

**ELABORACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD PARA LA CONTRALORÍA
GENERAL DE NARIÑO, CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2000.**

SERAFÍN ANTONIO VERDUGO MUÑOZ

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRADA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2009**

**ELABORACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD PARA LA CONTRALORÍA
GENERAL DE NARIÑO, CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2000.**

SERAFÍN ANTONIO VERDUGO MUÑOZ

**Informe final de Pasantía
Presentado como requisito para obtener el título de
Administración de Empresas.**

**Asesor:
Dr. OSCAR H. BENAVIDES
Pg. M.B.A.**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRADA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2009**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y las conclusiones aportadas en este trabajo de grado son de responsabilidad exclusiva del autor”

Artículo 1º del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente

Jurado

Jurado

RESUMEN

La gestión de la calidad en la actualidad y sobretodo en el entorno de las empresas estatales colombianas es fundamental en la búsqueda del progreso y del mejoramiento continuo, este trabajo representa la forma en que la Contraloría General de Nariño, buscando la calidad y el cumplimiento de la ley 872 de 2003 empieza a desarrollar un sistema de gestión de la calidad y la documentación de este para el logro de sus objetivos institucionales y el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000; para en el futuro poder adaptar fácilmente su sistema de gestión de la calidad a la norma NTCGP 1000:2004.

ABSTRACT

The management of the quality at the present time and coverall in the surroundings of the Colombian estates companies is fundamental in the search of the progress and of the continuous improvement, this work represents the form in which the General Contraloría of Nariño, looking for the quality and the fulfillment of 2003 law 872 begins to develop to a system of management of the quality and the documentation of this for the profit of its institutional objectives and fulfillment of the requirements of norm ISO 9001:2000; it stops the future in being able to easily adapt its system of management of the quality to norm NTCGP 1000:2004.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. PROYECTO	6
1.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	6
1.1.1. Nombre y Ubicación de la Empresa	6
1.1.2. Reseña Histórica	6
1.1.3. Misión	8
1.1.4. Visión	8
1.1.5. Principios Corporativos	8
1.1.6. Valores Institucionales	9
1.1.7. Objetivos Corporativos De La Empresa	10
1.1.8. Organización Y Características Del Departamento Donde Se Realizó La Pasantía	11
1.1.9. Proceso que cubre el departamento donde se realizó la pasantía	12
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PLOBLEMA	13
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.4. OBJETIVOS	14
1.4.1. Objetivo General	14
1.4.2. Objetivos Específicos	14
1.5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	14
1.5.1. Tipo De Estudio	14
1.5.2. Método De Investigación	15
1.5.3. Metodología	15
1.6. MARCO TEORICO	16
1.6.1. Influencias Y Aportes Históricos A La Gestión De Calidad	16
1.6.2. Origen Y Evolución De La Norma ISO 9000 En El Mundo	21
1.6.3. La Familia De Normas ISO 9000	23
1.6.4. La Norma ISO 9001:2000	25
2. MANUAL DE LA CALIDAD PARA LA CONTRALORÍA GENERAL DE NARIÑO, CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2000	29

2.1.	PRESENTACION DEL MANUAL DE LA CALIDAD	29
2.1.1.	Objetivo.	30
2.2.	PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD	30
2.2.1	Información General.	30
2.2.2.	Historia.	30
2.2.3.	Estructura Organizacional.	32
2.2.4.	Direccionamiento Estratégico.	32
2.2.5.	Misión.	32
2.2.6.	Visión.	33
2.2.7.	Objetivos Corporativos De La Empresa.	33
2.2.8.	Principios Y Valores Institucionales.	33
3.	GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	34
3.1.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	34
3.2.	EXCLUSIONES.	34
3.3.	POLÍTICA DE CALIDAD.	35
3.4.	OBJETIVOS DE CALIDAD.	35
3.5.	ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD.	35
3.6.	GERENTE DE CALIDAD.	36
3.7.	COORDINADOR DE CALIDAD.	37
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	38
4.1.	REQUISITOS GENERALES.	38
4.2.	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.	38
4.2.1.	Generalidades.	38
4.2.2.	Manual De La Calidad.	39
4.2.3.	Control De Documentos.	39
4.2.4.	Control De Los Registros.	40
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	41
5.1.	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.	41
5.2.	ENFOQUE AL CLIENTE.	41
5.3.	POLÍTICA DE CALIDAD.	41
5.4.	PLANIFICACIÓN.	42
5.4.1.	Objetivos De La Calidad.	42
5.4.2.	Planificación Del Sistema De Gestión De La Calidad.	42
5.5.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.	42
5.5.1.	Responsabilidad Y Autoridad.	42
5.5.2.	Representante De La Dirección.	43

5.5.3.	Comunicación Interna	43
5.6.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	43
5.6.1.	Generalidades.	43
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.	44
6.1.	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS.	44
6.2.	RECURSOS HUMANOS.	44
6.2.1	Generalidades.	44
6.2.2.	Competencia, Toma De Conciencia Y Formación.	44
6.3.	INFRAESTRUCTURA.	45
6.4.	AMBIENTE DE TRABAJO.	45
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	46
7.1.	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	46
7.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.	46
7.2.1.	Determinación De Los Requisitos Relacionados Con Los Productos.	46
7.2.2.	Revisión De Los Requisitos Relacionados Con Los Productos.	46
7.2.3.	Comunicación Con El Cliente.	47
7.3.	DISEÑO Y DESARROLLO.	47
7.4.	ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS	47
7.4.1.	Proceso de Adquisición de Bienes y/o Servicios.	47
7.4.2.	Información de las Adquisiciones de Bienes y/o Servicios	48
7.4.3.	Verificación de los Bienes y/o Servicios adquiridos.	48
7.5.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	48
7.5.1.	Control De La Producción Y De La Prestación Del Servicio.	48
7.5.2.	Validación De Los Procesos De La Producción.	48
7.5.3.	Identificación Y Trazabilidad.	49
7.5.4.	Propiedad Del Cliente.	49
7.5.5.	Preservación De Los Productos.	49
7.6.	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.	49
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	50
8.1.	GENERALIDADES.	50
8.2.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.	50
8.2.1.	Satisfacción Del Cliente.	50

8.2.2.	Auditoría Interna.	50
8.2.3.	Seguimiento Y Medición De Los Procesos.	51
8.2.4.	Seguimiento Y Medición Del Producto.	51
8.3.	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.	51
8.4.	ANÁLISIS DE DATOS.	51
8.5.	MEJORA.	52
8.5.1.	Mejora Continua.	52
8.5.2.	Acción Correctiva.	52
8.5.3.	Acción Preventiva.	52
9.	CONCLUSIONES	53
10.	RECOMENDACIONES	54
	BIBLIOGRAFÍA	55
	ANEXOS	57

TABLA DE ANEXOS

- | | | |
|--------------|-----------|---|
| ANEXO | A: | ORGANIGRAMA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE NARIÑO |
| ANEXO | B: | MAPA DE PROCESOS DE LA CONTRALORIA GENERAL DE NARIÑO |
| ANEXO | C: | CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CONTRALORIA GENERAL DE NARIÑO |
| ANEXO | D: | INDICADORES DE GESTIÓN Y PLANES DE CONTROL PARA LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE NARIÑO |

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia del Estado Colombiano, debido a la deficiencia en el funcionamiento de muchas de las entidades públicas en el país, se ha tratado con la promulgación de normas de necesario cumplimiento, de controlar la situación, para una función administrativa excelente en el Estado.

En el presente escenario, La Contraloría General de Nariño en la búsqueda de la excelencia, el compromiso permanente con el mejoramiento continuo, y en la implementación de la cultura de la calidad, con base en la norma ISO 9001:2000, está realizando un esfuerzo con el propósito de desarrollar en todas sus áreas la “Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”, norma NTCGP 1000:2004, proceso que se llevará a cabo con colaboración del programa interinstitucional auspiciado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Institucional “USAID”.

Desde esta perspectiva, La Contraloría General de Nariño (CGN), como Ente de Control se ha venido preocupando por adoptar la norma ISO 9001:2000 como primer paso hacia La Calidad, lo cual es de gran importancia por cuanto permitirá que en la entidad se comience a trabajar bajo los lineamientos de un modelo administrativo basado en procesos, que propende por una organización más transparente, eficiente y responsable, que es posible gracias al mejoramiento en el ambiente institucional, y por consiguiente en el desempeño laboral de cada uno de los funcionarios.

Enmarcado en este contexto, además se requiere cumplir con la Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, de obligatorio cumplimiento, mediante la cual se crea el “Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios” y se regula las normas de calidad en el Estado, incluida la NTCGP 1000:2004.

Para el cumplimiento de los requerimientos que señala la norma ISO 9001:2000 en lo referente a bases preliminares, se desarrolla el presente trabajo de pasantía, mediante el cual se formulará el Manual de la Calidad, para especificar allí el Sistema de Gestión de la Calidad que procura ayudar a la reorganización de la administración de la Entidad, como una estrategia posible que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales, orientándose a mejorar la calidad para la satisfacción de los clientes. En el marco de este proyecto se conformó un equipo de trabajo integrado con representantes de la Contraloría General de Nariño, un asesor especialista en ISO 9001:2000 y pasantes universitarios,

quienes se proponen realizar un ejercicio teórico-práctico aplicable al ámbito que se presenta.

El presente trabajo, además de cumplir con un requisito académico para el programa de Administración de Empresas, ya que en su desarrollo se aplica totalmente los contenidos del programa, como la administración pública, la planeación estratégica, procesos administrativos, administración de la producción, procura colaborar con el ente de control en su modernización y desarrollo dentro de la comunidad que demanda sus servicios.

1. PROYECTO

1.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1.1. Nombre Y Ubicación De La Empresa. Contraloría General de Nariño. Es un Órgano de Control del Estado del Orden Departamental, de carácter técnico, dotada de autonomía administrativa, presupuestal y contractual para administrar sus asuntos en los términos y en las condiciones establecidas en la Constitución y en las Leyes. Su naturaleza y origen está reconocida constitucionalmente (Art.272) y ley 42 de 1993. La Contraloría General de Nariño se constituye dentro del grupo denominado "Organismos de Control". Para su funcionamiento se rige como organización con las características que ello implica.

Dirección: Carrera 24 # 19-33 Edificio Pasto Plaza piso 4. Teléfono 7222432 - 7236056 - Fax 7235023 San Juan de Pasto – Nariño

1.1.2. Reseña Histórica¹. Hasta mediados del año de 1935 venía funcionando en el Departamento la Contaduría General, entidad encargada de la fiscalización de los gastos y de la revisión de las modalidades contables del Tesoro del Departamento. Pero la Contaduría General exigía un cambio integral, ya que los sistemas de su funcionamiento eran bastante anticuados.

En tales circunstancias, la Asamblea Departamental de ese año, en sus sesiones ordinarias y urgida por las necesidades derivadas del aumento de población, del crecimiento de los recursos fiscales y, sobre todo para armonizar con las nuevas disposiciones administrativas y fiscales que regían la Nación, expidió bajo la presidencia del señor Salvador Velásquez Herrera, la ordenanza No. 24 de 18 de julio, por la cual se creaba la Contraloría del Departamento.

Esa ordenanza dio un viraje a la organización de la contabilidad oficial vigente hasta entonces, fijándole nuevos rumbos, los que posteriormente se fueron modernizando hasta tal punto que en la actualidad rige con todos los adelantos del sistema contable.

El artículo 187 de la constitución nacional anotaba:

¹ MORA CALDAS, Jorge. Función fiscalizadora del estado. Editorial NORMA. Bogotá 1967. Capítulo IV: Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Nariño y sus Contralores.

Corresponde a las asambleas, por medio de ordenanzas: Ordinal 8º - organizar la Contraloría Departamental y elegir Contralor para un período de dos años. En desarrollo de esta norma constitucional la Asamblea de Nariño expidió la ordenanza 24 de, julio 18 de 1935, por la cual se creó la Contraloría General del Departamento.

En lo referente al período de contralores que la ordenanza 24 de 1935 estableció que sería de dos años, contados a partir del 1º de enero. A través de la reforma constitucional de 1945 se definen los mecanismos para el ejercicio del control fiscal, los cuales eran de obligatoria aplicación por los órganos fiscalizadores. La ley 47 de 1945 dispuso:

"ARTICULO 9º El término de dos años que a los contralores departamentales señala el ordinal 3º del artículo 187 de la constitución principiará a contarse desde el 1º de julio de 1945." Esta disposición ha sido confirmada de manera reiterada, por sentencias del Consejo de Estado.

La reforma constitucional de 1968, modificó las calidades que se requieren para ser Contralor del Departamento, así:

"ARTICULO 190. La ley podrá limitar las apropiaciones departamentales destinadas a asignaciones de los diputados, gastos de funcionamiento de las asambleas y de las contralorías departamentales."

"La vigilancia de la función fiscal de los departamentos y municipios corresponde a las contralorías departamentales, salvo lo que la ley determine respecto a contralorías municipales."

"Para ser elegido Contralor Departamental se requiere ser colombiano de nacimiento y en ejercicio de la ciudadanía; tener más de 25 años y ser abogado o tener título universitario en ciencias económicas o financieras o haber ejercido el cargo de Contralor en propiedad".

Con la Ley 20 de 1975, se da origen a los controles previo, perceptivo y posterior (control numérico legal), se amplía la facultad de la Contraloría para fiscalizar a los particulares que manejen los bienes y recursos del estado, y refrendar los contratos de la deuda pública. Por otra parte, se crea la Comisión Legal de Cuentas de la Cámara de Representantes, con la función de fenecer o no la cuenta General del Presupuesto y del Tesoro.

Con el transcurrir de los años la entidad vivió muchas transformaciones hasta la promulgación de la Carta Constitucional de 1991 y el control fiscal da un giro de 180º, se elimina el control numérico Legal y se da paso al posterior y selectivo, fundamentado en la evaluación de la gestión y los resultados (Art. 267 C.P.), en

cumplimiento de los principios de la eficiencia, la economía, la eficacia y la valoración de los costos ambientales. Se concibe la Contraloría como una entidad técnica con autonomía presupuestal y administrativa.

A través de la Ley 42 de 1993, se establecen los procedimientos, sistemas y principios para el ejercicio de la vigilancia fiscal y se reglamenta el proceso de responsabilidad fiscal, el cual debe ser adelantado en dos etapas: investigación y juicio, posteriormente reglamentado a través de la ley 610 de 2000, la cual desarrolla la teoría de la gestión fiscal.

1.1.3. Misión. Ser el Organismo de Control, más moderno y capacitado, actuando bajo los principios de eficiencia, eficacia, economía, equidad y valoración de los costos ambientales, para así ejercer el control fiscal, garantizando la conservación y buen uso del Patrimonio Público para contribuir a mejorar la calidad de vida de los Ciudadanos.

1.1.4. Visión. La Contraloría General de Nariño, ejercerá liderazgo institucional en la aplicación del Control Fiscal. Con talento humano capacitado moral y profesionalmente, tecnología y organización moderna, optimizará su servicio generando confianza en la comunidad y en los entes fiscalizados para dar solución a las inmensas necesidades de nuestro departamento.

1.1.5. Principios Corporativos. Los principios corporativos son el conjunto de valores, creencias, normas, que regulan la vida interna de una organización. Ellos definen aspectos que son importantes para la organización y que deben ser compartidos por todos los funcionarios de la Entidad. Por tanto constituyen la norma de vida y el soporte de la cultura organizacional de la Contraloría General de Nariño. Para poder ejercer a cabalidad el Control fiscal, la Contraloría General de Nariño, se guiará conforme a principios establecidos en la constitución y la ley, a saber:

1.1.5.1. Eficiencia: determinar o establecer si los costos en que incurren las entidades auditadas públicas o privadas encargadas de la producción de bienes y la prestación de los servicios, son los más adecuados para lograr sus resultados y objetivos.

1.1.5.2. Economía: Buscando establecer el nivel micro y macro, si la asignación de los recursos financieros que realizan las entidades auditadas entre sus diferentes objetivos, es la más adecuada para cumplir sus finalidades sociales.

1.1.5.3. Eficacia: Verificar si los resultados de la gestión pública guarda relación con los objetivos y metas de las entidades, si se logran de manera oportuna, relacionando la cantidad y la calidad.

1.1.5.4. Equidad: Este principio permite identificar los receptores de la acción económica del estado y analizar la distribución de costos y beneficios entre sectores económicos y sociales, y entre entidades territoriales.

1.1.5.5. Valoración de Costos Ambientales: es decir cuantificar el impacto que causan los distintos agentes económicos por el uso y deterioro de los recursos naturales y el medio ambiente, además evaluar la gestión de protección, conservación y explotación de los mismos.

1.1.6. Valores Institucionales. Los funcionarios de la Contraloría Departamental de Nariño en el cumplimiento de sus funciones se regirán bajo unos valores institucionales que son la traducción de la ideología central y el patrimonio moral, como tal constituyen un conjunto de guías y directrices que determinan las responsabilidades, orientan el trabajo profesional, integran a las personas. Clarifican las relaciones y regulan la conducta de los funcionarios, entre estos valores tenemos:

1.1.6.1 Lealtad: Fidelidad en el trato y el Desempeño. Es fiel a los compromisos que se derivan de sus funciones y sus principios constitucionales y legales. Los servidores públicos somos fieles a la Misión de nuestra Entidad y al Servicio público.

1.1.6.2. Honestidad: Disposición a obrar con honradez y justicia. La Contraloría General de Nariño y sus funcionarios cumplen con el ejercicio del control de la gestión fiscal, actuando acorde con los principios, los valores y las normas establecidas y aplicándolas en su quehacer laboral y social.

1.1.6.3. Responsabilidad: Asumir y hacerse cargo de sus actos y juicios en el ejercicio de sus funciones. La Contraloría departamental de Nariño y sus servidores públicos en cumplimiento de la misión y en el ejercicio de sus funciones, asumen las consecuencias de sus actos y juicios, respondiendo ante la sociedad y las autoridades competentes por la acción u omisión de sus actos y la temeridad en los juicios emitidos.

1.1.6.4. Eficiencia: Capacidad para lograr un propósito con el óptimo uso de tiempo y recursos. La Contraloría General de Nariño y sus servidores públicos optimizan el manejo de los recursos disponibles, haciendo uso racional de los mismos y logrando los mejores resultados a favor de la Entidad.

1.1.6.5. Imparcialidad: Reconocer la igualdad sin otorgar preferencia alguna. La Contraloría General de Nariño toma dediciones con objetividad, sin preferencia de ninguna índole. Los servidores públicos de la entidad tratan con igualdad a los gestores fiscales y a todos aquellos ciudadanos que requieran sus servicios.

1.1.6.6. Transparencia: Es actuar con rectitud mediante un comportamiento evidente. La Contraloría General de Nariño da a conocer los resultados del proceso de la gestión fiscal y los propios, a través del proceso de rendición de cuentas. El resultado de las actuaciones de los servidores públicos de la entidad, se da a conocer a la comunidad y están a disposición de las entidades competentes.

1.1.6.7. Participación: Tomar parte activa. Apertura de espacios con exposición de ideas, argumentos y propuestas. La Contraloría General de Nariño genera espacios de concertación, diálogo y socialización con la comunidad y sus funcionarios, con el fin de garantizar un control social efectivo y democrático. Los funcionarios de la Contraloría Departamental de Nariño son parte activa en el cumplimiento del plan estratégico.

1.1.6.8. Compromiso institucional: Cumplimiento óptimo de las obligaciones contraídas. La Contraloría General de Nariño cumple la misión prevista en su plan estratégico, frente a las entidades sujetas de control y la comunidad en general, posibilitando un mejoramiento continuo de la calidad de vida de los ciudadanos con el buen uso de los recursos públicos. Los servidores públicos de la entidad desarrollan las funciones encomendadas, aportan a la construcción de sus planes y hacen propia la misión y la visión de la Entidad.

1.1.7. Objetivos Corporativos De La Empresa

1.1.7.1. Objetivo corporativo 1.

Ejercer control Fiscal con observancia de los principios constitucionales de la función administrativa.

El control fiscal estará orientado a consolidar una gestión pública moderna, eficiente y equitativa, exigiendo a los servidores públicos la rendición oportuna y periódica de los resultados de su gestión. Los objetivos estratégicos en materia de vigilancia fiscal, apuntan al cumplimiento de los lineamientos trazados para el buen uso de los recursos públicos.

1.1.7.2. Objetivo corporativo 2.

Actuar con moralidad en el desempeño de la Gestión Fiscalizadora.

Será nuestro objeto vigilar con mayor énfasis los ingresos de los entes sometidos al control, para evitar la desviación de recursos que impida a las administraciones ejecutar las obras prioritarias para la comunidad.

1.1.7.3. Objetivo corporativo 3.

Fortalecer los procesos de participación ciudadana en el ejercicio del control fiscal.

En este sentido, el eje fundamental para lograr este objetivo es la promoción y consolidación del sistema de control fiscal participativo, que busca la vinculación de los ciudadanos, por medio de sus organizaciones o de manera individual, a las actividades de control y vigilancia de los recursos y bienes de la nación.

1.1.7.4. Objetivo corporativo 4.

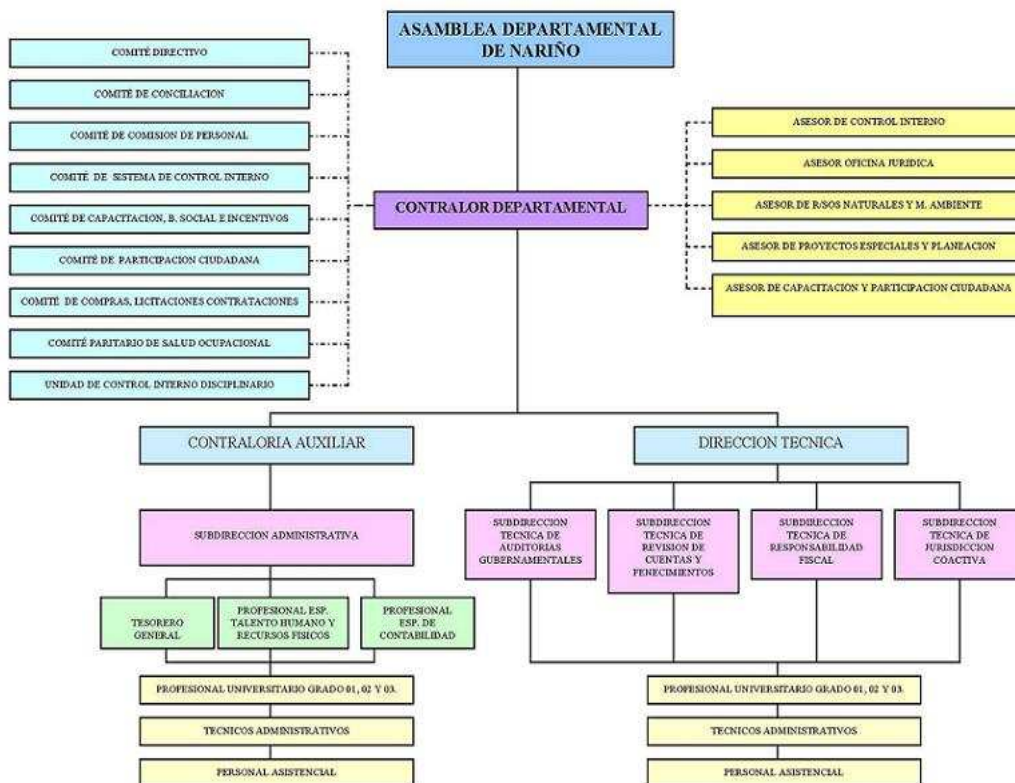
Consolidar el Proceso de Mejoramiento Continuo de los procesos Administrativos Misionales y de Apoyo de la Contraloría General de Nariño.

La necesidad de potenciar los procesos de mejoramiento continuo a través del fortalecimiento de los sistemas de Gestión de Calidad y Control Interno, mediante mecanismos de autocontrol y auto evaluación, constituyen un soporte importante para la modernización de la Contraloría General de Nariño, para ofrecer mejores servicios, obtener la satisfacción de los clientes (Asamblea Departamental, Ciudadanía), mejorar la comunicación, mantener su Independencia y autonomía y garantizar ante la ciudadanía el adecuado ejercicio del control fiscal.

1.1.8. Organización Y Características Del Departamento Donde Se Realizó La Pasantía

La pasantía se desarrolló bajo la supervisión directa de la Asesoría de Proyectos Especiales y Planeación, quien se encargó de contactar a los pasantes que nos encargamos del Sistema de Gestión de la Calidad, la Contraloría General de Nariño carece de un Área, Departamento u Oficina de Calidad quien debería ser en realidad los encargados de supervisar y permitir la realización de esta pasantía. La estructura organizacional de la Contraloría General de Nariño está compuesta de la siguiente manera:

ORGANIGRAMA CONTRALORIA GENERAL DE NARIÑO



Lo oficina de Asesoría de proyectos Especiales y Planeación estaba encargada del proyecto de modernización de la Contraloría General de Nariño en el cual se incluía la necesidad de crear un Sistema de Gestión de la Calidad y para dicho trabajo fui convocado.

1.1.9. Proceso Que Cubre El Departamento Donde Se Realizó La Pasantía. El proceso que se trabaja en la oficina Asesora de Proyectos Especiales y Planeación, es el proceso concerniente al Direccionamiento Estratégico que se desarrolla en conjunto con la oficina del contralor y Contraloría auxiliar.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los Entes de Control de La administración pública en Colombia, generalmente han sido considerados como inoperantes, negligentes, deficientes en atención al usuario y como foco de corrupción, que es propiciado por muchos factores como la

falta de controles a las acciones indebidas, baja motivación de los funcionarios, clima organizacional deteriorado, y confusión de responsabilidades y actividades. Esta realidad es desencadenada, entre otros aspectos por falta de una gestión ética y civilidad en las Entidades Públicas, como también por la ausencia de organizaciones administrativas flexibles, que se ajusten a las necesidades de la comunidad, que regulen el proceder y el comportamiento de los funcionarios públicos dentro de un ambiente laboral idóneo, y que en últimas promuevan el trabajo productivo, responsable y eficiente dentro de las organizaciones.

La Contraloría General de Nariño es consciente de las falencias, que han llegado a ser comunes en sus áreas, y que entorpecen el normal funcionamiento de sus actividades. Es así como, en La Contraloría General de Nariño se detectan muchas limitantes, entre ellas, la falta de un modelo administrativo basado en procesos. Por otra parte, se ha trabajado con la aplicación de un Manual de Funciones cuya última actualización es del 27 de enero del 2006 y fue elaborado sin tener en cuenta los procesos de la entidad, la carencia de procedimientos documentados a facilitado la creación de una administración por funciones, que sumada a la burocratización ha generado duplicidad de las mismas y falta de una identificación clara de la responsabilidades de los empleados que laboran en cada dependencia, presentándose demoras en los tramites y deficiencia en el desarrollo de las actividades. Esta situación se ha visto reflejada en la percepción negativa de la imagen institucional por los Entes Sujetos de Control y por las entidades que regulan la Contraloría General de Nariño.

De continuar en las condiciones actuales, la Contraloría General de Nariño se convertirá en un organismo inoperante y deficiente que no cumple sus funciones como Ente de Control de una manera oportuna y confiable.

Observando este panorama, el Gobierno Nacional se ha visto en la obligación de expedir la Ley 872 de 2003, mediante la cual las entidades públicas implementan un Sistema de Gestión de Calidad, que les permite seguir trabajando con mayor productividad y eficiencia. Es por esta razón y para controlar el funcionamiento de la entidad, que La Contraloría General de Nariño viene adelantando la adopción de la norma ISO 9001:2000 como primer paso en el camino de la implementación de la norma NTCGP 1000:2004 y en consecuencia la elaboración del Manual de la Calidad como base para en el futuro hacer que el trabajo del día a día se realice óptimamente, y sobre todo permitir a la comunidad tener otra perspectiva de la operación de la Entidad, lo que propiciará que Los Entes Sujetos de Control y la comunidad acrediten el trabajo realizado por la Entidad.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo mejorar el servicio en La Contraloría General de Nariño, orientado a satisfacer los requisitos de la comunidad en términos de calidad, mediante la elaboración del Manual de la Calidad, con base en la norma ISO 9001:2000?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General. Elaborar el Manual de la Calidad para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Contraloría General de Nariño, con base en la norma ISO 9001:2000.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Realizar la planeación del Sistema de Gestión de la Calidad, estableciendo los compromisos respectivos.
- ✓ Identificar, clasificar y caracterizar los procesos que se realizan en cada área de la CGN.
- ✓ Documentar los procesos y construir sus indicadores de evaluación, los cuales en el futuro posibiliten alcanzar una mayor productividad laboral.
- ✓ Elaborar el Manual de la Calidad, de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2000, el cual se convierta en una guía de actuación hacia la calidad de la organización.

1.5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.5.1. Tipo De Estudio. Se realizó un estudio de tipo descriptivo, dado que se identificó, describió y documentó los procesos, con el fin de observar el comportamiento y analizar la operatividad de la estructura administrativa de la Contraloría General de Nariño.

1.5.2. Método De Investigación. El presente trabajo sigue el método inductivo, ya que en la etapa de realización de procesos fue necesario recoger la información de manera general en las áreas de la Entidad para después consignarla en forma puntual en los formatos respectivos y en la realización del Manual de la Calidad.

1.5.3. Metodología. La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se apoya en la metodología conocida como “Planificar-hacer-verificar-actuar” (PHVA), la cual se contempla en la norma ISO 9001:2000. Para la realización de este trabajo se hace referencia a la primera etapa concerniente a la Planeación.

Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad (SGC), el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

La metodología PHVA según la norma en referencia puede describirse brevemente como:

- Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la Entidad.
- Hacer: implementar los procesos.
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos e informar sobre resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

1.6. MARCO TEORICO

1.6.1. Influencias Y Aportes Históricos A La Gestión De Calidad. La Calidad no es un tema nuevo ya que siempre ha estado ligada a la manera en que los hombres realizamos nuestras actividades, desde los tiempos de los jefes tribales, reyes y faraones han existido los argumentos y parámetros sobre calidad. El Código de Hammurabi (1752 a. C.), declaraba: “*Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte*”². Los inspectores fenicios, cortaban la mano a quien hacía un producto defectuoso, aceptaban o rechazaban los productos y ponían en vigor las especificaciones gubernamentales. Alrededor del año 1450 a. C., los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel. Los mayas también usaron este método. La mayoría de las civilizaciones antiguas daban gran importancia a la equidad en los negocios y cómo resolver las quejas, aún cuando esto implicara condenar al responsable a la muerte, la tortura o la mutilación.

² *Código de Hammurabi*. México: Cárdenas Editor y Distribuidor, 1992.

En el siglo XIII empezaron a existir los aprendices y los gremios, por lo que los artesanos se convirtieron tanto en instructores como en inspectores, ya que conocían a fondo su trabajo, sus productos y sus clientes, y se empeñaban en que hubiera calidad en lo que hacían, a este proceso se le denominó control de calidad del operario. El gobierno fijaba y proporcionaba normas y, en la mayor parte de los casos, un individuo podía examinar todos los productos y establecer un patrón de calidad único. Este estado de los parámetros de aplicación de la calidad podía florecer en un mundo pequeño y local, pero el crecimiento de la población mundial exigió más productos y, por consecuencia, una mayor distribución a gran escala, en la primera guerra mundial también se dio al control de la calidad del capataz.

Es con la Revolución Industrial cuando la forma de gestionar las actividades comienza a tener mayor relevancia, complejidad y una repercusión tal que requerían técnicas y métodos específicos para su estudio; la producción en masa de productos manufacturados se hizo posible mediante la división del trabajo y la creación de partes intercambiables; sin embargo, esto creó problemas para los que estaban acostumbrados a que sus productos fueran hechos a la medida.

Desde finales del siglo XVIII hasta finales del XIX comenzaron a aparecer pensadores tales como, Adam Smith 1723 – 1790, David Ricardo Ruben 1772 – 1823. Quienes dieron los primeros planteamientos teóricos sobre la organización y gestión en la Industria y los beneficios de la división y la especialización del trabajo,

Es a finales del siglo XIX cuando se inician las investigaciones del método científico en la producción basado en la observación, medición y experimentación sistemática, generando lo que podría ser la primera forma de control de calidad. En un principio estas actividades fueron llevadas a cabo por los propios ingenieros mecánicos e iban encaminadas a la mejora del sistema productivo. Entre los primeros estudios prácticos que se conocen destacan los de Matthew Boulton y James Watt Jr. (Hijo del inventor de la máquina de vapor), los cuales realizaron investigaciones sobre nuevas formas de organización en su fundición del Soho en Londres.

En 1903 Frederick W. Taylor, publicó su artículo titulado *Shop Management*. Los temas abordados fueron principalmente:

- Estudio de Tiempos.
- Estudio de Movimientos.
- Estandarización de herramientas.
- Departamento de planificación.
- Principio de administración por excepción.
- Tarjeta de enseñanzas para los trabajadores.

- Reglas de cálculo para el corte del metal.
- El sistema de ruteo.
- Métodos de determinación de costos.
- Selección de empleados por tareas.
- Incentivos si se termina el trabajo a tiempo.

Frederick Taylor, se convierte en el Padre de la Administración Científica, al originar un nuevo concepto en la producción, descomponer el trabajo en tareas individuales, separando las tareas de inspección de las de producción, y el trabajo de planificación del de ejecución.

En 1912 T.C. Fry publicó *Probability and its Engineering Uses* y más tarde, en 1931, W. Shewart publicó su obra *Economic Control of Quality of Manufactured Products*, donde se incluían las primeras descripciones de los gráficos de control estadístico de calidad.

La fabricación en masa de productos complejos que se fabricaban por partes que luego se montaban trajo consigo el desarrollo de la normalización. En este aspecto Henry Ford revolucionó la actividad del montaje con la introducción del concepto la línea de ensamblaje. La producción de la línea de ensamblaje dividió operaciones complejas en procedimientos sencillos, capaces de ser ejecutados por obreros no especializados, dando como resultado productos de gran tecnología a bajo costo. Parte de este proceso fue una inspección para separar los productos aceptables de los no aceptables. Fue entonces cuando la calidad era sólo la responsabilidad del departamento de fabricación.

Posteriormente en el periodo de la Primera Guerra Mundial, apareció el Control de Calidad del Capataz o Supervisor, porque se hizo evidente que la prioridad del director de la producción era cumplir con los plazos fijados para fabricación en lugar de preocuparse por la calidad. Perdería su trabajo si no cumplía con las demandas de la producción, mientras que sólo recibiría una sanción si la calidad era inferior. Eventualmente la alta dirección llegó a comprender que la calidad sufría a causa de este sistema, de modo que se creó un puesto separado para un inspector jefe.

La primera agrupación profesional orientada a la Administración Científica se creó en 1915 (año de la muerte de Taylor) con el nombre de *Taylor Society*. Para finales de la segunda década de este siglo, las ideas de Taylor y sus seguidores, conocidas con el nombre genérico de *Scientific Management* fueron ampliamente conocidas y debatidas en todo el mundo industrial.

Entre 1920 y 1940 la tecnología industrial cambió rápidamente. La Bell System y su subsidiaria manufacturera la Western Electric Company crean un departamento de ingeniería de inspección que se ocupara de los problemas creados por los defectos en sus productos y la falta de coordinación entre sus departamentos.

George Edwards y Walter Shewhart, como miembros de dicho departamento, fueron sus líderes. Edwards acuñó la frase "seguridad en la calidad" y la defendía como parte de la responsabilidad de la administración.

En 1924 el matemático Walter Shewhart introdujo el Control De La Calidad Estadístico, y crea el Ciclo PHVA (conocido también como ciclo Deming aunque este no lo creo, pero fue él quien lo difundió por el Japón) y las Gráficas o fichas de Control, las cuales se hacen muy populares a mediados de la Segunda Guerra Mundial, con la creación y utilización de la producción en serie.

En 1931, Walter Shewhart publicó "*Economic Control of Quality of Manufactured Products*" (Control Económico de la Calidad de Productos Manufacturados), en el que se plantean los principios básicos del Control de Calidad, sobre la base de métodos estadísticos, se incluían también las primeras descripciones de los gráficos de control estadístico de calidad. Convirtiéndose así en el padre del Control de Calidad Moderno (aunque algunos autores dan esta paternidad a Deming, debemos considerar que los estudios de Deming se basaron inicialmente en los de Shewhart) y de los Sistemas de Gestión de la Calidad actual.

En 1935, E. S. Pearson desarrolló el *British Standard 600* para la aceptación de muestras del material de entrada, el cual fue sucedido por el *British Standard 1008*, adaptación del *41 U.S. Z -1 Standard* desarrollado durante la Segunda Guerra Mundial.

Después del aporte de Shewhart, en 1941 y 1942 se aprobaron y publicaron los "Estándares Z" conocidos como los estándares de la Guerra, que enfocaban el uso de los Gráficos de Control para el análisis de datos y su aplicación durante la producción. Asimismo en 1941 Leslie E. Simons, publicó "Un Manual de Métodos Estadísticos para Ingenieros"³.

Durante la Segunda Guerra Mundial, los militares estadounidenses comienzan a utilizar procedimientos estadísticos de muestreo, y establecer requisitos o normas estrictas a sus proveedores para lo cual crean las tablas de muestreo "MIL-STD" (Military Standard, norma militar).

La planificación y el control de la producción, la distribución física, la gestión de proveedores, etc. fueron potenciados de una manera sin precedentes.

En 1944 se publica la primera revista sobre Control de Calidad, la *Industrial Quality Control* y en 1946 se funda en Estados Unidos, la *American Society for Quality Control*, la ASQC.

En 1946 Kenichi Koyanagi fundó la JUSE (*Union of Japanese Scientists and Engineers*) con Ichiro Ishikawa como su primer presidente. Una de las primeras actividades de la JUSE fue formar el Grupo de Investigación del Control de la Calidad (*Quality Control Research Group: QCRG*) cuyos miembros principales

³ Historia de la gestión de calidad. <http://www.geocities.com/WallStreet/Exchange/9158/hcal.htm>

fueron Shigeru Mizuno, Kaoru Ishikawa y Tetsuichi Asaka, quienes desarrollaron y dirigieron el control de la calidad japonés, incluyendo el nacimiento de los círculos de la calidad.

En 1947 empieza a tomar fuerza el tema de la calidad en occidente, cuando un grupo de empleados de Johns - Manville terminan de rodar y editar un video llamado "Control de Calidad Moderno" con el objetivo de promover los aspectos básicos del Control de Calidad en su empresa entre los empleados e indirectamente a la gerencia, se mostró cuadros de control, histogramas, límites para gráficos de barras y cuadros R, así como muestreo. Este video fue utilizado en muchas otras empresas durante décadas. Para entonces, la Ingeniería Industrial ya era una disciplina consolidada y en las universidades de EE.UU. se estudiaba como una especialidad propia bajo el nombre de *Industrial Engineering*.

Una vez finalizada la segunda guerra mundial Japón estaba en la nada fácil tarea de reconstruir su país. El JUSE invita al Japón al Dr. Walter Shewart para la realización de seminarios y conferencias, Shewart no estaba disponible, sí que recomendaron a un profesor de la Universidad de Columbia, que había estudiado y aplicado los métodos de Shewhart, W. Edwards Deming.

En 1950, durante dos meses Deming entrenó a cientos de ingenieros y administradores, así como a ejecutivos de primer nivel, enfocándose principalmente en tres aspectos claves:

- El ciclo PHVA.
- Las causas de las variaciones.
- El control de procesos con Gráficos de Control Estadístico.

En 1951, y como resultado de esta visita, los japoneses crean el Premio Deming de la calidad para motivar a las empresas al mejoramiento continuo (Kaizen).

En 1951, Armand Feigenbaum publica "Total Quality Control", TQC. En 1954 Joseph M. Juran fue invitado al Japón para realizar conferencias y charlas respecto del Rol de la Gerencia en la Promoción de las Actividades de Control de Calidad. Esta visita marca el salto de Japón en los primeros pasos hacia la Calidad Total, se introducen aspectos como la definición de las políticas de calidad y la planificación de la calidad.

En 1957, Kaoru Ishikawa publica un libro que resalta la importancia de la Administración y las Políticas Operacionales, base de lo que se conoce hoy como "Control de Calidad en Toda la Compañía". Al mismo tiempo Ishikawa pregona la difusión en el Japón de los Círculos de Calidad.

Durante los años sesenta Shigueo Shingo desarrolla Poka Yoke y los sistemas de inspección en la fuente y para 1977 plantea formalmente el Cero Control de Calidad como una estrategia para conseguir el "Cero Defecto", ZD.

En 1972, Yoji Akao y colaboradores desarrollan el DFC, Despliegue de la función de calidad (Quality Function Deployment), esto es la Calidad desde el diseño de un producto hasta su consumo o uso; en el astillero de la Mitsubishi en Kobe, profundizando y centrando los conceptos del Hoshin Kanri.

En 1970 Estados Unidos sufre la importación masiva de productos japoneses de mejor calidad y mucho más baratos.

En los años 80 Japón se convierte en la primera potencia económica del planeta. En 1982, el Instituto Americano de Proveedores presenta al Dr. Genichi Taguchi y sus métodos al Mercado Norteamericano, difundiendo a todo el Mundo la Función Taguchi de Pérdida.

En 1982, Bill Smith científico e ingeniero de Motorola, introduce el concepto de Seis Sigmas para estandarizar la forma en que los defectos son detectados.

1986 Deming publica " Out of the Crisis " (Fuera de la Crisis), donde explica detalladamente su filosofía de calidad, productividad y posición competitiva, incluyendo sus famosos 14 Puntos para la Administración (actualmente conocidos como los 14 Puntos de Deming), los cuales se aplican aun en los procesos concernientes a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y a la administración en general. Los puntos son:

- Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
- Adoptar la nueva filosofía.
- No depender más de la inspección masiva.
- Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio.
- Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicios.
- Instituir la capacitación en el trabajo.
- Instituir el liderazgo.
- Desterrar el temor.
- Derribar las barreras que hay entre las áreas de staff.
- Eliminar los slogans, las exhortaciones y las metas numéricas para la fuerza laboral.
- Eliminar las cuotas numéricas.
- Derribar las barreras que impiden el orgullo de hacer bien un trabajo.
- Instituir un programa vigoroso de educación y reentrenamiento.
- Tomar medidas para lograr la transformación.

En 1987 se publicaron las normas internacionales actuales sobre aseguramiento de la calidad, Norma ISO 9000. Por primera vez, cada una de ellas sirve como un modelo de calidad dirigido a determinada área de la industria, la manufactura o los servicios. En la actualidad cubren todas las funciones o posibilidades de desempeño, y tienen el objetivo de llevar la calidad o la productividad de los productos o servicios que se oferten

En 1987 se crea el Premio Nacional a la Calidad de Estados Unidos de América, llamado "Malcolm *Baldrige*".

El Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión, denominado hasta el 2001 Premio Colombiano a la Calidad, fue creado por el decreto 1653 de 1975 como reconocimiento del Gobierno Nacional a las organizaciones, tanto del sector público como del privado, que se distinguen por tener un enfoque práctico en el desarrollo de procesos de gestión hacia la calidad y la productividad, para lograr una alta competitividad y confiabilidad de sus productos y servicios.

1.6.2. Origen Y Evolución De La Norma ISO 9000 En El Mundo. Para conocer el origen de las normas ISO 9000, es necesario considerar la evolución de la estandarización en el Mundo y el contexto en el que esta se desarrollo.

La estandarización internacional se da inicio en el campo electrotécnico con la creación de la Comisión Electrotécnica internacional (IEC) en 1906.

Posteriormente la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926–1939) se encarga de expandir la estandarización a otros campos. Las actividades de ISA acabaron súbitamente en 1942.

Durante la II Guerra Mundial la falta de controles en la producción de las empresas del Reino Unido derivó en que el Gobierno Inglés publique normativas con la finalidad de cumplir con las necesidades propias de la Guerra. Estas normas se enfocaron en la normalización de procedimientos de los procesos de fabricación, elaboración y realización de productos. Estos procedimientos estaban sujetos a inspecciones periódicas por inspectores del Gobierno.

En octubre de 1946, en Londres, se acordó por representantes de veinticinco países el nombre de Organización Internacional para la Normalización. La organización conocida como ISO (International Organization for Standardization), celebró su primera reunión en junio de 1947 en Zurich, Alemania, su sede se encuentra ubicada en Ginebra, Suiza. Su finalidad principal es la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas incluyendo la conformidad de los estatutos para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo, comenzó oficialmente sus operaciones el 23 de febrero de 1947.

Durante las décadas de los años 50 y 60, se producen varios incidentes relacionados al sector nuclear, lo cual extiende el alcance de los sistemas de aseguramiento de calidad al sector Nuclear, específicamente con las regulaciones nucleares 10 CFR 50 y 10 CFR Parte 830.

De la misma manera en el sector de generación de energía, de donde se conocen fallas que podían haberse prevenido con un sistema enfocado al tema de la calidad.

En 1959, el Departamento de la Defensa de los Estados Unidos estableció un Programa de Administración de la Calidad que llamó MIL-Q-9858, primera normativa de calidad aplicada al sector bélico / militar. Esta norma establecía los requerimientos que los proveedores debían cumplir bajo un esquema auditable. Cuatro años más tarde se revisó y nació MIL-Q-9858A. Posteriormente con la MIL-I-45208, se establece una norma específica para la inspección.

En 1968 la Organización de Tratados del Atlántico Norte (NATO) prácticamente adaptó la norma MIL-Q-9858A para elaborar la primera Publicación del Aseguramiento de la Calidad Aliada (Quality Assurance Publication 1 (AQAP-1). En 1970, el Ministerio de la Defensa Británico adoptó la norma AQAP-1 en su Programa de Administración de Estandarización para la Defensa DEF/STAN 05-8. Con esa base, el Instituto Británico de Estandarización (British Standard Institute, BSI) desarrolló en 1979 el primer sistema para la administración de la estandarización comercial conocido como BS 5750. Con este antecedente, ISO creó en 1987 la serie de estandarización ISO 9000 adoptando la mayor parte de los elementos de la norma británica BS 5750. Ese mismo año la norma fue adoptada en los Estados Unidos como la serie ANSI/ASQC-Q90 (American Society for Quality Control); y la norma BS 5750 fue revisada con el objetivo de hacerla idéntica a la norma ISO 9000.

Coincidentemente en EE.UU., Europa y Canadá comienzan a desarrollarse esquemas de calificación de proveedores. Lo que a la larga significó la duplicidad de inspecciones, verificaciones y búsqueda de conformidades, no necesariamente de forma eficiente pero si efectiva en cuanto al avance y mejora.

De acuerdo con los procedimientos de ISO, todos los estándares ISO, incluyendo las normas ISO 9000, debían de ser revisadas por lo menos cada cinco años. La revisión de las normas originales ISO 9000 y sus componentes: ISO 9000, 9001, 9002, 9003 y 9004 publicadas en 1987 fue programada para 1992/1993, fecha en la que se creó el "Vocabulario de la Calidad" (estándar ISO 8402), el cual contiene terminología relevante y definiciones. Desde ese entonces se han modificado las normas ISO 9000 y la norma ISO 9004, además se agregó la serie de normas ISO 10000 (ISO 1011-1, 1011-2 y 1011-3. Criterios para auditoría y administración de programas de auditorías).

En 1994 se publica la primera edición revisada, que constaba de 5 normas diferentes, la ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 y la ISO 9004, de las cuales sólo eran certificables la 9001, 9002 y la 9003. La ISO 9001:1994 estaba estructurada en 20 capítulos.

En el año 2000, ISO publica la segunda revisión de las normas ISO 9000, las cuales constan de 3 normas diferentes, la ISO 9000:2000 “Sistema de Gestión de Calidad - vocabulario”, la ISO 9001:2000 “Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos”, y la ISO 9004:2000 “Sistema de Gestión de Calidad – Directrices para la mejora del desempeño”, de las cuales sólo es certificable la ISO 9001:2000.

1.6.3. La Familia De Normas ISO 9000. La familia de norma ISO consta de cuatro normas básicas para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces

- ISO 9000:2005, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario).

Esta norma describe los fundamentos de un Sistema de Gestión la Calidad (SGC) y especifica la terminología de los Sistemas de Gestión la Calidad, usados en la familia ISO 9000. Esta norma reemplaza a la ISO 9000:2000 que en su momento remplazo la ISO 8402:1994 y a la ISO 9000-1:1994. La norma también incluye los ocho principios de gestión de la calidad que se usaron para desarrollar la ISO 9001 y la ISO 9004.

- ISO 9001:2000, Quality management systems – Requirements (Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos).

Esta norma especifica los requisitos de un Sistema de Gestión la Calidad (SGC), con el cual una organización busca evaluar y demostrar su capacidad para suministrar productos o servicios que cumplan con los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables, y con ello aumentar la satisfacción de sus clientes. Esta norma anula a las Normas ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 y la ISO 9003:1994.

- ISO 9004:2000, Quality management systems – Guidelines for performance and improvements (Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño).

Esta norma proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. El objetivo de esta norma es la

mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

Mientras que la ISO 9001 busca brindar aseguramiento de la calidad a los procesos de fabricación de productos y aumentar la satisfacción de los clientes, la ISO 9004 asume una perspectiva más amplia de gestión de la calidad y brinda orientación para mejoras futuras. Esta norma reemplaza a la ISO 9004-1. 1994. Las directrices para auto evaluación se han incluido en el Anexo A de la ISO 9004:2000. Este anexo brinda un enfoque sencillo y de fácil uso para determinar el grado relativo de madurez del SGC de una organización e identificar las principales áreas de mejora.

- ISO 19011:2002, Guidelines on quality and/or environmental management systems auditing (Directrices sobre auditorias de sistemas de calidad y/o ambiental).

Esta norma internacional brinda orientación sobre la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y/o ambientales, internas o externas, para verificar la capacidad de un sistema para cumplir objetivos definidos. Esta norma reemplaza a las tres directrices sobre auditorias de sistemas de gestión de la calidad (ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3) y tres directrices para auditorias de sistemas de gestión de la ambiental (ISO 14010, ISO 14011 e ISO 14012).

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de Sistemas de Gestión de la Calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

1.6.4. La Norma ISO 9001:2000. La Norma ISO 9001:2000, especifica lo que se requiere que haga una organización, pero no indica cómo se debería hacer, con lo que le da a la empresa, en general, una gran flexibilidad para manejar su negocio.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

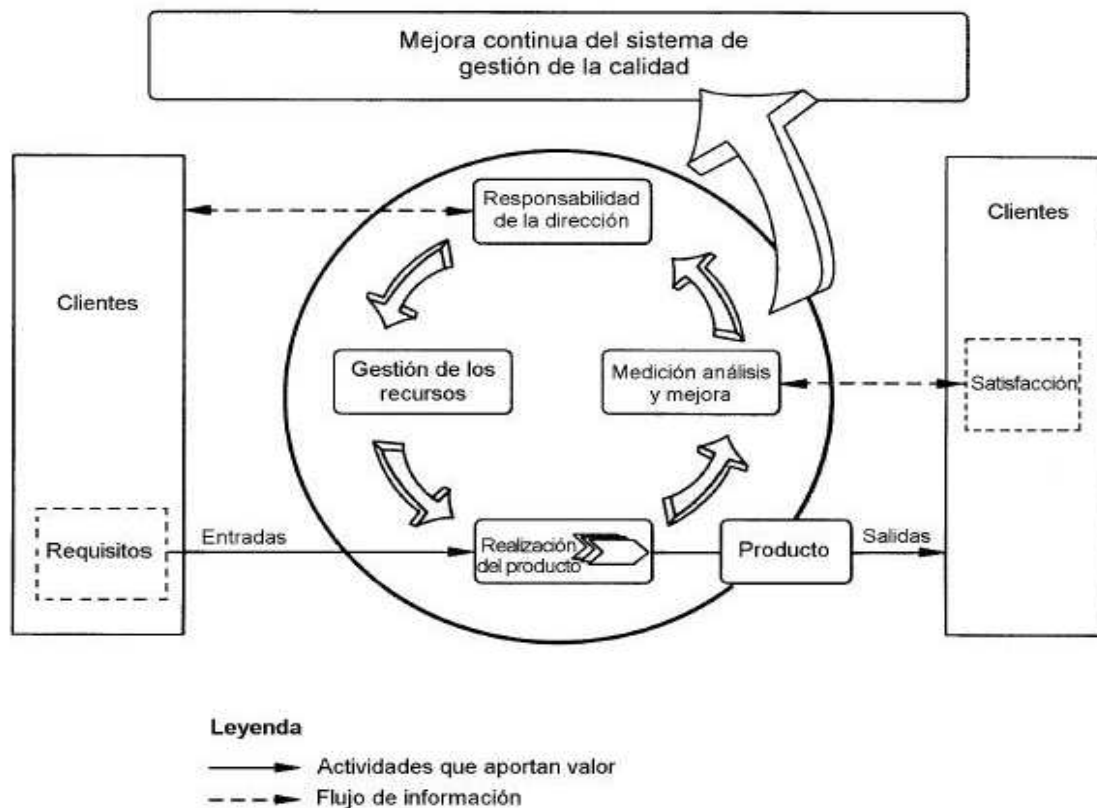


Figura 1: Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos.

Índice de la Norma ISO 9001:2000

Nº	Ítem	Nº	Ítem
	Prologo	6.1.	Provisión de recursos
	Introducción	6.2.	Recursos humanos
1.	Objeto y campo de aplicación	6.3.	Infraestructura
1.1.	Generalidades	6.4.	Ambiente de trabajo
1.2.	Aplicación.	7.	Realización del producto
2.	Referencias normativas	7.1.	Planificación de la realización del producto
3.	Términos y definiciones	7.2.	Procesos relacionados con el cliente
4..	Sistema de gestión de la calidad	7.3.	Diseño y desarrollo
4.1.	Requisitos generales	7.4.	Compras
4.2.	Requisitos de la	7.5.	Producción y prestación del

	documentación		servicio
5.	Responsabilidad de la dirección	7.6.	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición
5.1.	Compromiso de la dirección	8.	Medición, análisis y mejora
5.2.	Enfoque al cliente	8.1.	Generalidades
5.3.	Política de la calidad	8.2.	Seguimiento y medición
5.4.	Planificación	8.3.	Control del producto no conforme
5.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación	8.4.	Análisis de datos
5.6.	Revisión por la dirección	8.5.	Mejora
6.	Gestión de los recursos		

Capítulo 1. Objeto y campo de aplicación.

En este capítulo la norma señala las razones de su elaboración y las excepciones a su aplicación (Capítulo 7).

Capítulo 2. Referencias normativas

Aquí se hace una breve aclaración a la vigencia de la norma y se sugiere la aplicación junto con la ISO 9000:2000, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario).

Capítulo 3. Términos y definiciones.

Se aclaran algunos términos y definiciones con relación a la edición anterior de esta norma.

Capítulo 4. Sistema de gestión de la calidad.

Se especifican los requisitos generales del sistema y los requisitos en cuanto a la documentación del sistema.

En este capítulo se define que “La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional”, el cual es la base para el desarrollo del mismo. Se indica que se deben de Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización y la secuencia e interacción de estos procesos.

Otro aspecto importante son los requisitos de documentación en donde indica la existencia de los siguientes puntos:

- a) Política de calidad y objetivos de calidad.
- b) Manual de calidad.
- c) Procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional
- d) Documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- e) Registros requeridos por la norma.

Uno de los requisitos de la documentación es el establecer y mantener un manual de calidad que incluya, el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.

Se incluye en este capítulo el control documental, se debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente y asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los mismos, además de asegurar de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

El último requisito de la documentación es el control de los registros los cuales deben de ser, legibles, identificables y recuperables, de igual manera se deben de definir los tiempos de retención de los mismos y la disposición al final de estos tiempos.

Capítulo 5. Responsabilidad de la dirección.

Se definen los requisitos en relación a la dirección de las empresas y sus responsabilidades.

Capítulo 6. Gestión de los recursos.

Se definen los requisitos de recursos necesarios para la prestación del producto o servicio.

Capítulo 7. Realización del producto.

Se especifican los requisitos necesarios durante la realización del producto o servicio.

Capítulo 8 Medición, análisis y mejora.

Trata de los requisitos necesarios para la medición de los resultados de la organización, el análisis de los datos y la mejora de los procesos realizados.

2. MANUAL DE LA CALIDAD PARA LA CONTRALORÍA GENERAL DE NARIÑO, CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2000

2.1. PRESENTACION DEL MANUAL DE LA CALIDAD

La Contraloría General de Nariño, consciente de la importancia de ejercer el control fiscal en el Departamento de Nariño con calidad, ha desarrollado y documentado un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual aplica a todos los procesos que hacen parte de la gestión de la calidad y cumple con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000.

En este Manual de la Calidad se describe: la política y los objetivos de calidad, y se menciona la documentación empleada para desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad. El manual ha sido realizado con el fin de dar a conocer a los clientes y a las entidades de certificación, la manera como la Entidad cumple con los lineamientos establecidos en la norma, garantizando que los productos que ofrece son conformes con los requisitos de los clientes.

Con la aplicación de esta norma, la Entidad se asegura en:

- Normalizar los procesos estratégicos, de apoyo y misionales, mejorando la productividad y la eficiencia de los procesos internos.
- Satisfacer las necesidades del cliente tanto externo como interno, asegurando para la Entidad su supervivencia y reconocimiento.
- Garantizar la calidad profesional de los servidores públicos.
- Garantizar la calidad de los servicios que se prestan a la comunidad y a todos los clientes.
- Hacer control, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Dar eficiencia al sistema documental.

El Coordinador de Calidad verifica la implementación de los requerimientos de este documento y los procedimientos referenciados. Él debe informar regularmente al Contralor sobre el estado de efectividad de los mecanismos de control de calidad vigentes, con el objeto de que se consideren los ajustes necesarios que conlleven al mejoramiento continuo. Igualmente, efectuará seguimiento a las acciones correctivas implementadas para garantizar que éstas fueron adecuadas y que se pueda prevenir la recurrencia de la no conformidad.

Los procedimientos pertinentes a la realización de las actividades se encuentran disponibles en cada dependencia y son conocidos por todos y cada uno de los servidores públicos. Está en cabeza de los jefes de cada dependencia la responsabilidad de divulgarlos, así como la de permitir y promover que sus subalternos los conozcan, los consulten y estén en capacidad de proponer actividades de mejora.

2.1.1. Objetivo. El presente Manual tiene el propósito de describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría General de Nariño, así como documentar y comunicar a los integrantes de la organización la Política, Objetivos de Calidad que la Dirección establece, servir de guía para el personal en su aplicación diaria para obtener la calidad en cada uno de sus procesos y la satisfacción de los requerimientos de los clientes.

Su elaboración está basada en los requisitos de la norma ISO 9001:2000. “Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos”.

2.2. PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

2.2.1. Información general.

Entidad: Contraloría General de Nariño.

Sector: Público.

Actividad: Control Fiscal.

2.2.2. Historia. Hasta mediados del año de 1935 venía funcionando en el Departamento la Contaduría General, entidad encargada de la fiscalización de los gastos y de la revisión de las modalidades contables del Tesoro del Departamento. Pero la Contaduría General exigía un cambio integral, ya que los sistemas de su funcionamiento eran bastante anticuados.

En tales circunstancias, la Asamblea Departamental de ese año, en sus sesiones ordinarias y urgida por las necesidades derivadas del aumento de población, del crecimiento de los recursos fiscales y, sobre todo para armonizar con las nuevas disposiciones administrativas y fiscales que regían la Nación, expidió bajo la presidencia del señor Salvador Velásquez Herrera, la ordenanza No. 24 de 18 de julio, por la cual se creaba la Contraloría del Departamento.

Esa ordenanza dio un viraje a la organización de la contabilidad oficial vigente hasta entonces, fijándole nuevos rumbos, los que posteriormente se fueron

modernizando hasta tal punto que en la actualidad rige con todos los adelantos del sistema contable.

El artículo 187 de la constitución nacional anotaba:

Corresponde a las asambleas, por medio de ordenanzas: Ordinal 8º - organizar la Contraloría Departamental y elegir Contralor para un período de dos años.

En desarrollo de esta norma constitucional la Asamblea de Nariño expidió la ordenanza 24 de, julio 18 de 1935, por la cual se creó la Contraloría General del Departamento.

En lo referente al período de contralores que la ordenanza 24 de 1935 estableció que sería de dos años, contados a partir del 1º de enero. A través de la reforma constitucional de 1945 se definen los mecanismos para el ejercicio del control fiscal, los cuales eran de obligatoria aplicación por los órganos fiscalizadores. La ley 47 de 1945 dispuso:

"ARTICULO 9º El término de dos años que a los contralores departamentales señala el ordinal 3º del artículo 187 de la constitución principiará a contarse desde el 1º de julio de 1945." Esta disposición ha sido confirmada de manera reiterada, por sentencias del Consejo de Estado.

La reforma constitucional de 1968, modificó las calidades que se requieren para ser Contralor del Departamento, así:

"ARTICULO 190. La ley podrá limitar las apropiaciones departamentales destinadas a asignaciones de los diputados, gastos de funcionamiento de las asambleas y de las contralorías departamentales."

"La vigilancia de la función fiscal de los departamentos y municipios corresponde a las contralorías departamentales, salvo lo que la ley determine respecto a contralorías municipales."

"Para ser elegido Contralor Departamental se requiere ser colombiano de nacimiento y en ejercicio de la ciudadanía; tener más de 25 años y ser abogado o tener título universitario en ciencias económicas o financieras o haber ejercido el cargo de Contralor en propiedad".

Con la Ley 20 de 1975, se da origen a los controles previo, perceptivo y posterior (control numérico legal), se amplía la facultad de la Contraloría para fiscalizar a los particulares que manejen los bienes y recursos del estado, y refrendar los contratos de la deuda pública. Por otra parte, se crea la Comisión Legal de Cuentas de la Cámara de Representantes, con la función de fenecer o no la cuenta General del Presupuesto y del Tesoro.

Con el transcurrir de los años la entidad vivió muchas transformaciones hasta la promulgación de la Carta Constitucional de 1991 y el control fiscal da un giro de 180°, se elimina el control numérico Legal y se da paso al posterior y selectivo, fundamentado en la evaluación de la gestión y los resultados (Art. 267 C.P.), en cumplimiento de los principios de la eficiencia, la economía, la eficacia y la valoración de los costos ambientales. Se concibe la Contraloría como una entidad técnica con autonomía presupuestal y administrativa.

A través de la Ley 42 de 1993, se establecen los procedimientos, sistemas y principios para el ejercicio de la vigilancia fiscal y se reglamenta el proceso de responsabilidad fiscal, el cual debe ser adelantado en dos etapas: investigación y juicio, posteriormente reglamentado a través de la ley 610 de 2000, la cual desarrolla la teoría de la gestión fiscal.

2.2.3. Estructura organizacional. La Contraloría General de Nariño cuenta con una serie de dependencias adecuadas al sistema de gestión de la calidad, para el cumplimiento de su misión constitucional tal y como se aprecia en el Anexo A de este manual, donde se presenta el organigrama de la Entidad.

2.2.4. Direccionamiento estratégico. La Contraloría General de Nariño ha establecido los criterios bajo los cuales se rige e identifica la Entidad; creando una cultura de calidad basada en la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos y el crecimiento de la Entidad, que incluye la misión, la visión, los objetivos institucionales, los principios y valores que promueven el sentido de pertenencia, como se expresa en los siguientes subnumerales.

2.2.5. Misión. Ser el Organismo de Control, más moderno y capacitado, actuando bajo los principios de eficiencia, eficacia, economía, equidad y valoración de los costos ambientales, para así ejercer el control fiscal, garantizando la conservación y buen uso del Patrimonio Público para contribuir a mejorar la calidad de vida de los Ciudadanos.

2.2.6. Visión. La Contraloría General de Nariño, ejercerá liderazgo institucional en la aplicación del Control Fiscal. Con talento humano capacitado moral y profesionalmente, tecnología y organización moderna, optimizará su servicio generando confianza en la comunidad y en los entes fiscalizados para dar solución a las inmensas necesidades de nuestro departamento.

2.2.7. Objetivos Corporativos De La Empresa. Ejercer control Fiscal con observancia de los principios constitucionales de la función administrativa.

- Actuar con moralidad en el desempeño de la Gestión Fiscalizadora.
- Fortalecer los procesos de participación ciudadana en el ejercicio del control fiscal.
- Consolidar el Proceso de Mejoramiento Continuo de los procesos Administrativos Misionales y de Apoyo de la Contraloría General de Nariño.

2.2.8. Principios y valores institucionales.

Principios:

- Eficiencia.
- Economía.
- Eficacia.
- Equidad.
- Valoración de Costos Ambientales.

Valores:

- Lealtad.
- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Eficiencia.
- Imparcialidad.
- Transparencia.
- Participación.
- Compromiso institucional.

3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La estructura del sistema de gestión de la calidad de la Contraloría General de Nariño está definida e implementada de acuerdo a la norma internacional ISO 9001:2000.

3.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El alcance de nuestro sistema de gestión de la calidad abarca el proceso misional denominado Proceso Auditor. La entidad para garantizar el óptimo ejercicio del control fiscal en el Departamento de Nariño busca certificar este proceso misional.

3.2. EXCLUSIONES.

La Contraloría General de Nariño no contempla dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad, los siguientes numerales de la norma NTC-ISO 9001:2000:

7.3. Diseño y Desarrollo.

Nuestras actividades misionales son fundamentadas en normas legales y por lo tanto no es viable la innovación. En las entidades públicas solo es factible hacer lo que las normas vigentes se lo permitan, cualquier modificación genera un incumplimiento de la ley.

7.5.1. Control de la Producción y de la prestación del servicio.

7.5.1. Literal c, d, e y f

En nuestra Entidad no utilizamos instrumentos de medición, calibración o metrología

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.

Porque a través de la revisión que se hace en cada una de las etapas de los procesos, es posible verificar la conformidad de los productos y determinar si éstos cumplen con los requisitos, lo cual hace innecesario efectuar una etapa posterior de validación.

7.5.4 Propiedad del Cliente.

La Contraloría General de Nariño no posee dentro de su inventario ningún bien que sea propiedad de sus clientes.

7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.

En nuestra entidad no utilizamos instrumentos de medición, pesaje, calibración o metrología.

3.3. POLÍTICA DE CALIDAD.

La Contraloría General de Nariño conociendo su compromiso con la sociedad y sus clientes, es consciente de la responsabilidad de brindar procesos y servicios de excelente calidad. Por esta razón y orientada a obtener la satisfacción total de sus clientes, ha establecido la siguiente política de calidad:

“Implementar y gestionar un sistema de Gestión de Calidad en la Contraloría General de Nariño mediante el mejoramiento continuo de los procesos integrales con funcionarios idóneos y calificados para optimizar el cumplimiento de su función fiscalizadora enfocados a cumplir con las expectativas y necesidades de la Comunidad”.

3.4. OBJETIVOS DE CALIDAD.

- Buscar mayor Eficiencia en la Función Pública de la Entidad.
- Mejorar el nivel de competencia del personal de la Entidad.
- Mejoramiento continuo de los procesos.

3.5. ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD.

Como apoyo a la gestión de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Contraloría General de Nariño ha establecido el Comité de Calidad, el cual está conformado por un grupo multidisciplinario de personas de la organización, responsables por los procesos de la misma.

Los miembros del Comité de Calidad son:

Lucio Rodríguez Chávez
Álvaro Arteaga Ramírez
Fabio Cárdenas Bustos
Juan Fernando Suarez
Laureano Rosero

Andrea Fernández
Francisco Arévalo

El Comité de Calidad, tendrá entre sus principales funciones las siguientes:

1. Velar porque el personal del equipo de proyecto cuente con el tiempo para la realización de las actividades relacionadas con Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Establecer las directrices y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Equipo
3. Establecer la Política y Objetivos de Calidad y garantizar su cumplimiento.
4. Concientizar al personal de la Organización de la importancia del enfoque hacia el cliente y el cumplimiento de sus requisitos.
5. Conducir las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad una vez haya sido implantado

3.6. GERENTE DE CALIDAD.

El Gerente de Calidad será el Director de Auditorías Gubernamentales, FABIO CARDENAS BUSTOS de la Contraloría quien desempeñará las siguientes funciones:

1. Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
2. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
3. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
4. Programar y hacer seguimiento a la ejecución de las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad.
5. Apoyar al Coordinador de Calidad en el cumplimiento de las tareas asignadas para la implantación del sistema de gestión de la calidad.
6. Revisar, corregir y aprobar los adelantos del proyecto.
7. Garantizar que se establezcan los objetivos de calidad.
8. Apoyar al Contralor en el desarrollo, implementación, revisión y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.

3.7. COORDINADOR DE CALIDAD.

El Coordinador de calidad será el Asesor de Proyectos Especiales y Planeación, JUAN FERNANDO SUAREZ ROSAS quien además de las funciones propias del cargo que desempeña ejercerá para el Sistema de Gestión de la Calidad las siguientes:

1. Coordinar la labor del equipo en la redacción de la documentación y los flujogramas de detalle de los procesos seleccionados.
2. Generar y actualizar el manual de calidad con la información recolectada, procesada y evaluada.
3. Garantizar que los documentos requeridos en el Sistema de Gestión de la Calidad cumplan con los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Calidad.
4. Direccionar eficientemente el proyecto y ser el interlocutor entre el Equipo de Calidad, el Comité Directivo y los Agentes de Cambio.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES.

La Contraloría General de Nariño ha establecido, documentado, implementado y mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma NTC- ISO 9001:2000 de la siguiente manera:

- a) Identifica los procesos de su Sistema de Gestión de la Calidad y la manera como los aplica a través de la Entidad. (Ver Anexo B).
- b) Determina la secuencia y la interacción de los procesos. (Ver Anexo C).
- c) Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.
- d) Asegura la disponibilidad de los recursos (Capítulo 6) necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos. La disponibilidad de la información se garantiza de acuerdo con lo establecido en los numerales 4.2.3 y 4.2.4 (Control de los Documentos y Control de los Registros) de este manual.
- e) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos como se describe en el capítulo 8.
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos en el capítulo 8. A lo largo de este Manual de Calidad se establece cómo se gestionan estos procesos, para que sean acordes con los requisitos de la norma NTC- ISO 9001:2000.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

4.2.1. Generalidades. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría General de Nariño incluye:

- a) La política de la calidad que se ha presentado en el numeral 3.3 de este documento. Los objetivos que se desprenden de las directrices de calidad que fueron identificados para la elaboración de la política, los cuales se han presentado en el numeral 3.4 de este manual.
- b) El presente Manual de Calidad, que se encuentra estructurado en el mismo orden en que se presentan los capítulos del 4 al 8 de la norma NTC-ISO 9001:2000. Los procedimientos documentados exigidos por la norma NTC-ISO

9001:2000, que se describen a continuación, los cuales se encuentran en el manual de procedimientos:

- P – GC – 001 Auditorías Internas.
 - P – GC – 002 Acciones Correctivas.
 - P – GC – 003 Acciones Preventivas.
 - P – GC – 004 Control del Producto No Conforme.
 - P – GC – 005 Control de Documentos.
 - P – GC – 006 Control de Registros.
- c) Los procedimientos contenidos en los numerales de este manual de calidad: 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.3, 8.5.2 y 8.5.3.
- d) Los documentos requeridos por la Entidad para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, los cuales se encuentran en el Manual de Procedimientos.
- e) Los registros exigidos por la norma NTC-ISO 9001:2000, los cuales se mencionan en el capítulo correspondiente en este Manual de Calidad.

4.2.2. Manual de la Calidad. La Contraloría General de Nariño ha establecido, y realiza, una apropiada gestión del manual de la calidad, en el cual se ha incluido:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, sus características particulares y la justificación de las exclusiones que se han presentado en el numeral 3.2. de este Manual.
- b) En cada uno de los capítulos de este manual de calidad se ha hecho referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales forman parte del Manual de Procedimientos.
- c) La interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, que se presenta en el Anexo C de este Manual de Calidad.

4.2.3. Control de documentos. La Contraloría General de Nariño controla los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, según lo establecido en el procedimiento **P – GC – 005 Control de Documentos.**, en el cual se definen todos los controles exigidos por la norma.

4.2.4. Control de los registros. La Entidad ha establecido, y realiza, una adecuada gestión de los registros, con el propósito de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

El procedimiento **P – GC – 006 Control de Registros**, establece los requisitos mediante los cuales se garantiza que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables; y los controles necesarios para identificarlos, almacenarlos, protegerlos, recuperarlos, y para definir el tiempo de retención y la disposición de los mismos.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

La alta dirección de la Contraloría General de Nariño proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad así como con la mejora continua de su eficacia de la siguiente manera:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos establecidos por el cliente, además de los legales y reglamentarios.
- b) Realizando reuniones de planeación estratégica con el Comité de Calidad, por medio de los cuales se estableció la política de calidad que se presenta en el numeral 3.3 de este manual.
- c) Asegurando que se establecen y se entienden los objetivos de calidad que se encuentran en el numeral 3.4 de este manual.
- d) Llevando a cabo revisiones por la dirección y dejando constancia de ellas en las actas de las reuniones del comité directivo y de control interno, y del comité de calidad.
- e) Suministrando los recursos necesarios para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE.

La Entidad asegura que los requisitos establecidos por el cliente (Ciudadanía, Asamblea Departamental y Concejos Municipales) se cumplen, con el propósito de aumentar su satisfacción de acuerdo con lo establecido en los numerales 7.2.1 y 8.2.1 de este manual.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD.

La Contraloría General de Nariño ha establecido la Política de Calidad (ver numeral 3.3. de este manual), y garantiza que ésta cumple con los siguientes requisitos:

- a) Es apropiada al propósito de la Entidad, ya que se elaboro a partir de las directrices de calidad que la Contraloría General de Nariño ha establecido.

- b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad que se presentan en el numeral 3.4. de este manual.
- d) Es conocida y comprendida por todo el personal de la Entidad. La política de calidad se comunica a través del Manual de Calidad y por medio de afiches ubicados en diferentes sitios de la Entidad, con el fin de hacer de la Calidad una filosofía de trabajo para todos los miembros de la Contraloría General de Nariño.
- e) Es revisada para su continua adecuación durante las revisiones por parte de la dirección.

5.4. PLANIFICACIÓN.

5.4.1. Objetivos de la calidad. Los objetivos han sido establecidos en las actividades y niveles pertinentes de la Entidad. Los objetivos de calidad (ver numeral 3.4) son coherentes con la política de calidad establecida por la Entidad.

5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad. Para la planificación del sistema de gestión de la calidad se desarrollan reuniones de trabajo a las que se les hace seguimiento para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas para implementar el sistema. Para lograr la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia y control del Coordinador de Calidad, quien los evalúa y los presenta para la aprobación por parte del Comité de Calidad, y al(os) directivo(s) a quien(es) le(s) afecte según la naturaleza de la modificación.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.5.1. Responsabilidad y autoridad. La Contraloría General de Nariño tiene definidas las responsabilidades del personal de la Entidad, las cuales se encuentran descritas en el manual de funciones de la Entidad. También se tienen determinados los niveles de autoridad que se manejan en la Entidad (ver Anexo A).

5.5.2. Representante de la dirección. La alta dirección de la Contraloría General de Nariño ha designado a su representante, quien se denominara Gerente de Calidad, para el Sistema de Gestión de la Calidad según se explica en el numeral 3.6 de este manual. Las funciones del Gerente de Calidad corresponden a las requeridas por la norma NTC-ISO 9001:2000, (ver numeral 3.6.) además de otras responsabilidades asignadas por la dirección.

5.5.3. Comunicación interna. La Contraloría General de Nariño ha establecido los procesos de comunicación interna mediante un plan de comunicación. En las estrategias de comunicación se establecen las responsabilidades que garantizan la eficacia del mismo.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. Generalidades. El Comité de Calidad de la Contraloría General de Nariño revisa trimestralmente el sistema de gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Se incluyen en la revisión la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

Se deja constancia de los resultados de la revisión en las actas de reunión del comité directivo y de control interno y el comité de calidad en donde se incluye la información de entrada, además de las decisiones y resultados de la revisión solicitados en el numeral 5.6 de la norma NTC-ISO 9001:2000.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS.

La Contraloría General de Nariño con el propósito de prestar un servicio con características de alta calidad, proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia. Para ello, el Coordinador de Calidad y demás jefes identifican los recursos necesarios comunicándolos al Secretario General para su aprobación y dar inicio a la gestión de adquisición de los mismos.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para ello, se evalúa constantemente por parte de la oficina de control interno el desarrollo de cada uno de los procesos de la Entidad.

6.2. RECURSOS HUMANOS.

6.2.1. Generalidades. Mediante la aplicación de los procesos y procedimientos que se describen en el numeral 6.2.2. de este manual, la Contraloría General de Nariño garantiza que el personal que realiza los trabajos que afectan la calidad del servicio, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación. La Contraloría General de Nariño realiza las siguientes actividades para cumplir con este requisito de la norma NTC-ISO 9001:2000.

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza los procesos que afectan la calidad del servicio según se ha establecido en el Manual de Funciones de la Entidad, aplicando los procedimientos **P – TH – 004 Procedimiento de nombramiento provisionales, P – TH – 001 Procedimiento de actualización de registro de personal, P – TH – 007 Selección de funcionarios de libre nombramiento, P – TH – 008 Ingreso de funcionarios y P – TH – 009 Ingreso de funcionarios de carrera administrativa**, para satisfacer las necesidades de personal de la Entidad.

- b) Proporciona la formación que se ha detectado necesaria en el literal “a” de acuerdo con las indicaciones y la aplicación del procedimiento **P – TH – 006 Procedimiento de Capacitación interna**.
- c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas según el literal “b” que se contemplan en el procedimiento para la formación que se ha mencionado.
- d) Se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante la realización de las auditorías internas de calidad descritas en el procedimiento **P – GC – 001 Auditorías Internas**, y en revisiones que pueden hacer los jefes de las diferentes dependencias de la Entidad.
- e) Mantiene los registros de la educación, la formación, las habilidades y la experiencia del personal que incide sobre la calidad del servicio mediante la aplicación de los procedimientos del proceso de Talento Humano; estos registros cumplen con los requisitos del numeral 4.2.4 de la norma NTC-ISO 9001:2000.

6.3. INFRAESTRUCTURA.

Para ejercer adecuadamente el control fiscal, la Contraloría General de Nariño cuenta con las oficinas, muebles y equipos de cómputo, necesarios para cumplir con su función constitucional y lograr la satisfacción de los requisitos establecidos. También se cuenta con medios de comunicación como teléfonos, fax, acceso a Internet, etc. para atención de clientes.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

La Contraloría General de Nariño determina y gestiona el ambiente de trabajo a través del Plan de Bienestar Social y el Plan de Salud Ocupacional.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

La Contraloría General de Nariño planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus productos. Durante la planificación de la realización de los productos, la Entidad realiza las siguientes actividades:

- a) Revisa la pertinencia de los objetivos de calidad que se encuentran en el numeral 3.4 de este manual de calidad. Igualmente determina los requisitos relacionados con los productos según se establece en el numeral 7.2.1 de este manual de calidad.
- b) Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para los productos.
- c) Determina las actividades requeridas de verificación, seguimiento e inspección para los productos, así como los criterios para la aceptación de los mismos.
- d) Determina los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos para realizar los productos cumplan con los requisitos definidos previamente. El resultado de esta planificación se presenta en los registros de control en cada proceso.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con los productos. La Contraloría General de Nariño determina:

- a) Todos los requisitos especificados y no establecidos por el cliente están determinados por la Constitución Política y la normatividad que aplica para el control fiscal.
- b) Los requisitos legales y relacionados con el servicio se les hace revisión periódica para identificarlos.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con los productos. El Contralor, Contralor Auxiliar, el Director Técnico, los directores de las dependencias (cuando sea necesario), revisan los requisitos relacionados con los productos antes de que la Entidad se comprometa a proporcionarlo al cliente. Esta revisión garantiza que:

- a) Están definidos los requisitos de los productos.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos de los productos y el tipo de acción legal que se va a ejercer y los expresados previamente.
- c) Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos, estos están definidos por la Constitución Política y la Ley.

7.2.3. Comunicación con el Cliente. La Entidad ha determinado y establecido unas comunicaciones eficaces con el cliente para el tratamiento de temas relacionados con información de los productos, orientación, consultas, asesorías legales, atención de quejas y reclamos, como se explica a continuación:

- a) La Contraloría General de Nariño, a través, de la oficina de quejas y reclamos atenderá todas las consultas y quejas que tengan los clientes sobre los procesos y servicios que se prestan.
- b) La retroalimentación del cliente se lleva a cabo por medio del diligenciamiento del formato **Satisfacción del cliente**. El manejo de las quejas se realiza a través de los procedimientos: **P – RQ – 003 Recepción de las denuncias y/o quejas y P – RQ – 004 Seguimiento de las denuncias y/o quejas**.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO.

Este numeral de la norma NTC-ISO 9001:2000 no aplica en la Contraloría General de Nariño según se explica en el numeral 3.2 de este manual.

7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS.

7.4.1. Proceso de Adquisición de Bienes y/o Servicios. La Contraloría General de Nariño se asegura que los bienes y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de contratación especificados. Los pasos para realizar las adquisiciones de bienes y/o servicios, evaluar, seleccionar y establecer los criterios para verificar el desempeño de los proveedores se encuentran especificados en los procedimientos **P – RS – 007 Selección y evaluación de proveedores, P – RS – 003 Procedimiento de contratación de bienes y servicios (mínima cuantía), P – RS – 002 Procedimiento de contratación de bienes y servicios (menor cuantía)**. Los resultados obtenidos se registran en el formato **Desempeño de Proveedores**.

7.4.2. Información de las Adquisiciones de Bienes y/o Servicios. En los procedimientos **P – RS – 003 Procedimiento de contratación de bienes y servicios (mínima cuantía)**, **P – RS – 002 Procedimiento de contratación de bienes y servicios (menor cuantía)**, se explican las maneras como debe ir la información que describe el bien y/o servicio a contratar, de acuerdo con lo exigido por el numeral 7.4.2 de la norma NTC-ISO 9001:2000.

7.4.3. Verificación de los Bienes y/o Servicios adquiridos. Al momento de recibir los Bienes y/o Servicios que son requeridos por la Entidad, se verifica que estén acordes con los requisitos preestablecidos para su utilización. Esta verificación se realiza comparando el bien y/o servicio adquirido contra la orden de requisición del mismo o de acuerdo a lo establecido en el plan de compras de la Entidad.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.5.1. Control de la Producción y de la prestación del servicio. La Entidad planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio de acuerdo a la normatividad legal que le aplica.

Los literales c), d), e) y f) de este numeral de la norma NTC-ISO 9001:2000 no aplican en la Contraloría General de Nariño según se explica en el numeral 3.2 de este manual.

7.5.2. Validación de los Procesos de la Producción. Este numeral de la norma NTC-ISO 9001:2000 no aplica en la Contraloría General de Nariño según se explica en el numeral 3.2. de este manual.

7.5.3. Identificación y Trazabilidad. Durante el ejercicio del control fiscal, la Contraloría General de Nariño, identifica claramente todos los productos resultantes de cada proceso. También tiene identificado el estado en que el producto se encuentra respecto a los requisitos.

7.5.4. Propiedad del Cliente. Este numeral de la norma NTC-ISO 9001:2000 no aplica en la Contraloría General de Nariño según se explica en el numeral 3.2. de este manual.

7.5.5. Preservación de los Productos. Durante las etapas de planeación, elaboración y entrega de los productos la Contraloría General de Nariño, hace énfasis en su conservación y mantenimiento de acuerdo a los requisitos establecidos por la Ley.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

Este numeral de la norma NTC-ISO 9001:2000 no aplica en la Contraloría General de Nariño según se explica en el numeral 3.2. de este manual.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES.

La Contraloría General de Nariño planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio prestado.
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

8.2.1. Satisfacción del Cliente. La Contraloría General de Nariño realiza el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente mediante comunicación directa con la persona, organización o entidad a quien se le prestó un servicio mediante el diligenciamiento del formato **Satisfacción del cliente**. Los resultados de esta comunicación son tomados en consideración por el Comité Directivo y de Control Interno de la Contraloría General de Nariño para disponer las acciones que considera apropiadas. De igual manera se evalúan durante la revisión por la dirección mencionada en el numeral 7.5.6.

8.2.2. Auditoría Interna. La Contraloría General de Nariño realiza auditorías internas a todas las áreas que afectan la calidad de los productos, con el propósito de determinar que el sistema de gestión de la calidad:

- a) Presenta conformidad tanto con los criterios establecidos en el numeral 7.7.1 de este manual de calidad, como con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000 y con los requisitos establecidos por la Entidad en su sistema de gestión de la calidad.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. La Contraloría General de Nariño ha establecido el procedimiento para auditorías **P – GC – 001 Auditorías Internas**, el cual satisface todos los requisitos exigidos en el numeral 8.2.2. de la norma NTC-ISO 9001:2000.

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos. El seguimiento y medición de los procesos, cuando aplica, se realiza a través de indicadores de gestión definidos por la alta dirección.

Durante las revisiones por la dirección y con la información de entrada para la misma, también se evalúa el desempeño de los procesos del sistema de gestión de la calidad, para verificar que éstos están en capacidad de alcanzar los resultados planificados, de lo contrario, se deben tomar acciones de acuerdo con los procedimientos de Acciones Correctivas y Acciones preventivas que se mencionan en el numeral 8.5.2 y 8.5.3 de este Manual de Calidad.

8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto. El seguimiento y la medición de los productos se realizan a través de tableros de control que especifican las características críticas y los mecanismos de control. El registro de estas actividades, cuando aplica, se llevan en formatos para el control en proceso de los productos.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

La Contraloría General de Nariño asegura que los productos que no son conforme con los requisitos, son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencionada. La Entidad tiene establecidos los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de los productos no conforme.

La Contraloría General de Nariño ha establecido el procedimiento **P – GC – 004 Control del Producto No Conforme**, para el debido tratamiento del producto No Conforme, el cual satisface todos los requisitos exigidos en el numeral 8.3. de la norma NTC-ISO 9001:2000

8.4. ANÁLISIS DE DATOS.

La Contraloría General de Nariño realiza la gestión de los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar mejora continua. Los datos así obtenidos se analizan para obtener información sobre:

- a) La satisfacción del cliente, tomados del formato **Satisfacción del cliente**.
- b) La información relacionada con el desempeño de los proveedores, la cual es proporcionada por el formato **Desempeño de Proveedores**. Con base en la

información recolectada en estos formatos se hace el análisis del comportamiento de los proveedores.

8.5. MEJORA.

8.5.1. Mejora continua. La Entidad asegura que mejora continuamente sus actividades y su Sistema de Gestión de la Calidad a través de una buena gestión de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditorías, las acciones correctivas y preventivas y a través de las revisiones por la dirección.

8.5.2. Acción Correctiva. La Contraloría General de Nariño tiene establecido el procedimiento **P – GC – 002 Acciones Correctivas**, mediante el cual toma las acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades con el propósito de prevenir que se vuelvan a presentar. El procedimiento mencionado cumple con todos los requisitos establecidos en el numeral 8.5.2 de la norma NTC-ISO 9001:2000.

8.5.3. Acción Preventiva. La Contraloría General de Nariño tiene establecido el procedimiento **P – GC – 003 Acciones Preventivas**, mediante el cual toma las acciones necesarias para eliminar la causa de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. El procedimiento mencionado cumple con todos los requisitos establecidos en el numeral 8.5.3 de la norma NTC-ISO 9001:2000.

9. CONCLUSIONES

El sistema de gestión de calidad está diseñado y se adapta a los procesos de la Contraloría General de Nariño con la finalidad de garantizar eficacia, eficiencia y mejora continua.

Se debe buscar la satisfacción del cliente a través de lograr el nivel más alto de calidad en los servicios que presta la Contraloría General de Nariño.

Es importante que los profesionales de la Contraloría General de Nariño participen en la creación, implementación y evaluación del sistema de gestión de calidad, en busca de brindar la mejor atención y los mejores servicios para el cliente.

El sistema de gestión de calidad está planificado, diseñado y documentado para que la Contraloría General de Nariño, después de su implementación pueda ser certificada con la norma NTC - ISO 9001:2000.

El liderazgo, compromiso y participación de la alta dirección son esenciales para el desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para todas las partes interesadas

La implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000 es el primer paso para la implementación de la norma NTCGP 1000:2003 lo que le permite más fácilmente adquirir una cultura de calidad, complementar el sistema y conseguir los requisitos que esta norma solicita.

10. RECOMENDACIONES

Es Necesario que el sistema de Gestión de la Calidad de la Contraloría General de Nariño sea implementado para búsqueda de la mejora continua y la consecución de los objetivos institucionales y los objetivos de la Calidad.

La contraloría General de Nariño está sujeta a la ley 872 de 2003 que solicita la creación de un sistema de gestión de la calidad para la gestión pública, para cumplir con este requisito de ley es necesario que el sistema de gestión de la calidad se adapte a la norma NTCGP 1000:2003 que es la norma técnica de calidad que la ley 872 exige.

La Contraloría General de Nariño debe crear un área u oficina asesora que se encargue de manejar exclusivamente el proceso de gestión de la calidad, para el aseguramiento de la calidad y mantener y controlar el sistema.

La Contraloría General de Nariño debe brindar capacitación en auditorías internas de calidad a la mayoría de los funcionarios para que los funcionarios que se encarguen de verificar el sistema sean rotativos, creando una apropiación de la cultura de calidad.

La alta dirección de la Contraloría General de Nariño debe definir e implementar un procedimiento eficaz y eficiente para la comunicación de la política de calidad, los requisitos de la calidad, los objetivos de la calidad y los logros del sistema.

El contralor debe promover activamente la retroalimentación y la comunicación del personal de la Contraloría general de Nariño como un medio para su participación en la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Auditar el sistema de gestión de la calidad de una forma periódica permite verificar la eficiencia de este y así poder tomar las acciones de mejora necesarias que las auditorías internas arrojen como resultado.

BIBLIOGRAFÍA

COLIN O, Leticia. Las Normas ISO 9000:2000 de Sistemas de gestión de la calidad. Artículos Técnicos. Boletín IIE, julio-agosto del 2002.

CORNEJO, Miguel Angel. "Lo caro es no tener calidad". En: El Colombiano. Bogotá. (Octubre 1995).

DEMING, W. Edwards. Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Ediciones Díaz De Santos, S.A. Madrid 1989.

GARCÍA DE BERRIOS, Omaira. Calidad y productividad: Un enfoque alternativo. En: Revista Venezolana de Gerencia. Maracaibo. Año 5, No. 10 (abril de 2000); p.37.

GORDO PEÑA, Ana Cristina. Calidad Igual Competitividad. En Clase Empresarial. Bogotá. No. 24 (junio de 1995); p. 20.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Compendio de Normas para tesis y otros trabajos de grado. Edición Actualizada 2006.-2007. Bogotá: INCOTEC. NTC 1486, 1075, 1487, 1160, 1308.

MORA CALDAS, Jorge. Función fiscalizadora del estado. Editorial NORMA. Bogotá 1967.

MUÑOZ HERNANDEZ, Mario. En: Tecnología Administrativa. Medellín. Vol. IX, No. 20 (enero - junio de 1995); p. 49.

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la Calidad – fundamentos y vocabulario. ICONTEC. 2005-12-22.

NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. ICONTEC 2000.

Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Bogotá. NTCGP 1000:2004. Mayo de 2004. p. 1-12.

Plan estratégico 2004-2007, Contraloría General de Nariño

PYZDEK, Thomas. Manual de Control de la Calidad en la Ingeniería, Editorial McGraw Hill, México 1996.

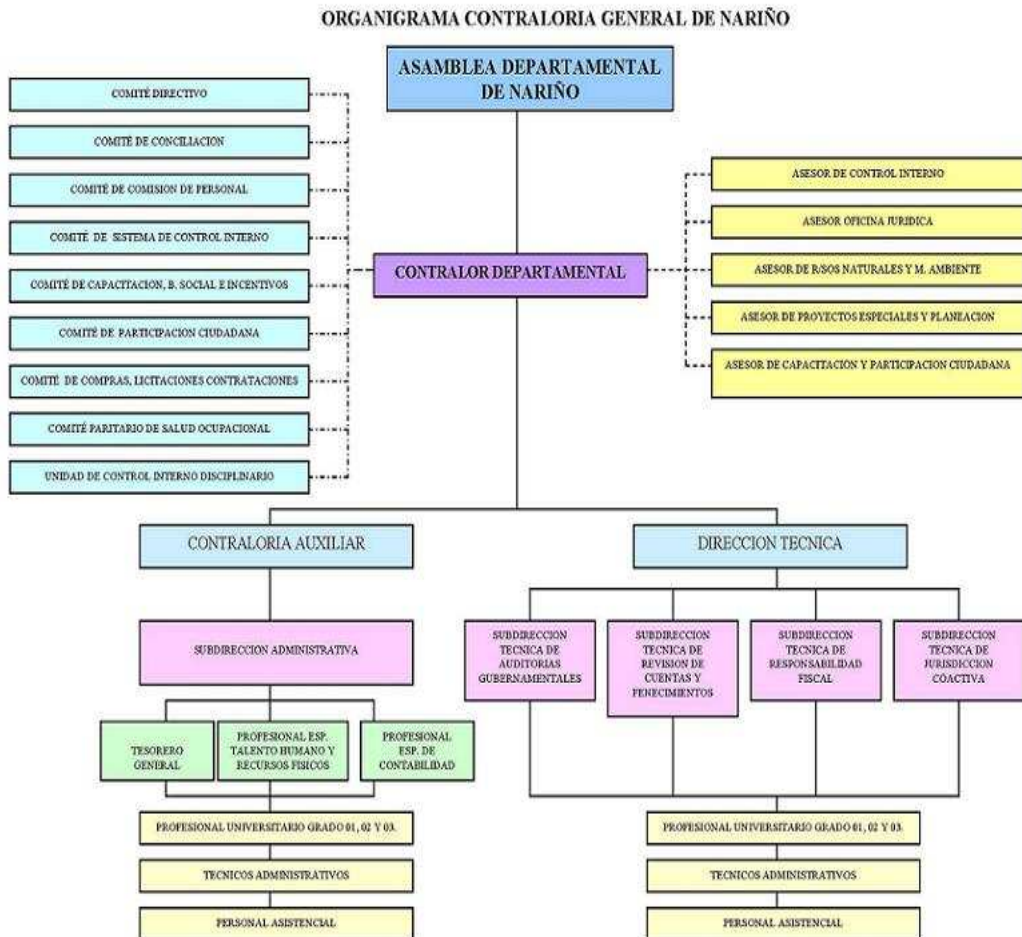
SALLENAVE, Jean Paul. Gerencia y Planeación Estratégica. Editorial NORMA. Bogotá. 2002. p. 118.

TABLA, Guillermo. Guía para implantar la norma ISO 9000: "*Para empresas de todo tipo y tamaño*". Editorial Mc Graw Hill. 1998.

TIGANI, Daniel. Siete dimensiones de la calidad del servicio, www.sappiens.com. [Septiembre 27 de2001].

ANEXOS

Anexo A: ORGANIGRAMA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE NARIÑO



Anexo B: MAPA DE PROCESOS DE LA CONTRALORIA GENERAL DE NARIÑO

MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE NARIÑO						
REQUISITOS DEL CLIENTE	PROCESOS ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			CONTROL Y MEJORAMIENTO	
					CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	GESTIÓN DE CALIDAD
	PROCESOS MISIONALES	CONTROL FISCAL				
		RECEPCIÓN Y TRAMITE DE QUEJAS	AUDITOR	RESPONSABILIDAD FISCAL	JURISDICCIÓN COACTIVA	
	PROCESOS DE APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA				SOPORTE JURIDICO
		GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GSTIÓN FINANCIERA	RESURSOS FISICOS	SOPORTE TECNOLOGICO	

**Anexo C: CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA
CONTRALORIA GENERAL DE NARIÑO**

Anexo D: INDICADORES DE GESTIÓN Y PLANES DE CONTROL PARA LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE NARIÑO.