

Editorial

DESARROLLO SOCIAL CON CALIDAD

Ingresar en una cultura de la Gestión de Calidad es inscribirse en un sistema de cualificación del servicio público a través de una metodología que permite direccionar y evaluar el desempeño de la administración.

Esta pretensión obviamente genera traumatismos iniciales en los métodos que comienzan a desarrollarse y en las actitudes de los funcionarios frente a las políticas que deben adoptarse.

Si bien otrora, los servicios debían prestarse y los funcionarios no poseían metodologías para resolver en la cotidianidad procedimientos de su ocupación, ellos en su sapiencia o destreza construían rutinas que les permitían cumplir con cierto grado de satisfacción las metas propuestas dentro de sus programas.

No obstante estas soluciones creativas personales han sido en muchos casos sutilmente nocivas y de gran fragilidad para soportar registros, controles, evaluaciones y auditorias en organizaciones con alto nivel de exigencia y compromiso social.

Estos hábitos que se construyen a partir de las rutinas establecidas por los funcionarios, generan costumbres perniciosas en los usuarios y se ciernen como obstáculos cuando se trata de implementar metodologías universales para la prestación de servicios en instituciones públicas.

Por fortuna en la actualidad contamos que una administración cuya voluntad política se inclina hacia la certificación del Municipio, la cualificación del servicio a usuarios y la formación en Gestión de Calidad a sus funcionarios.

Este propósito nos acerca día a día a brindar con mayor profesionalismo los servicios del Estado y dar al usuario más satisfacción frente a las expectativas que tiene de solución a sus necesidades.

En una dependencia como la Secretaría de Desarrollo Social y Político, que atiende en su mayoría a población vulnerable y adelanta proyectos de interés social, requerimos de instrumentos como los que brinda el Sistema de Gestión de

BOLETÍN INFORMATIVO SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL

SISTEMAS DE GESTIÓN
Y CONTROL
MUNICIPIO DE PEREIRA

BOLETÍN INFORMATIVO
Nº. 12

AGOSTO DE 2009

DIRECCIÓN OPERATIVA
DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO Y
SISTEMAS DE GESTIÓN
(SGC, SCI, SDA)

SECRETARIA DE
PLANEACIÓN
MUNICIPAL

2009

CONTENIDO

1. Procedimiento Auditoria Interna
2. Cambios en la Norma ISO 9001:2008
3. Notificaciones
4. Principio del Mes



Calidad por la cantidad de usuarios y proyectos que manejamos.

La sistematización y archivo de información; la presentación de la oferta de institucional y su acercamiento a las comunidades; la intervención profesional de campo y la selección de los posibles beneficiarios; la formulación y diseño de mejores proyectos de atención y gestión de la población vulnerable, son algunas de las actividades propias de nuestros funcionarios que en el transcurrir cotidiano, requieren de métodos y herramientas de trabajo idóneos para prestar un servicio eficaz y eficiente.

El Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta necesaria en la modernización del Estado y en los instrumentos que debe poseer un funcionario para el buen desempeño de sus labores. Su implementación obliga a una disciplina y a un cambio de actitud en las personas involucradas desde el ámbito interno como el externo.

Nosotros recibimos con beneplácito la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y estamos construyendo en la Secretaría de Desarrollo Social y Político una cultura de buen servicio público, rodeados de los instrumentos que nos facilita el sistema y de la voluntad de cambio de los funcionarios.

JESÚS MARÍA HERNÁNDEZ CRUZ
SECRETARIO DE DESARROLLO SOCIAL Y POLITICO.



Procedimiento Auditoria Interna

Procedimiento Auditoria Interna

Tiene como propósito establecer el procedimiento para planificar y desarrollar el programa de auditorias internas de calidad, orientado a verificar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos establecidos por la entidad y evaluar su implementación y eficacia para alcanzar los objetivos de calidad establecidos.

CUMPLE CON EL NUMERAL 8.2.2
DE LA NORMA ISO 9001:2008 Y
LA NTCGP 1000:2004

¿QUÉ ES UNA AUDITORIA INTERNA?

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el nivel en que se cumplen el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Tenemos una NO
CONFORMIDAD
¿Qué hacemos?



ETAPA 1: Planeación de la Auditoria

Se realiza la planificación anual, elaborar el Plan de Auditoria, informar y notificar este plan. Realizar la Reunión de Apertura en Comité Coordinador y Operativo de Gestión y Control y en otra reunión con el equipo auditor, explicando la metodología, ratificando Objetivo, Alcance y confirmando el Plan de Auditoria

POLITICA DE OPERACIÓN

La Dirección Operativa de Direccionamiento Estratégico será la encargada en conjunto con el Proceso Control de Verificación y Evaluación de elaborar el Plan de Auditoria y socializarlo en el Comité Coordinador de Gestión y Control.

Para la selección del equipo auditor se debe tener en cuenta la Matriz de Perfiles para Auditores.

Ejemplo:



PLAN DE AUDITORIA

Revisión: 5
Fecha: 06-08
Página 1 de 10

FECHA ELABORACION :	Junio 23 de 2008
OBJETIVO DE LA AUDITORIA:	Evaluar el grado de implementación de los requisitos de la norma Técnica Colombia NTCGP1000-2004 en los procesos del Municipio de Pereira.
ALCANCE:	Esta auditoria cubre todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Municipio de Pereira, los cuales se describen a continuación: Gestión Gerencial, Gestión Estratégica, Sistemas de Información, Planificación Socioeconómica, Planificación Territorial, Gestión Tributaria, Gestión Inmobiliaria, Seguridad ciudadana, Control y Vigilancia, Control Urbanístico, Prevención y Atención de Desastres y emergencias, Desarrollo Rural, Salud Publica y Seguridad Social, Recreación y Deportes, Infraestructura, Desarrollo Social y Político, Gestión Educativa, Herramientas de Desarrollo Administrativo, Jurídica, Control de Verificación y Evaluación, Comunicación Publica, Gestión Financiera.
DEPENDENCIAS RESPONSABLES DEL PLAN DE AUDITORIA:	Proceso Control de Verificación y Evaluación Proceso Gestión Estratégica,
AUDITOR LIDER:	Claudia Liliana López Jiménez- Directora Operativa Direccionamiento Estratégico
DOCUMENTOS Y CLAUSULAS DE REFERENCIA:	Manual de Calidad, Norma Técnica Colombiana para la Gestión Publica. NTCGP 1000-2004, Mapa de Riesgos.
FECHA DE EJECUCION DE LA AUDITORIA:	Julio 7-8-9-10-11-12-14-16-17-18-19-21-22-23-24-25-26-28-29-30-31.
REUNION DE APERTURA:	Julio 2 de 2008
REUNION DE ENLACE DEL EQUIPO DE AUDITORIA	Agosto 4 de 2008
REUNION DE CIERRE:	Agosto 6 de 2008



PLAN DE AUDITORIA

Revisión: 5

Fecha: 06-08

Página 2 de 10

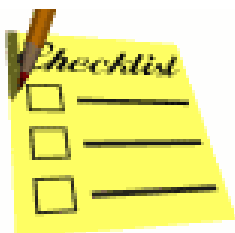
AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

FECHA AUDITORIA	PROCESO AUDITADO	SUBPROCESO	HORA AUDITORIA	AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR	AUDITADO
Julio 7 de 2008	Gestión Tributaria	Administración del sistema tributario.	8:00 Am a 12 M	Julian Villegas F.	Marta Isabel Contreras Olga Elena Marín	Líder del Proceso, Responsable de los Subprocesos y demás funcionarios y/o contratistas que el Auditor considere necesario.
Julio 7 de 2008		Gestión Tributaria.	2:00 PM a 6:00 PM	Julian Villegas F.	Marta Isabel Contreras Olga Elena Marín	
Julio 7 de 2008	Gestión Inmobiliaria	Gestión de proyectos inmobiliarios	8:00 Am a 12 M	Pedro José Ramírez	Pedro Jose Ramirez Ángela Fatt.	Líder del Proceso, Responsable de los Subprocesos y demás funcionarios y/o contratistas que el Auditor considere necesario.
Julio 7 de 2008		Gestión de vivienda	2:00 PM a 6:00 PM	Pedro José Ramírez	Pedro Jose Ramirez Ángela Fatt.	

Identificar los Criterios de Auditoria sobre las cuales se basará la Auditoria teniendo en cuenta el estado del proceso o subproceso a auditar y los resultados de Auditorias anteriores



Elaborar las Listas de Chequeo con base en los Criterios de Auditoria establecidos y enviarlas a la Dirección Operativa de Direccionamiento Estratégico.



Criterios de Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Nota Los criterios de auditoria se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria

La Dirección Operativa de Direccionamiento Estratégico revisa las listas de chequeo para verificar que se tengan en cuenta los requisitos de la norma pertinentes que aplican al proceso y los aspectos que tengan mayor relevancia de acuerdo a lo establecido en el Plan de Auditoria.

Se devuelven con las observaciones pertinentes.



Ejemplo:



LISTA DE CHEQUEO

Versión: 5

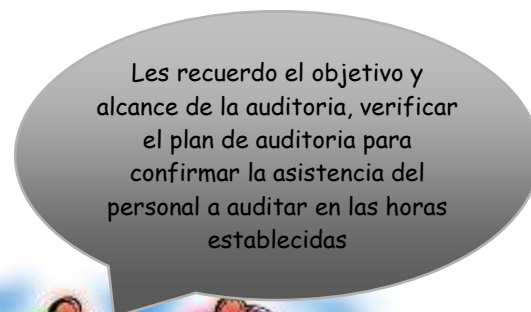
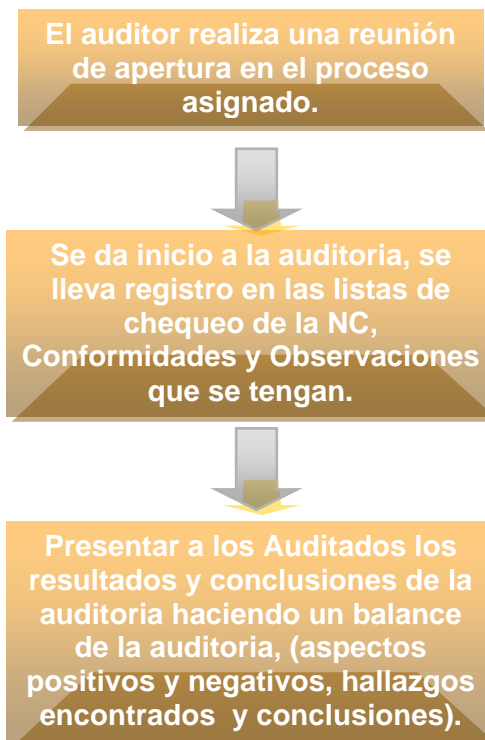
Fecha: 06-08

Página 1 de 2

Fecha:	Auditoria No.		
Proceso Auditar:	Subproceso A Auditar:		
Auditor (es)			
TIPO DE REPORTE:			
Conf: Conforme	NCM: No Conformidad Mayor	NCm: No Conformidad menor	Obs: Observación

#	PREGUNTA	EVIDENCIA	COMENTARIO	TIPO DE REPORTE

ETAPA 2: Ejecución de la Auditoria



Les recuerdo el objetivo y alcance de la auditoria, verificar el plan de auditoria para confirmar la asistencia del personal a auditar en las horas establecidas

POLITICA DE OPERACIÓN

Para conservar la independencia y asegurar la objetividad e imparcialidad los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Las Auditorias deben ser desarrolladas de acuerdo al Plan de Auditoria del Sistema de Gestión de Calidad el cual debe considerar el estado y la importancia de los procesos, así como los resultados de auditorias previas.

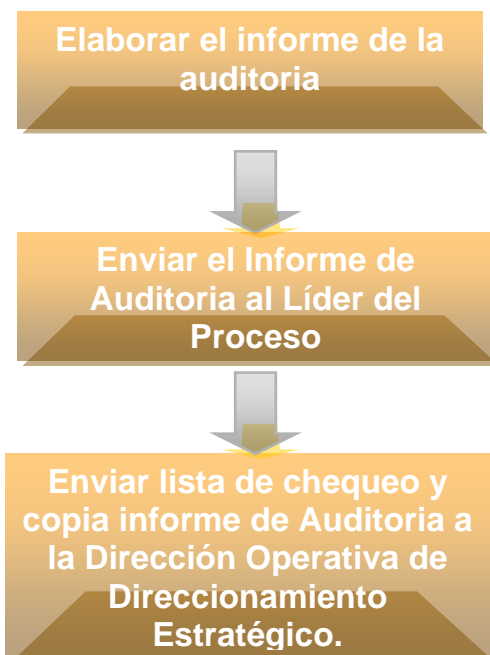



POLITICA DE OPERACIÓN

Los informes, listas de chequeo y reportes se deben entregar en los 5 días hábiles siguientes al desarrollo de la auditoria y cuando se cambie las condiciones de la auditoria se debe detallar en el Plan de Auditoria hora, fecha y se debe incluir una nota dando las razones de dichos cambios



ETAPA 3: Información de la Auditoria





Versión: 4
Fecha: 05-09
Página 1 de 1

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Fecha:	Auditoria No.
Proceso Auditado:	Subproceso Auditado:
Auditor (es)	

ASPECTOS POSITIVOS

ASPECTOS A MEJORAR

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA INTERNA

Numeral	Descripción	Tipo		
		NCM	NCn	OBS

CONCLUSIONES

FIRMA AUDITOR LIDER

FIRMA AUDITADO



Elaboración de los reportes de no Conformidad y acción de mejora con base en el informe de auditoria.
Se envían a cada proceso y a Control Interno



Cada proceso debe realizar las AC / AP pertinentes a los reportes de los Auditores Internos

Control Interno Revisa y Consolidación de las AC y AP en el Plan de Mejoramiento del SGC y publicación de estos.



ETAPA 4: Conclusión de La Auditoria.

Elaboración del informe consolidado de Toda la Alcaldía.




Se realiza Reunión de Cierre general con el Comité Coordinador, el Comité Operativo de Gestión y Control y el equipo Auditor, donde se hace la presentación del informe general de la auditoria
Nota: si es necesario se pueden realizar varias



ETAPA 5: Evaluación a los Auditores Internos

Se entregaran a los Auditados una evaluación para determinar el desempeño de los auditores internos, esta evaluación permitirá tomar las acciones necesarias para mejorar las capacidades de los auditores.

 EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD		Versión:	1
		Fecha:	06-09
		Página:	1 de 2
FECHA DE LA AUDITORIA:			
PROCESO AUDITADO:			
NOMBRE DEL AUDITADO:			
CARGO DEL AUDITADO:			
NOMBRE DEL AUDITOR A EVALUAR			
FECHA DE LA EVALUACIÓN:			

NS: NO SATISFACTORIO S: SATISFACTORIO

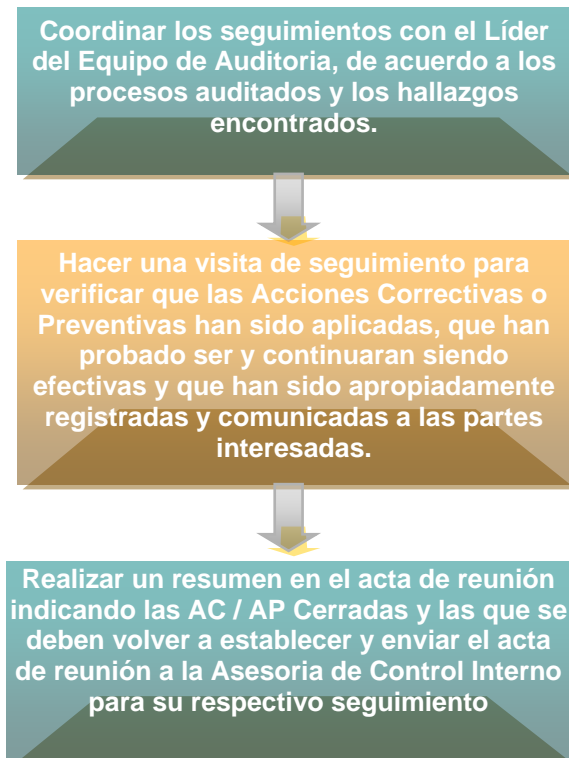
ASPECTO A EVALUAR	NS	S
1. PLANIFICACION DE LA AUDITORIA		
Envío del plan de auditoria		
Claridad en el contenido del plan de auditoria		
Eficacia en la comunicación inicial sobre la realización de la auditoria.		
2. MAHEJO DE DOCUMENTOS PARA REALIZAR LA AUDITORIA		
Uso de la lista de chequeo o verificación.		
Uso de las descripciones de procesos para realizar la auditoria.		
3. TÉCNICAS Y MAHEJO DE LA AUDITORIA		

ETAPA 6: Seguimiento a las acciones establecidas

Los seguimientos lo hará el Líder del Equipo de Auditoria, después de que ha transcurrido el plazo acordado para el cierre de las acciones correctivas o preventivas

Si al realizar la Auditoria de seguimiento se encuentra que la acción correctiva no ha sido.

NOTA: Para Finalizar la Oficina Asesora de Control Interno, debe realizar seguimiento posterior a los procesos, con base en las actas de reunión entregadas por los Auditores Internos de Calidad para el cierre de las AC/AP



Norma ISO 9001:2008

La Organización Internacional de Estándares realizó la última revisión a la Norma ISO 9001, la cual entro en vigencia a partir de noviembre de 2008, por lo cual traemos una breve explicación de los cambios que afectan al Sistema de Gestión de Calidad por la actualización de esta norma.

Cabe destacar que no se agregaron requisitos ni se hicieron cambios significativos o que tuvieran un impacto en los Sistemas con implementados con esta norma, se hicieron, por ejemplo, mas evidente la relación que debe tener el Sistema de Gestión de Calidad con el Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) y la mayoría de los ajustes fueron para dar claridad a los requisitos, en muchos caso a través de Notas Aclaratorias.

A continuación les mostraremos algunos ejemplos de estos cambios:

Ejemplo 1:

Numeral 4.1 Requisitos Generales, en la parte final de este numeral se habla sobre los procesos contratados externamente.

ISO 9001:2000

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Nota: Los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente deberían incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones.

ISO 9001:2008

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y extensión del control aplicado sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

- **NOTA 1** Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente deberían incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones, análisis y mejora.
- **NOTA 2** Un proceso contratado externamente se identifica cuando uno de ellos, es necesario para el sistema de Gestión de calidad de la organización, pero que se realiza por una parte externa a la organización.
- **NOTA 3** El tipo y la naturaleza del control que se aplicará al proceso contratado externamente puede verse influida Por factores tales como:
 - a) los posibles efectos del proceso contratado externamente en la capacidad de organización para proporcionar productos que se ajusten a las necesidades;
 - b) La medida en la cual el control del proceso se comparte;
 - c) La capacidad de lograr el necesario control a través de la aplicación de la cláusula de 7,4.
- Asegurar el control sobre los procesos de contratación externa no exime a la organización de la responsabilidad de la conformidad con todos los requisitos de los clientes, estatutarios y reglamentarios.



Ejemplo 2:

Numeral 6.2.2 Recursos Humanos - Competencia, toma de conciencia y formación, se maneja el siguiente concepto CALIDAD = Conformidad con los requisitos

ISO 9001:2000

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto;
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades;
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas;

ISO 9001:2008

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la **conformidad con los requisitos de los productos**,
- b) **cuando sea aplicable**, proporcionar formación o tomar otras acciones **para lograr la competencia necesaria**
- c) **asegurar que la competencia necesaria se ha conseguido**,

Ejemplo 3:

Numeral 6.4 Ambiente de Trabajo, se incluye la definición de ambiente de trabajo para la norma.

ISO 9001:2000

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

ISO 9001:2008

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

NOTA. El término "ambiente de trabajo" se refiere a las condiciones en que el trabajo se realiza incluyendo factores físicos, de medio ambiente y otros (como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o el clima).

Si quiere saber más sobre estos cambios puede consultar la carpeta SIGGESTION.



NOTIFICACIONES

NOTIFICACIONES

Se hace relación a las adiciones, cambios o eliminaciones aprobados en la documentación del SGC y que se han notificado a través de correo electrónico en el mes de Julio.

Solicitud N°	PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN VIGENTE
193	Gestión Gerencial	Control de Ofimática	2
207	Gestión Estratégica	Matriz de Objetivos de Calidad	6
216	Gestión Educativa	Caracterización de Procesos	3
217	Gestión Educativa	Mapa de Controles	2
218	Gestión Educativa	Criterios para el Control del Producto y/o Servicio	3
220	Gestión Educativa	Listado Maestro de Documentos Externos	3
221	Gestión Educativa	Manual de Procedimientos	3
222	Gestión Educativa	Listado de Funcionarios y Contratistas	
223	Gestión Educativa	Mapa de Riesgos	3
224	Gestión Educativa	Matriz de Objetivos de Calidad	2
225	Infraestructura	Listado Maestro de Documentos Internos	2
226	Infraestructura	Listado Maestro de Documentos Externos	3
227	Infraestructura	Matriz de Objetivos de Calidad	2
228	Infraestructura	Criterios para el Control del Producto y/o Servicio	3
230	Gestión Estratégica	Matriz de Perfiles de Funcionarios	5
231	Gestión Estratégica	Control de Llamadas	1
232			
233	Prevención y Atención de Desastres	Mapa de Controles	3
234	Gestión Inmobiliaria	Listado de Funcionarios y Contratistas	
235	Salud Publica y Seguridad Social	Manual de Procedimientos	5
236	Desarrollo Rural	Matriz de Objetivos de Calidad	2
237	Gestión Financiera	Flujograma Ordenes de Pago	3
238	Gestión Financiera	Manual de Procedimientos	10
240	Salud Publica y Seguridad Social	Matriz de Perfiles de Funcionarios	1
241	Sistema de Información	Mapa de Riesgos	4
242	Sistema de Información	Matriz de Objetivos de Calidad	6



Solicitud N°	PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN VIGENTE
243	Sistema de Información	Caracterización de Procesos	10
244	Sistema de Información	Mapa de Controles	3
245	Planeación	Listado de Funcionarios y Contratistas	
246	Prevención y Atención de emergencias	Matriz de Perfiles de Funcionarios	1
247	Seguridad Ciudadana	Matriz de Objetivos de Calidad	6
248	Herramientas de Desarrollo Administrativo	Listado Maestro de Documentos y Normograma Interno	7
249	Herramientas de Desarrollo Administrativo	Manual de Procedimientos	10
250	Herramientas de Desarrollo Administrativo	Listado Maestro de Registros	8
251	Herramientas de Desarrollo Administrativo	Listado Maestro de Documentos y Normograma Externo	10
252	Infraestructura	Matriz de Perfiles de Funcionarios	1
253	Infraestructura	Matriz de Perfiles para Trabajadores Oficiales	1
254	Prevención y Atención de Desastres	Matriz de Objetivos de Calidad	4
255	Control de Verificación y Evaluación	Manual Planes de Mejoramiento	4
258	Control Urbanístico	Listado Maestro de Documentos y Normograma Interno	1
259	Herramientas de Desarrollo Administrativo	Formato Certificado de Aptitud Laboral	1
260	Gestión Inmobiliaria	Listado de Funcionarios y Contratistas	
261	Sistema de Información	Manual de Procedimientos	10
262	Herramientas de Desarrollo Administrativo	Formato de Registro de Historia Clínica Ocupacional entregadas a las EPS	1
263	Control y Vigilancia	Matriz de Objetivos de Calidad	5



Principio del Mes

Principio del Mes

Honestidad:

Que significa hacer las cosas de acuerdo a unos principios y valores humanos adoptados desde la familia, para hacer las cosas con amplio sentido social y en defensa de los derechos humanos, reconociendo los derechos de los ciudadanos y haciendo que sean respetados por todos.

