



# Sistema Integrado de Gestión



Boletín Informativo Nro. 8

Julio 14 de 2010

## Reflexión



Por: Victor Hugo Zea Robledo

# Interiorizando la cultura de la Calidad en nuestra Institución

**A**nteriormente era poco habitual hablar en nuestra institución de temas como mapas de riesgos, procedimientos documentados, acciones de mejora, las no conformidades y requisitos de la norma, entre otros.

Ahora, es grato poder sentir esa cultura en nuestro ambiente laboral y en los puestos de trabajo, en los cuales ya son cotidianos estos temas, en donde conscientemente autocontrolamos y autogestionamos todas las labores diarias, con el ánimo de mejorar, buscando siempre la eficiencia en nuestra labor para ofrecer a los usuarios servicios de calidad.

Es grato también, poder confirmar que hoy por hoy la Universidad está "invadida" de personas reflexivas y siempre dispuestas a mejorar.

Hoy como integrante del SIG, resalto con orgullo toda esa labor adelantada por



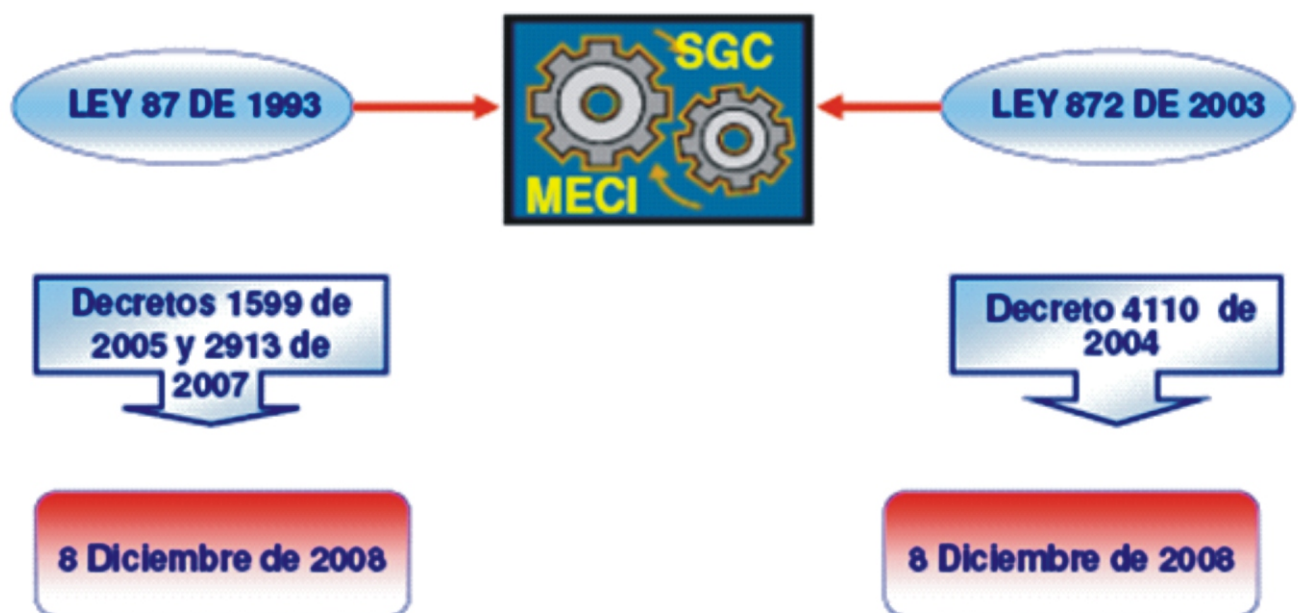
todos los integrantes de los Macroprocesos, quienes día a día participaron decididamente en todos aquellos aspectos que de una u otra forma tuvieron que ver con el proceso adelantado hacia la implementación de este Sistema en la Universidad.

Así mismo los invito a que en adelante continuemos velando por el buen funcionamiento y mejoramiento constante de nuestros procesos, a evitar su estancamiento o deterioro, a colaborar cada siempre en su avance, a terminar de producir ese cambio que seguramente nos ubicará como una de las mejores universidades del país, ese cambio que nos posicionará como una Institución de alta competitividad y a la vez ser fieles a nuestra Visión de "ser reconocidos Internacionalmente, como una Institución de alta calidad académica" y es por esto que para cumplir a cabalidad esta meta, todos los quindianos tendremos que llevar interiorizada "La calidad" en nuestro día a día laboral.



# BASES NORMATIVAS MECI Y SIG

La implementación del MECI y del Sistema de Gestión de la Calidad, SIG para nuestra Institución, obedece a las disposiciones y al marco normativo establecido por el Estado Colombiano así:



- LEY 872 DE 2003: Crea el SGC en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios
- DECRETO 1599 de 2005: Adopta el MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO
- DECRETO 2913 de 2007: por medio del cual se amplía el plazo para la adopción del MECI por parte de las entidades hasta el 8 de diciembre de 2008.
- DECRETO 4110 DE 2004: Reglamenta la Ley 872 de 2003 y Adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004)
- MECI 1000:2005

## PROPÓSITOS SIG

### MECI 1000:2004 SGC

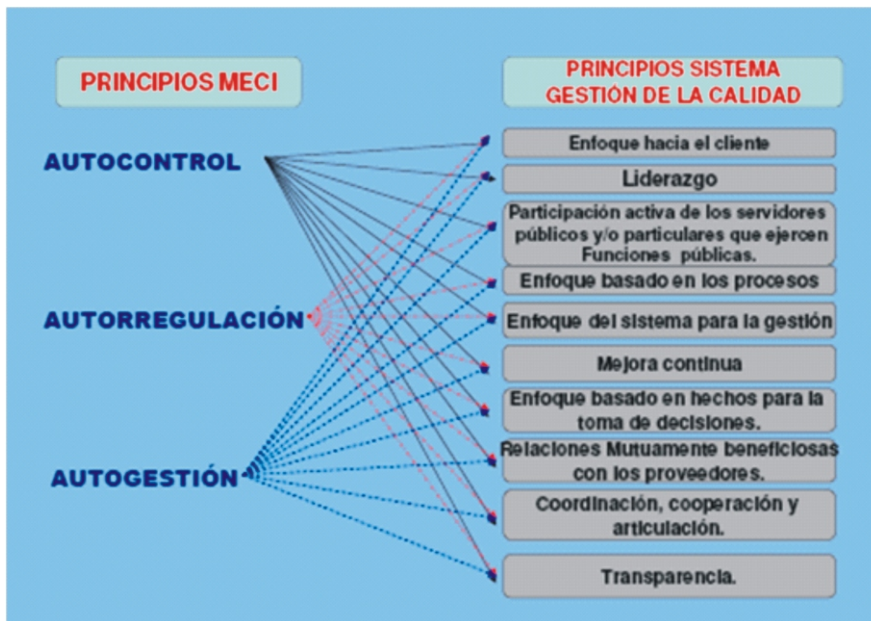
### NTCGP 1000-2009

Proporciona una estructura para el **control de la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades**, con el fin de orientarlas hacia el **cumplimiento de los objetivos institucionales** y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Orientado a **dirigir y evaluar el desempeño institucional**, en términos de **calidad y satisfacción social** en la prestación de los servicios a cargo de las entidades

# PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Los principios de Gestión de la Calidad y del MECI definidos como aquellas reglas universales necesarias para liderar y operar una organización, con la intención de ayudar a los usuarios a lograr el éxito organizacional. A continuación se muestra la interrelación existente entre los principios de ambos sistemas:



**PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y/O PARTICULARES QUE EJERCEN FUNCIONES PÚBLICAS:** es el compromiso de los servidores públicos y/o que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

**ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** En las entidades existe una red de procesos que, 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.

**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.

**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.

**ENFOQUE BASADO EN HECHOS 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.

**RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON LOS PROVEEDORES DE BIENES O SERVICIOS:** La entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

**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.

**TRANSPARENCIA:** La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y la decisiones claras; por lo tanto es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos, lo cual facilita el control social.

**AUTOCONTROL:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función.

**AUTORREGULACIÓN:** Es la capacidad Institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la norma, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

**AUTOGESTIÓN:** Es la capacidad Institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus reglamentos.

**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.

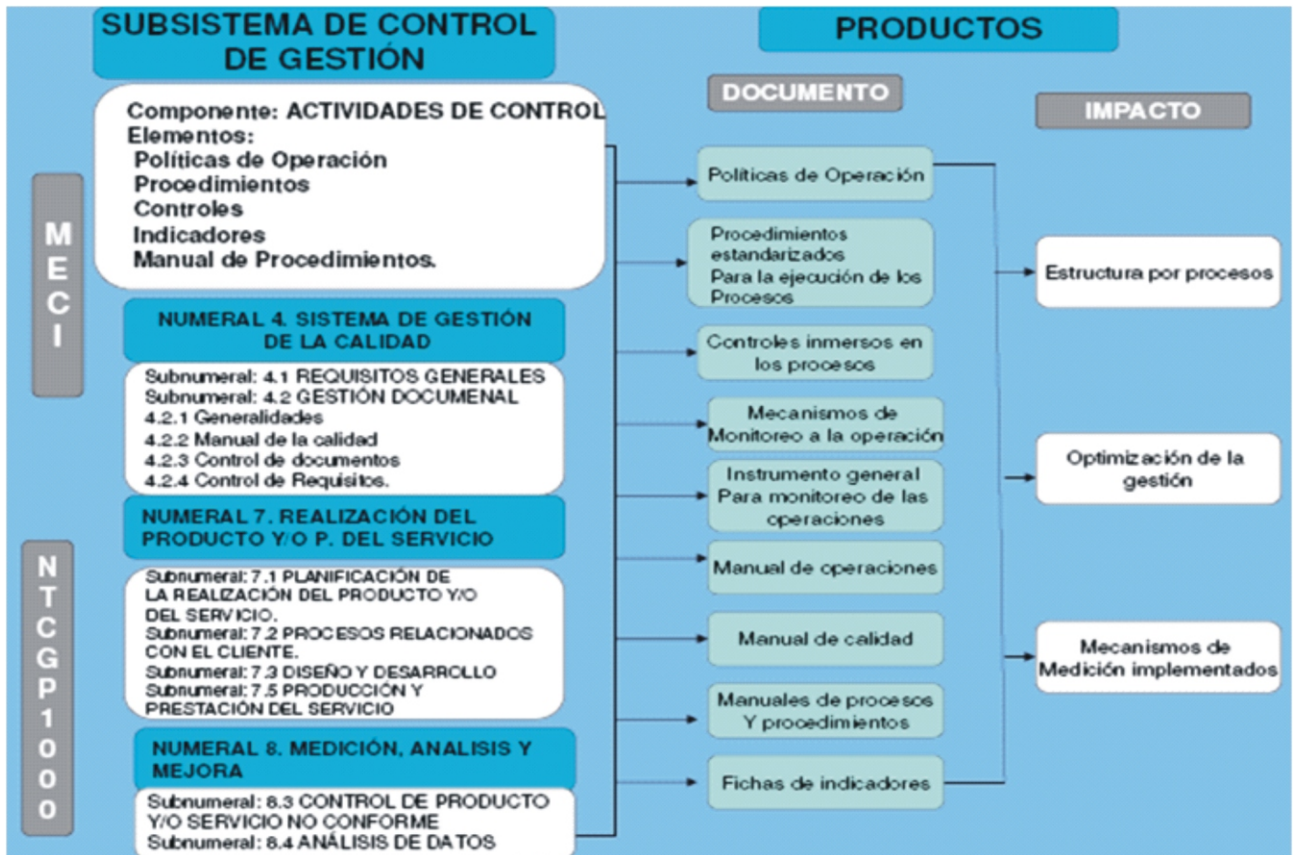
**LIDERAZGO:** Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, al generar y mantener un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos o los particulares que ejerzan funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.





# ESTRUCTURA MECI Y GP1000:2009 (II Parte)

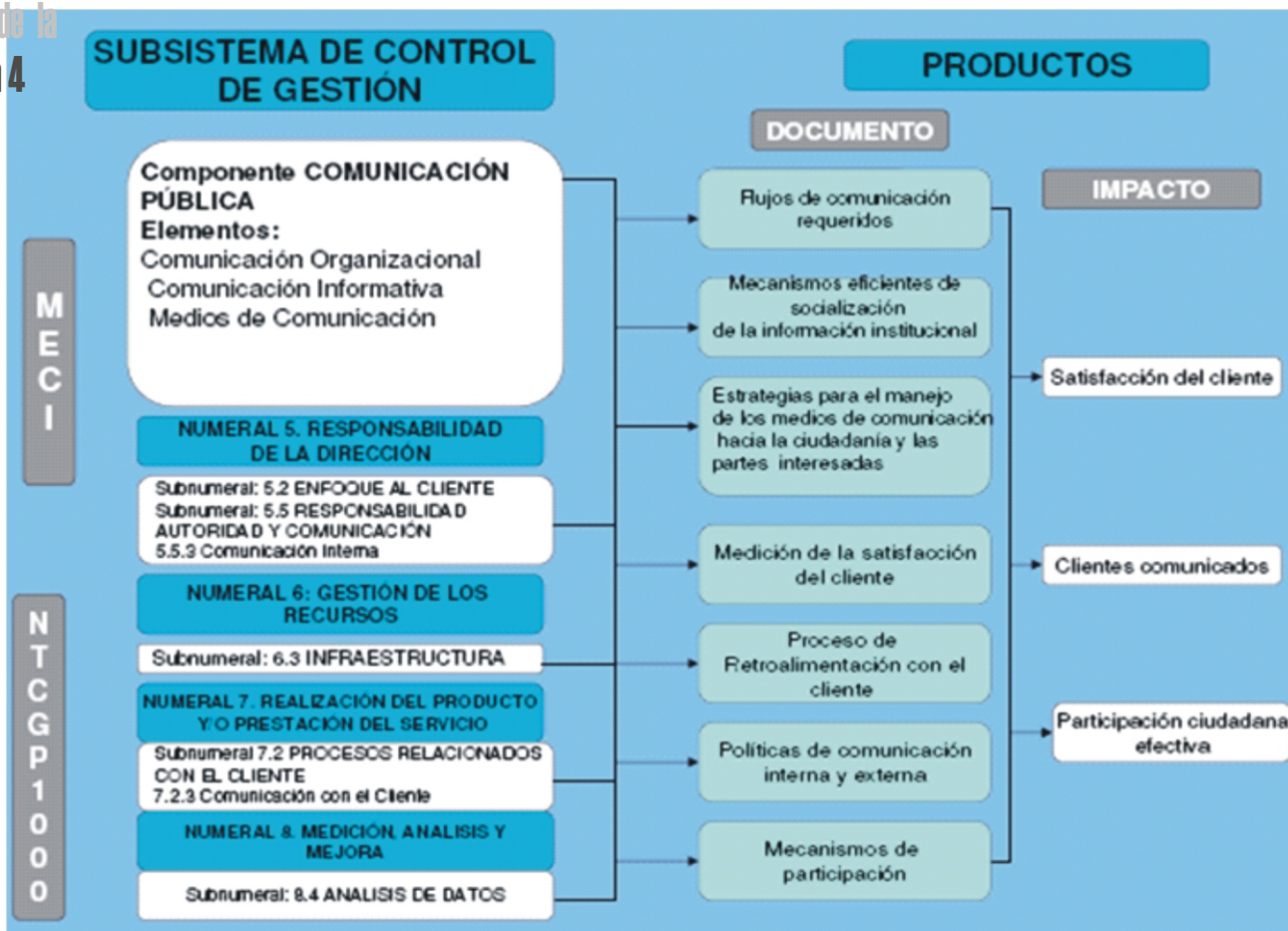
## SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION (Tomado del DAFP)







Viene de la página 4



# GLOSARIO DE TÉRMINOS (II Parte)

**ACREDITACION:** La Acreditación es el acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación que efectúa una institución sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social

**CONTROL INTERNO:** El Sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una Entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos

**NORMA FUNDAMENTAL:** Documento que describe y unifica la elaboración, conformación y codificación de los diferentes documentos del Sistema Integrado de Gestión.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME:** Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos legales, del cliente o la entidad y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, reclasificación, concesión, desecho y permiso de desviación.

**SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

**TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

## ¡ IMPORTANTE !

### Líderes y Funcionarios de Macroprocesos

Recordemos que del 23 al 26 de agosto del presente año nuestra Institución será auditada con miras a la certificación por ICONTEC, por tanto los invitamos a revisar y a solicitar si es necesario la debida actualización de la información de su macroproceso en la página Web de la Institución.

Igualmente les sugerimos socializar toda la información de su Macroproceso con todos los integrantes del mismo.