

NOTI – INFORMATIVO VIRTUAL

ADRIANA ESCOBAR GÓMEZ
Contralora Departamental del Huila

COLABORACIÓN
Oficina Asesora de Planeación
Oficina de Control Interno

Edición No. 06
Junio de 2017

EDITORIAL



En las organizaciones de hoy día oímos mencionar constantemente las frases: “Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad”, “El Sistema de Gestión de la Calidad de ...”, sin tener muchas veces, la más mínima idea de lo que esto significa, su concepto y los beneficios que puede traer a una organización cuando este se implementa con compromiso y liderazgo.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

En esta oportunidad, abordaremos el Sistema de Gestión de Calidad para las entidades públicas, regido por la norma NTC-GP: 1000:2009, debiendo expresar con orgullo que la Contraloría, como resultado de la auditoría de seguimiento practicada en octubre del año anterior, cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado, no solamente bajo esta norma sino también bajo la norma ISO 9001:2008.

Consideramos importante que las entidades públicas busquen la mejora continua a partir de la implementación de sistemas de gestión de calidad que les permitan organizar y planear sus procesos de forma metódica, siguiendo parámetros claros con miras a garantizar su trazabilidad dentro del marco del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar).

Adriana Escobar Gómez
Contralora Departamental del Huila

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

A través de la Ley 872 de 2003 y su Decreto Reglamentario 4110 de 2004 y 4485 de 2009, con el cual se adoptó y actualizó de manera oficial la norma NTCGP 1000:2009, “*Se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios*”.

Señala el artículo 1 de esta Ley, que el propósito del sistema de gestión de la calidad es servir como “*una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades*”.

Teniendo en cuenta lo anterior, la gestión de la calidad se considera oportuna y apropiada para el desarrollo de la gestión pública, convirtiéndose en una herramienta administrativa que posibilita a los servidores públicos y dirigentes cumplir los principios establecidos en la Ley.

La implementación de un sistema de calidad permite un rediseño organizacional, dirigido a diseñar organizaciones modernas, flexibles y abiertas al entorno, orientadas hacia la funcionalidad dentro de un marco de austeridad y eficiencia, que promueve la cultura de trabajo en equipo.

CONCEPTO DE CALIDAD

La norma define la calidad como “*El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos*”.

Con base en esta definición se puede concluir que la calidad debe ser entendida como el cumplimiento de los estándares que aseguren la satisfacción de las necesidades y expectativas del destinatario o usuario del servicio.

LA NORMA TECNICA COLOMBIANA DE LA GESTIÓN PÚBLICA 1000:2009

La norma NTCGP 1000:2009 tiene la ventaja de contribuir al mejoramiento en el desempeño de las empresas o entidades que la aplican debido a que incorpora elementos claves, tales como el mayor enfoque hacia el cliente o usuario, el manejo por procesos y el mejoramiento continuo. También permite la reducción

Todos controlamos!

de costos operativos, ya que la empresa o entidad puede hacer más eficientes sus procesos de producción de bienes y servicios. Asimismo, la implantación de una cultura de calidad tiene un efecto positivo sobre el compromiso del personal, en la comunicación eficaz al interior y con los clientes o usuarios externos.

Características de la Norma NTCGP 1000:2009

- Es un proceso sistemático que recorre el ciclo completo de producción de un servicio, desde que se determina la necesidad de la comunidad hasta que se satisface la necesidad del usuario.
- Hace énfasis en la necesidad de elaborar y mantener procedimientos documentados de aquellas actividades que puedan afectar la calidad del producto o servicio, asegurando que tales actividades se lleven a cabo siempre bajo condiciones conocidas y controladas.
- Comparte algunos elementos con otros sistemas del sector público colombiano, específicamente, con el sistema de control interno.
- Permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la entidad.

Principios de Gestión de la Calidad

La NTCGP1000:2009 establece diez principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios, los ocho primeros son tomados de la ISO 9000:2005, ya que son aplicables en su totalidad a las entidades obligadas por la norma en referencia, los dos últimos (Coordinación, Cooperación - Articulación, y Transparencia) fueron agregados atendiendo la naturaleza y especificidad de las entidades obligadas.

1. Enfoque hacia el cliente: La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

2. Liderazgo: Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

Todos controlamos!

3. Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.

4. Enfoque basado en procesos: En las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque del sistema para la gestión: El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema, contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua: Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

7. Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

9. Coordinación, cooperación y articulación: El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

10. Transparencia: La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

Todos controlamos!

BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR LA NTCGP 1000:2009

Acorde a las características descritas anteriormente, la implementación del modelo de gestión de la calidad bajo las normas GP 1000 ofrece a las entidades públicas colombianas los siguientes beneficios:

Beneficios Externos

- ✓ La buena calidad de los servicios y programas ofrecidos por las entidades genera confianza entre los usuarios, atrae el interés de usuarios potenciales y sirve de ventaja comparativa con aquellas instituciones de su propia categoría que no pueden mostrar la misma calidad.
- ✓ Aumenta los niveles de satisfacción de los clientes externos.
- ✓ Se reducen los problemas y costos generados en devoluciones, reclamos, gastos adicionales y pagos extras.
- ✓ Facilita el intercambio de servicios, en la medida en que desarrolla un lenguaje común para los sistemas de calidad de las entidades públicas existentes en el país. En un plazo mediano la certificación de calidad se convertirá en un requisito de existencia en el ámbito público para poder ejercer la gobernabilidad.
- ✓ Mejora la independencia y autonomía de la entidad garantizando ante la ciudadanía el adecuado ejercicio del control fiscal.

Beneficios Internos

- ✓ Reduce los desperdicios, el trabajo repetido, los tiempos de ocio y evita la frustración de las personas que no pueden satisfacer los requerimientos.
- ✓ Da cumplimiento a la Ley 872 de 2003, más como una herramienta de gestión administrativa que como una imposición de carácter obligatoria.
- ✓ Posibilita que las personas conozcan a fondo los procesos en los que están trabajando, haciendo viable que se detecten oportunidades de mejoramiento continuo.
- ✓ Revisión completa de todos los procesos con el fin de identificar aquellos que se estén realizando y que no generan valor agregado a los usuarios.

Todos controlamos!

- ✓ Documenta y preserva el “saber hacer” (“Know How”) de la Entidad, facilitando la asimilación de procesos para los funcionarios que sean reubicados de un área a otra o para las personas nuevas que ingresen a la entidad.
- ✓ Mejora la comunicación y el ambiente laboral en la organización.
- ✓ Aumenta la capacidad para vigilar la correcta utilización de los recursos.
- ✓ Permite el análisis y solución de problemas ocurridos en los procesos, a través de las acciones correctivas y preventivas, documentando las dificultades que se presentan.

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL HUILA

El Sistema de Gestión de Calidad aplicado por la Contraloría Departamental del Huila, está basado en un conjunto de procesos que permiten a la Entidad prestar el servicio de control fiscal con lineamientos de calidad, estandarizados en los procedimientos, buscando siempre la satisfacción del cliente (sujetos de control, comités de veedurías ciudadanas y comunidad en general). Este sistema se basa en los fundamentos y lineamientos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2008 y la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

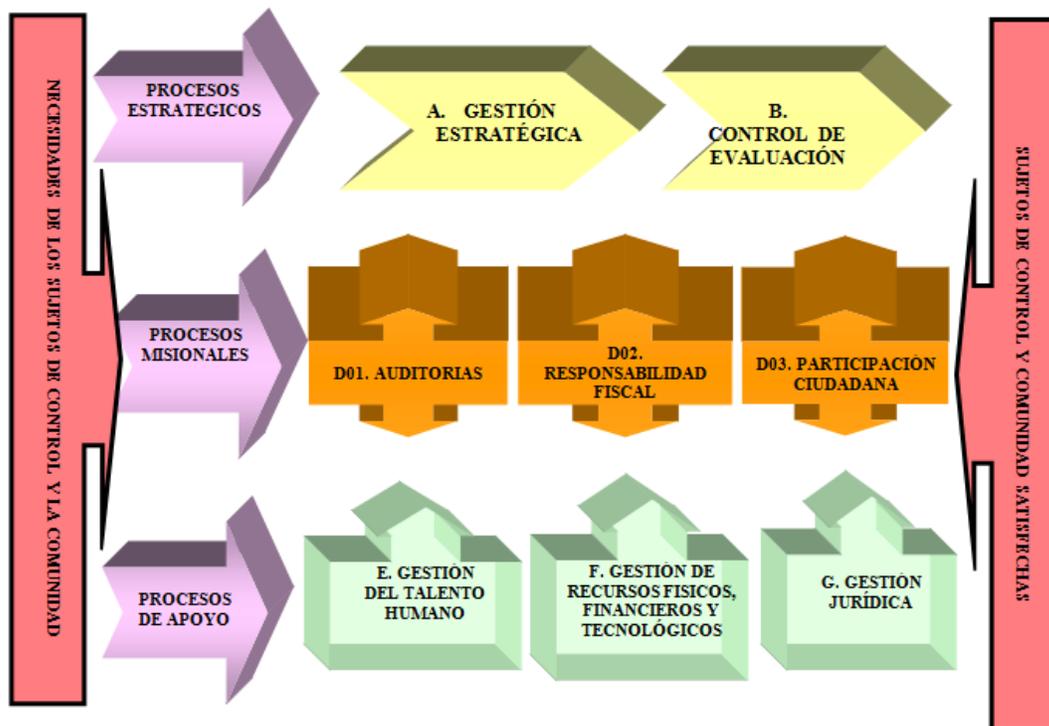
Sus procesos están basados en el mejoramiento continuo que realizan los responsables de su ejecución, sea éste por iniciativa propia o por los lineamientos y exigencias en materia de control fiscal que realiza el Gobierno Nacional.

El Sistema está compuesto por los procesos que se desarrollan en cumplimiento de la misión de la Entidad: Gestión Estratégica; Control de Evaluación; Auditorías; Responsabilidad Fiscal; Participación Ciudadana; Gestión del Talento Humano; Gestión de Recursos Físicos, Financieros y Tecnológicos; y Gestión Jurídica.

Toda la organización, incluido su sistema de operación se enfoca a la satisfacción del cliente en cumplimiento de su misión, con eficiencia, eficacia y efectividad en el control fiscal, con unos resultados oportunos que conlleva a generar mayor credibilidad tanto de los auditados como de la ciudadanía en general.

Todos controlamos!

MAPA DE PROCESOS



Para dar cumplimiento a su misión, la Contraloría Departamental del Huila cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad implementado, que contiene los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo, que interactúan entre sí, de la siguiente forma:

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Gestión Estratégica: Determina todos los lineamientos y pautas a seguir para la formulación, desarrollo y seguimiento de los Planes de Acción; la gestión documental y el seguimiento, análisis y mejora, como base para garantizar la implementación del SGC. Adicionalmente se establece y se implementa el Sistema de Administración de Riesgos y el Sistema de Comunicaciones Organizacionales (Interno y Externo).

Control de Evaluación: Está relacionado con la autoevaluación de control, el desarrollo y mantenimiento de la cultura del autocontrol, la evaluación independiente a través de Auditoría Interna Integrada y evaluación del Sistema de Control Interno, los Planes de Mejoramiento Institucional individual y por procesos.

Todos controlamos!

PROCESOS MISIONALES

Auditorías: Asegura la transparencia y el buen uso de los bienes y recursos públicos, mediante la evaluación de la Gestión Fiscal de los entes sujetos de control, la generación de informes de ley (obligatorios o normativos), pronunciamientos y estudios de carácter económico, financiero, social y ambiental.

Responsabilidad Fiscal: Permite establecer los responsables y el daño del patrimonio público, así como obtener su resarcimiento a través de la jurisdicción coactiva.

Participación Ciudadana: Recepciona y tramita las peticiones, quejas y denuncias presentadas por la comunidad en general, cumpliendo con los parámetros y términos establecidos en la normatividad legal vigente.

PROCESOS DE APOYO

Gestión del Talento Humano: Incluye los temas relacionados con ingreso y desvinculación de personal, liquidación de nómina y prestaciones sociales, evaluación de desempeño, situaciones administrativas, capacitación, bienestar social e incentivos.

Gestión de Recursos Físicos, Financieros y Tecnológicos: Comprende la administración de bienes, recursos financieros y tecnológicos, los cuales se desarrollan a través de la gestión de inventarios, la planeación de compras, la contratación de bienes y servicios, la asignación de recursos financieros, adquisición y mantenimiento de tecnología.

Gestión Jurídica: Permite organizar la asesoría jurídica a través de la emisión de conceptos y la representación judicial y administrativa de la entidad; así como el trámite de los procesos disciplinarios.

Las actividades descritas anteriormente, llevaron a que la Contraloría recibiera por parte del Icontec la Recertificación de calidad en las normas ISO 9001:2008 y en NTCGP 1000:2009, en el mes de noviembre de 2016.

Todos controlamos!

NOTICIAS DE INTERES

1. La Contraloría Departamental del Huila continúa con el objetivo de llevar a todos los municipios del Huila su programa “Contraloría de tu Mano”. En esta oportunidad se desarrolló la jornada de socialización del plan de acción 2017 de la Contraloría Departamental a la comunidad del municipio de Guadalupe.



2. La Contraloría Departamental del Huila se desplazó al municipio de Guadalupe con el objetivo de iniciar acompañamiento a la veeduría que se constituirá ante la Personería Municipal de Guadalupe y Tarqui en desarrollo del Contrato N. 798 de 2016, cuyo objeto es el mejoramiento y pavimentación de las vías Maito, Miraflores y Guadalupe (5.79 Kilómetros). En dicha reunión asistieron los representantes legales de los consorcios del contrato de obra e interventoría, supervisor de la Secretaría de Vías de la Gobernación, Alcaldesa de Guadalupe, Personal del Departamento Nacional de Planeación, Alcalde de Guadalupe, Concejales de los municipios de Tarqui - Guadalupe y comunidad perteneciente a los tramos por intervenir.



Todos controlamos!

3. Durante el mes de mayo la Contraloría Departamental del Huila se desplazó a los municipios del Agrado y Acevedo cumpliendo satisfactoriamente con la estrategia “Contraloría de tu Mano”, donde participaron veedores, presidentes de juntas de acción comunal de la región y comunidad en general.



4. La Contraloría Departamental del Huila informa e invita a participar a las veedurías municipales y a la ciudadanía en general, en la Auditoría Regular a realizar en el municipio de San Agustín, entre los días 22 al 26 de mayo continuando del 05 al 16 de junio del año en curso. Así mismo, se realizará Auditoría Especial a la Empresa de Servicios Públicos de San Agustín entre los días 22 de mayo al 02 de junio de 2017.



5. Esperamos sugerencias sobre los temas de su interés para ser abordados en otras ediciones de este medio de comunicación de la Contraloría Departamental del Huila, que pueden ser enviadas al correo electrónico info@contraloriahuila.gov.co; igualmente puede consultar otras ediciones a través de nuestra página web institucional en el link de publicaciones.

6. Síguenos en nuestras redes sociales:
Facebook: Contraloría Departamental del Huila
Twitter: @contraloriadelh

Todos controlamos!