gestión de la Calidad* (pág. 3). Bogotá DC: SENA.
- Sanchez Prieto, A. (2010). Visión. *Consultoría empresarial y economica*. Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana.
- SENADO DE LA REPUBLICA. (2003). *LEY 872* . Bogotá: Congreso.
- Senado de la Republica. (2014). Decreto 943. *Actualización del Modelo estandar de control Interno*. Bogota, Colombia.
- Senado de la Republica de Colombia. (2003). Ley 872 de 2003. *Ley Sistemas de Gestión de Calidad*. Colombia.
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2014). *Gestión de la calidad en el sector público SENA la norma*. Bogotá, DC: SENA.
- Tanzi, V. (2000). El papel del estado y la Calidad del sector Público. *Revista de la CEPAL*, 7-8.
- Valenzuela Cano, I. (2012). La importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. *LA GACETA JURÍDICA DE GRANADA Y JAEN*.