

# SISTEMA GESTION DE CALIDAD

JOHANNIO MARULANDA

Director

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE PLANEACION



CALI, UN NUEVO LATIR!



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

“Quiero cambiar el mundo, pero el mundo es inmenso...

Empezaré por mi país, pero es tan grande...

Entonces intentaré con mi Entidad, pero no puedo llegarle a todos...

Ya sé: empezaré por mi mismo”.

Weisel.



CALI, UN NUEVO LATIR!



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

# SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



# OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Mejorar el nivel de satisfacción de todos los usuarios y beneficiarios de los productos y servicios de la Administración Central Municipal
- Mejoramiento Continuo de la Entidad
- Mejoramiento de la Eficacia, Eficiencia y Efectividad de la Entidad



CALI, UN NUEVO LATIR!



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

# PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

- **Enfoque al cliente**
- **Liderazgo**
- **Participación del personal**
- **Enfoque basado en procesos**
- **Enfoque de sistema para la gestión**
- **Mejora continua**
- **Enfoque basado en hecho para la toma de decisión**
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedor**
- **Coordinación, cooperación y articulación**
- **Transparencia**



CALI, UN NUEVO LATIR!



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

# Porque Sistemas de Gestión de Calidad en la Administración Pública

- Para aproximar el Estado a la Sociedad.
- Porque se necesita cambiar los paradigmas de la Gestión Pública.
- Para que las políticas públicas se materialicen de manera efectiva.
- Para blindar a Entidades Estatales contra los riesgos que se presentan.



CALI, UN NUEVO LATIR!



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

# VISION DE LA NTCGP:1000

**Usuarios y Beneficiarios**

NECESIDADES Y REQUISITOS

**SATISFACCION**

A los Usuarios Beneficiarios

RECURSOS

**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

PRODUCTO

DIRECCION

**PROCESOS PARA LA REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO**

MEDICION  
ANALISIS  
MEJORA

Orlando Sierra Ordoñez

# LEGISLACION DEL ESTADO Y CORRESPONDENCIA CON NORMA TECNICA INTERNACIONAL

- **LEY 872 (30 Dic/2003):** Crear Sistemas de Gestión de Calidad como herramienta de gestión sistemática y transparente que permita evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. A partir del 9 de diciembre las entidades y agentes obligados deberán haber adoptado su propio SGC, vigencia 4 años
- **DECRETO 4110 (9 Dic/2004):** Adoptar en entidades y agentes obligados basados en NTC GP 1000:2004 , los requisitos mínimos para establecer y documentar un SGC



CALI, UN NUEVO LATIR!



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI



# CONTENIDO DE LA NORMA NTCGP1000:2004

1. Introducción

2. Objeto y Campo  
de Aplicación

3. Términos y  
Definiciones

4. Sistema de  
Gestión de Calidad

NTCGP  
1000  
2004

5. Responsabilidad  
de la Dirección

6. Gestión de  
los Recursos

7. Realización  
del Prod y/o servicio

8. Medición, Análisis  
y Mejora

# REQUISITOS: NORMA NTCGP 1000:2004

4. DOCUMENTACIÓN

5. RESPONSABILIDAD  
DE LA DIRECCION

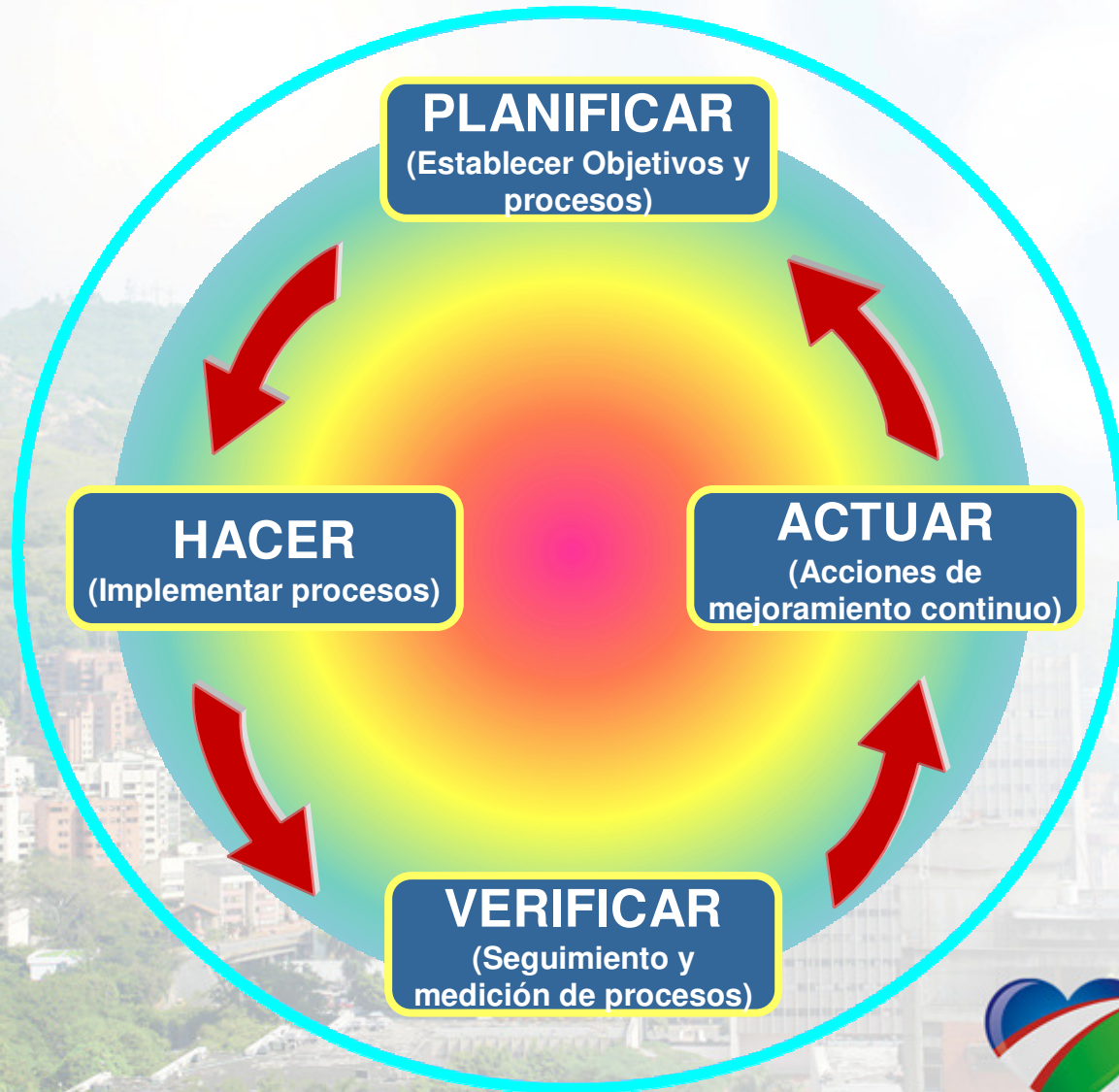
7. PRESTACION  
DEL SERVICIO

6. GESTION DE  
LOS RECURSOS

8. MEDICION, ANÁLISIS  
Y MEJORA

# METODOLOGÍA

*PHVA*



CALI, UN NUEVO LATIR!



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

# PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan para transformar insumos en productos o servicios.

**CLIENTE**

ORGANIZACIÓN O PERSONA QUE RECIBE UN PRODUCTO O SERVICIO



INSUMO



ACTIVIDADES DE TRANSFORMACION

RECURSOS



PRODUCTO

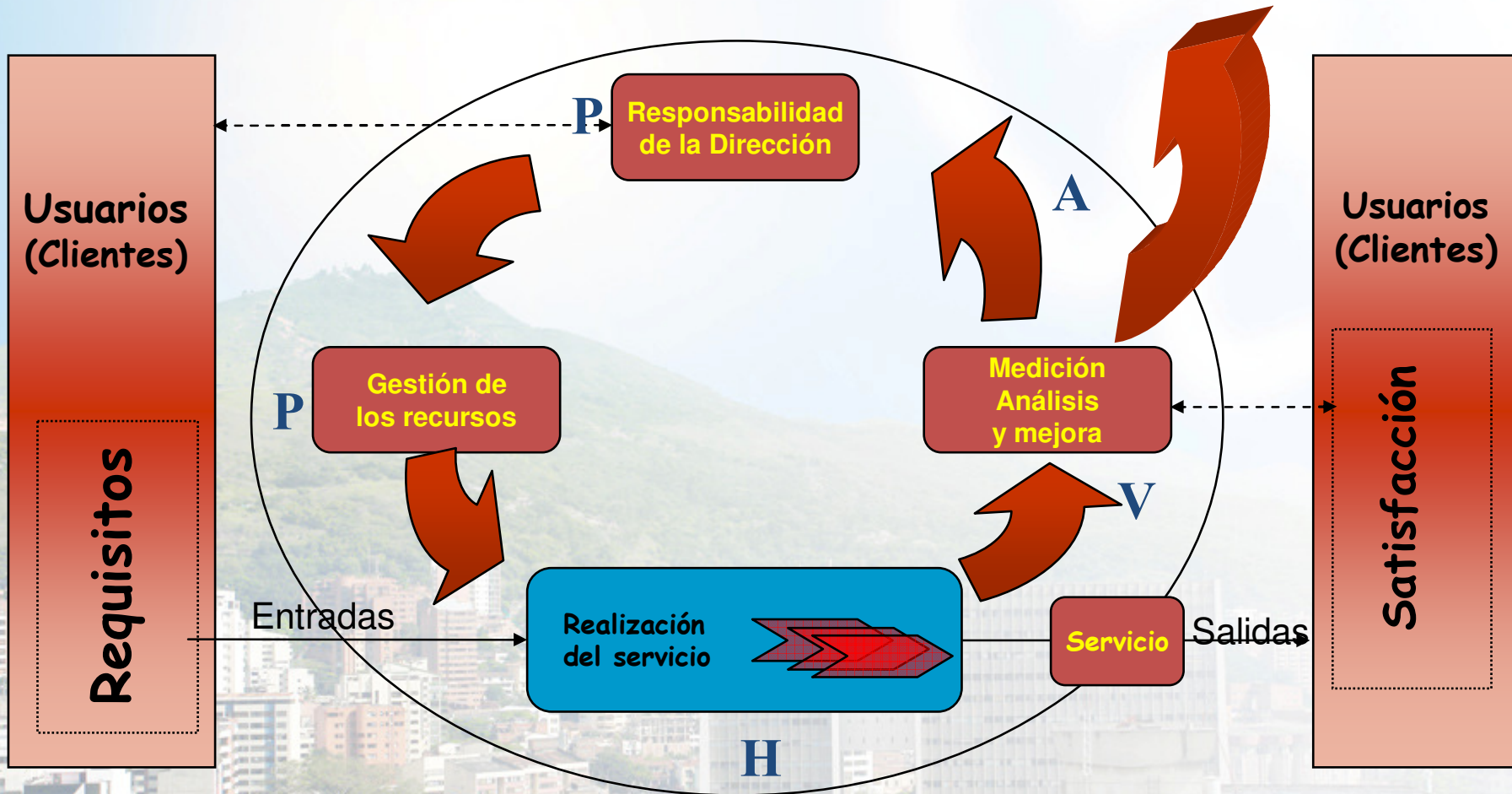
**PRODUCTO**

RESULTADO TANGIBLE O INTANGIBLE DE UN PROCESO O UNA ACTIVIDAD, (BIENES O SERVICIOS)

**PROVEEDOR**

ORGANIZACIÓN O PERSONA QUE SUMINISTRA UN PRODUCTO O SERVICIO

# Mejora continua del sistema de gestión de la calidad



**Modelo de enfoque hacia los procesos**



CALI, UN NUEVO LATIR!



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

# BENEFICIOS

Mejora en la  
comunicación  
interna

Entrenamiento y  
capacitación

Mayor conciencia  
sobre la calidad

Aumento de la  
Eficiencia, Eficacia  
y Efectividad

Desarrollo de la  
creatividad

Mejoramiento  
en la cultura y  
clima  
organizacional

Mejoramiento  
calidad vida  
de los  
Servidores  
Públicos

Equipos de  
trabajo  
consolidados



CALI, UN NUEVO LATIR!



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

# BENEFICIOS

**Estandarización  
de tareas y  
actividades**

**Aumento de la  
Eficiencia, Eficacia  
y Efectividad**

**Mejoramiento de la  
satisfacción de los  
habitantes del Municipio**

**Mejoramiento  
Continuo tanto de la  
Entidad como de los  
Servidores Públicos**

**Mejoramiento  
de la imagen  
corporativa  
de la entidad**

**Optimización de  
los recursos**

**Mayor  
compromiso Alta  
Dirección**

**Desarrolla  
Transparencia al  
interior**



CALI, UN NUEVO LATIR!



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

# BENEFICIOS

**Estandarización  
de tareas y  
actividades**

**Mejoramiento  
Continuo tanto de  
la Entidad como de  
los Servidores  
Públicos**

**Generara  
confianza en los  
Servidores**

**Orden y  
organización**

**Acerca los  
usuarios y  
beneficiarios a  
la Entidad**

**Aumento de la  
Transparencia al  
interior**

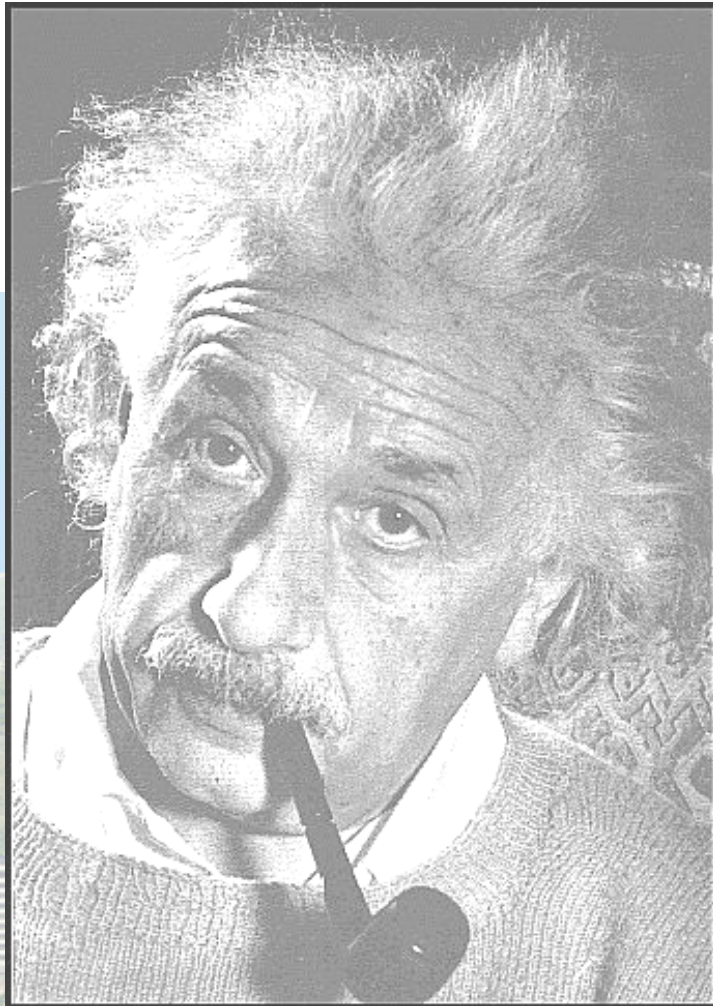
**Mejora en la  
comunicación  
interna**



CALI, UN NUEVO LATIR!

ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI





Lo único que  
permanece  
constante es el  
cambio.....

“Einstein”

**Quien no cambia, el cambio lo cambia !**



CALI, UN NUEVO LATIR!



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI