

# ¿Cuál es nuestra actitud?

## TUS CARAS DE CADA DIA



LUNES

MARTES

MIERC.

JUEVES

VIERNES

SÁBADO

DOMINGO



## SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS :

“DE NADA VALE que estemos en un proceso de Mejoramiento Continuo si el cliente no lo ve, y no suena la Caja Registradora”. William Carsen, Presidente, Westinghouse Latinoamérica



Hoy : Sistema Integrado de Gestión. S.I.G.

Mañana: Sistema de Gestión Integrado. S.G.I

Compuesto por: SCI – SGC - SISTEDA



# Sistema de Gestión Integrado

“La Función Pública como Sistema de Gestión Integrado tiene como propósito básico la adecuación de las personas a la estrategia de la organización para la producción de resultados acordes con las prioridades y cumplimiento de las **metas corporativas.**”



# ¿Qué es un Sistema?

**“Un sistema es una entidad cuya existencia y funciones se mantienen como un todo por la interacción de sus partes”.**

(Joseph O`Connor - Ian McDermott)

**“Un sistema puede ser definido como un complejo de elementos interactuantes”.**

Von Bertalanffy, 1993: 56)

**“Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan”.**

(NTC-ISO9000:2005)



**REFLEXIÓN:** “CADA SISTEMA, NO IMPORTA SU TAMAÑO, tiene pasos, partes, o componentes que cuando son mejorados, pueden mejorar sustancialmente el desempeño del sistema en su totalidad. Estas partes se llaman "Puntos de Apalancamiento." Pero optimizar componentes separados destruye la efectividad del "todo." Optimización requiere una orientación de Ganar/Ganar y sistemas que permitan que la cooperación suceda. Debemos trabajar juntos para optimizar el Sistema como un todo, y no tratar de optimizar partes separadas”. Brian Joyner, Gerencia de Cuarta Generación.



# Sistema GESTION Integrado

**SISTEMA  
DE  
CONTROL  
INTERNO**

**Sistema De  
Gestión De  
Calidad**

**Sistema Desarrollo Administrativo**



# Sistema de Control Interno

## La Constitución Política de 1991

### Artículo 209.

“(...) La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley”

### Artículo 269.

“En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de Control Interno”

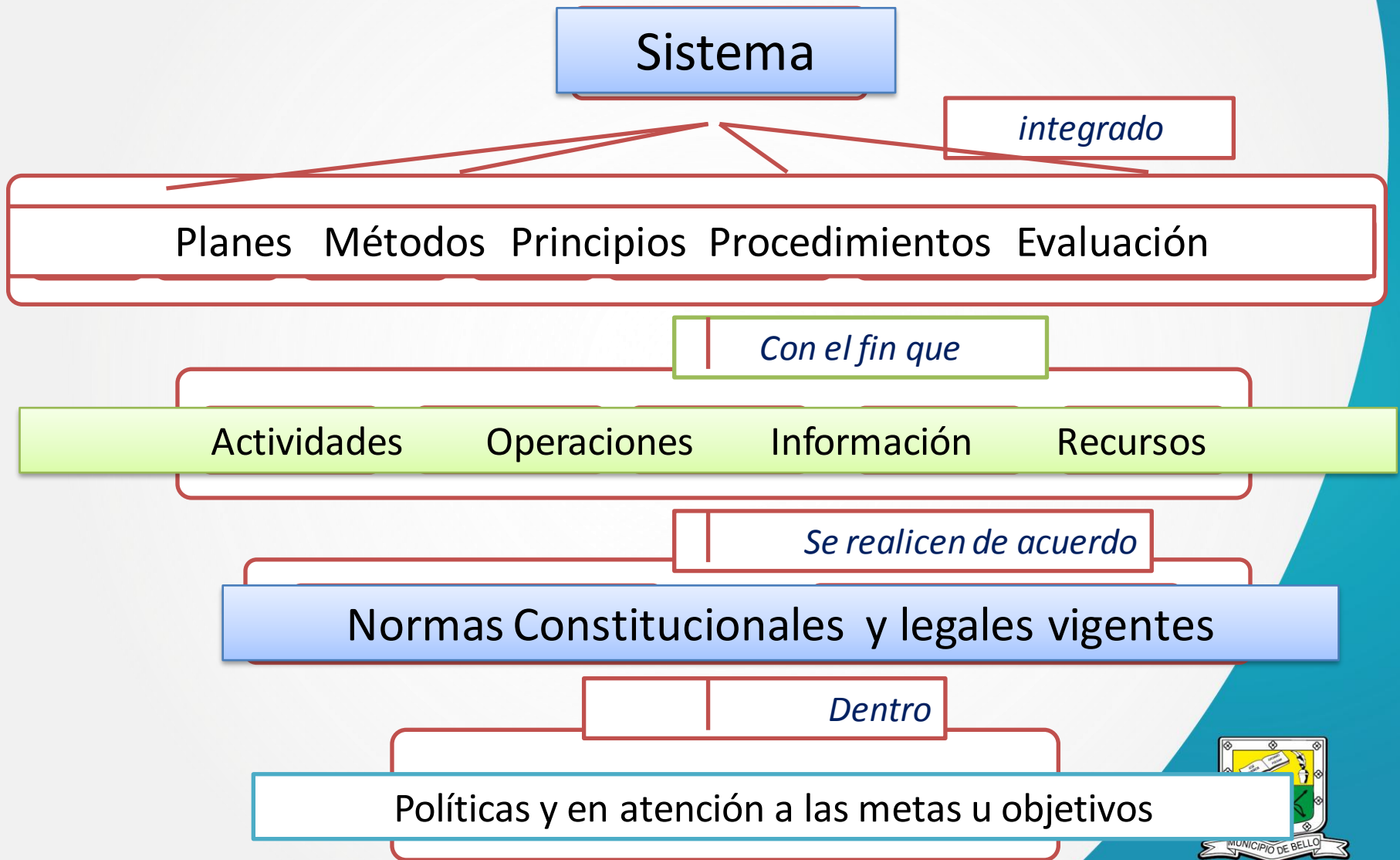
### Ley 87 de 1993

Establece las normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado





# ¿Qué es el Sistema de Control Interno?



# Base Técnica y Aplicativa del S.C.I

1. **SE FUNDAMENTA** en la construcción de una *Ética Institucional*.
2. **TOMA COMO BASE** *Modelos Internacionales de Control Interno: COSO, GAO, COCO, CADBURY, COBIT.*
3. **SE ORIENTA** a la *Prevención de Riesgos*.
4. **SE HACE EFECTIVO** en una *Organización por Procesos*.
5. **ENCAUZA** la Organización Pública hacia un *Control Corporativo* permanente.
6. **DISPONE** a la Entidad hacia una *Medición de la Gestión en Tiempo Real*.



# Base Técnica y Aplicativa del S.C.I.

7. **ENFATIZA** en la *Generación de Información* suficiente, pertinente, oportuna, de utilidad organizacional y social.
8. **CONTROLA** la efectividad de los **procesos de *Comunicación Pública y Rendición de Cuentas.***
9. **FORTALECE** la función de ***Evaluación Independiente a la Gestión.***
10. **SE ORIENTA** hacia la ***Estandarización de Metodologías y Procedimientos de Evaluación del CI y de Auditoría.***
11. **OTORGA** alto nivel de importancia a los ***Planes de Mejoramiento.***



# Principios del S.C.I

## **AUTORREGULACIÓN:**

Capacidad institucional de la Entidad Pública para *reglamentar* los asuntos que le son propios a su función administrativa.

## **AUTOCONTROL:**

Capacidad de cada Servidor Público de *considerar el control como inherente e intrínseco a sus responsabilidades, acciones, decisiones, tareas y actuaciones.*

## **AUTOGESTIÓN:**

Capacidad de la Entidad Pública para interrelacionar la *Autorregulación y el Autocontrol* a fin de establecer la forma más efectiva de ejecutar su función administrativa.



Preste atención a las señales del entorno...



# Sistema de Gestión Integrado

**Sistema de  
Control  
Interno**

**SISTEMA  
DE  
GESTION  
DE  
CALIDAD**

**Sistema Desarrollo Administrativo**



# SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD

## REFLEXIÓN:

CUANDO HABLAMOS DE CALIDAD, estamos hablando acerca de la calidad del producto y del servicio. Pero también estamos hablando acerca de la calidad de nuestras relaciones y de la calidad de nuestra comunicación y de la calidad de las promesas que nos hacemos unos a otros. Por ello, es razonable pensar acerca de la calidad en términos de veracidad, confianza e integridad. Max DePree, C.E.O. Herman Miller Inc.



# Sistema de Gestión de Calidad

## LEY 872 DE 2003

Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios

### Entes obligados:

- Organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional. Corporaciones Autónomas Regionales.
- Entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993
- Empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado.





# Ley 872 De 2003

## Artículo 1o. Creación del Sistema de Gestión de la Calidad

Sistema de Gestión  
de la Calidad

Herramienta  
de Gestión

- Sistémica.
- Transparente.
- Dirigir y evaluar el desempeño institucional.
- Calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.



# Ley 872 De 2003

## Artículo 1o. **Creación del Sistema de Gestión de la Calidad**

**Sistema de Gestión  
de la Calidad**

**Se  
Enmarca**

- **Planes estratégicos.**
- **Enfoque basado en procesos.**
- **Expectativas de los usuarios.**



# Ley 872 De 2003

## Artículo 3o. Parágrafo. Complementariedad

**Sistema de Gestión  
de la Calidad**

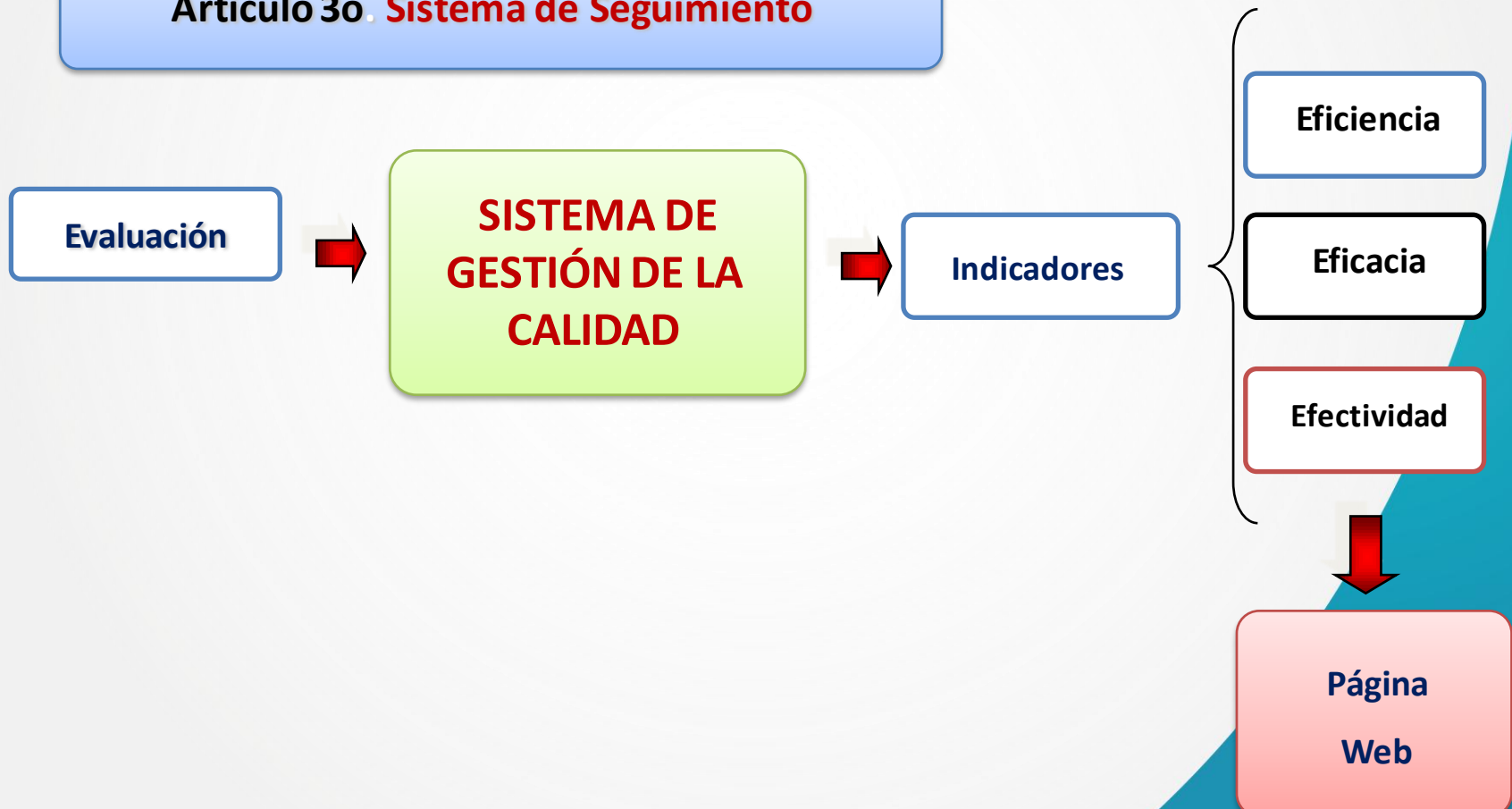
**Complementario**

- **Sistema de Control Interno.**
- **Sistema de Desarrollo Administrativo.**



# Decreto 4110 de 2004

## Artículo 3o. Sistema de Seguimiento



# Sistema de Gestión Integrado

**Sistema de  
Control  
Interno**

**Sistema De  
Gestión De  
Calidad**

**Sistema Desarrollo Administrativo**



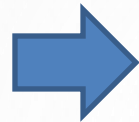
# Sistema de Desarrollo Administrativo

El Desarrollo Administrativo es un proceso de **mejoramiento permanente y planeado para la buena gestión, uso de los recursos y del talento humano** en los organismos y entidades de la Administración Pública.



# Sistema de Desarrollo Administrativo

**Políticas de  
Desarrollo  
Administrativo**



- **Desarrollo del talento humano estatal**
- **Gestión de la Calidad**
- **Democratización de la administración pública**
- **Moralización y transparencia**
- **Rediseños organizacionales**

***Gobierno Nacional***

**Decreto No. 3622 De 2005**



***Bello, Ciudad de Progreso***

# Complementariedad de los Sistemas

S.C.I. - S.G.C. - SISTEDA.





# Objetivo de cada Referente

## SISTEMA DE CONTROL INTERNO

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

## SISTEMA DE CALIDAD

Es una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

## SISTEMA DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Proceso de mejoramiento permanente y planeado para la buena gestión y uso de los recursos y del talento humano en los organismos y entidades de la Administración Pública.



# Principios

## S.C.I

- Autocontrol
- Auto-regulación
- Autogestión

## SISTEDA

- Desarrollo del Talento Humano
- Gestión de la Calidad
- Democratización de la administración pública
- Moralización y transparencia
- Rediseños organizacionales

## S.G.C

- Enfoque hacia el cliente
- Liderazgo
- Participación activa de los servidores públicos
- Enfoque basado en los procesos
- Enfoque del sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores
- Coordinación, cooperación y articulación
- Transparencia



# Estructura de los TRES Sistemas

## Sistema Gestión

Calidad: Normas ISO y NTCGP: 1000

- Capítulos (8)
- Requisitos (del 4 al 8)

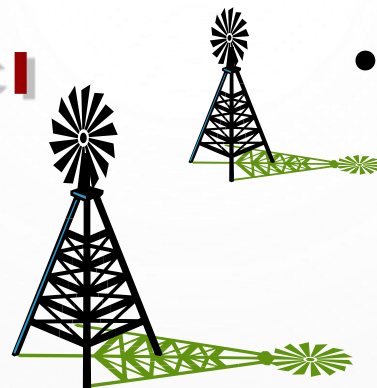
## Sistema Desarrollo Administrativo

- Políticas (5)



## Sistema Control Interno: MECI

- Módulos (2) y un eje transversal.
- Componentes (6)
- Elementos (13)



# Herramienta del Sistema de Control Interno

La Herramienta del Sistema de Control Interno es el M.E.C.I: Modelo Estándar de Control Interno. **NO CERTIFICABLE BAJO NINGUNA NORMA**



Ilustración 1. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno



# Estructura

## Modelo Estándar de Control Interno

MODULO	COMPONENTE	ELEMENTOS	PRODUCTO
1. Control de Planeación y Gestión	1.1. Talento Humano	1.1.1. Acuerdos, compromisos y protocolos éticos	
		1.1.2 Desarrollo del Talento Humano	
	1.2. Direccionamiento Estratégico	1.2.1 Planes, programas y proyectos	
		1.2.2. Modelo de operación de procesos	
		1.2.3 Estructura organizacional	
		1.2.4 Indicadores de Gestión	
		1.2.5 Políticas de Operación	
	1.3. Administración del riesgo	1.3.1. Políticas de Administración de Riesgos	
		1.3.2 identificación de riesgos	
		1.3.3. Análisis y Valoración de riesgos	

# Estructura

## Modelo Estándar de Control Interno

MODULO	COMPONENTE	ELEMENTOS	PRODUCTO
<b>2. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	2.1. Autoevaluación Institucional	2.1.2 Autoevaluación del control y Gestión	
	2.2. Auditoría Interna	2.2.1. Auditoría Interna	
	2.3. Planes de Mejoramiento	2.3.1. Plan de Mejoramiento	

## 3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

# Herramientas del Sistema de Gestión de la Calidad

Las herramientas del S.G.C son Normas NTC-ISO 9001:2008 y Norma NTCGP 1000:2009.  
**CERTIFICABLES**





# Estructura de la norma NTC-ISO 9001:2008

## **Capítulos Introductorios:**

1. Objeto y campo de aplicación.
2. Referencias Normativas.
3. Términos y definiciones

## **Capítulos que establecen Requisitos:**

4. Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Responsabilidad de la Dirección.
6. Gestión de los Recursos.
7. Realización del Producto.
8. Medición, Análisis y Mejora.



# Estructura de la norma NTC ISO 9001:2015

## Capítulos Introductorios:

0. Introducción
1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas.
3. Términos y definiciones

## Capítulos que establecen Requisitos:

4. Contexto de la organización.
5. Liderazgo.
6. Planificación.
7. Apoyo
8. Operación.
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora.



# Estructura de la norma ISO 9001:2015

## Requisitos **Eliminados** de la Norma **NTC-ISO 9001:2008**:

- **Manual de Calidad.**
- **Seis procedimientos obligatorios.**
- **Representante de la Alta Dirección.**
- **La habilidad en la determinación de las competencias.**
- **Las Acciones Preventivas.**

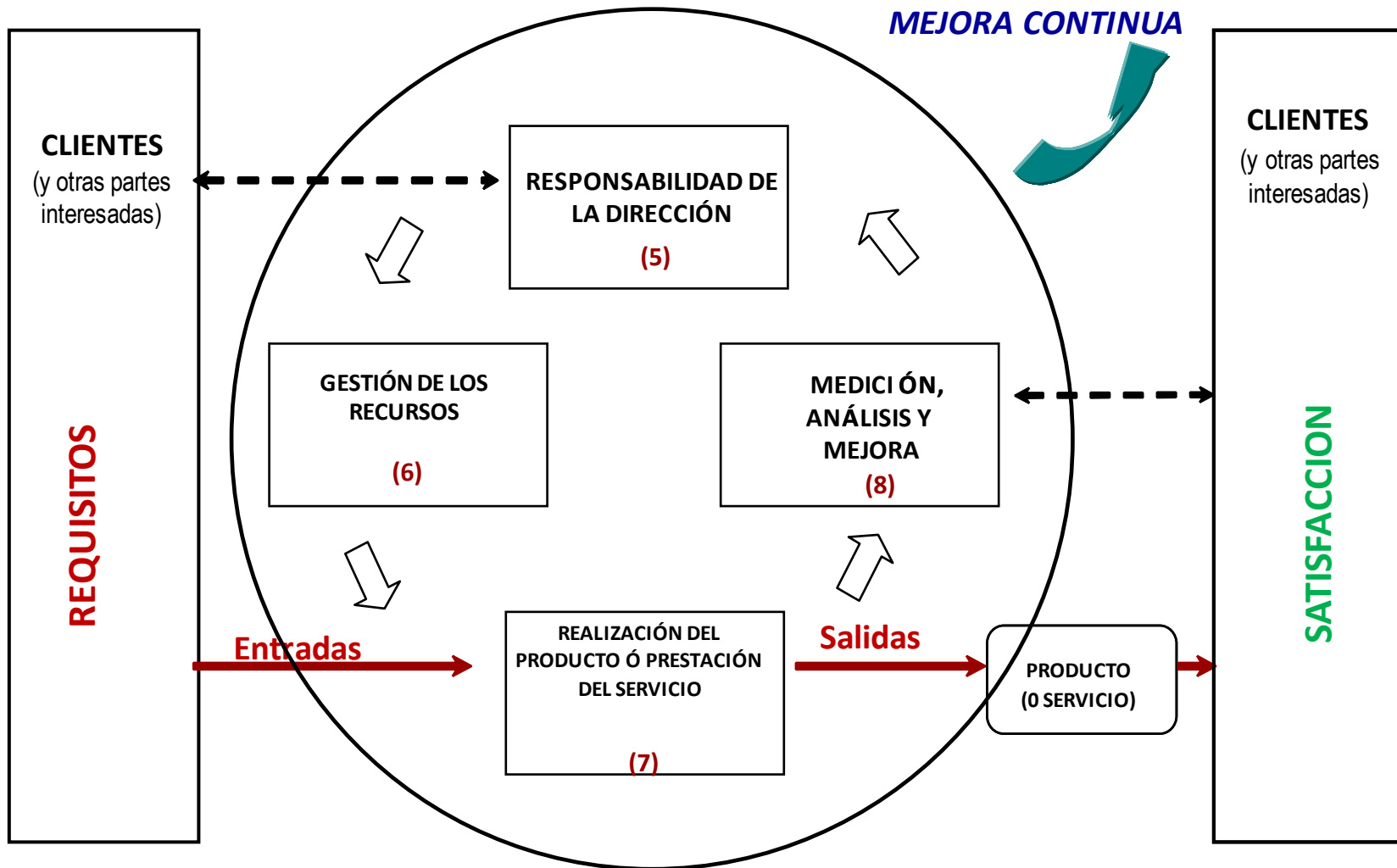
## **Nuevos** Requisitos de la Norma **NTC-ISO 9001:2015**:

- **Enfoque en las partes interesadas. Numeral 4**
- **Gestión del Riesgo y Oportunidades. Numeral 5**
- **Gestión del Cambio. Numeral 6**
- **Gestión del Conocimiento. Numeral 7**



# Modelo del SGC

## Basado En Procesos - Norma NTCGP 1000



# Herramientas del SISTEDA

Las herramientas del SISTEDA Son:

- Desarrollo del talento humano estatal. **No Certificable**
- Gestión de la Calidad. **Certificable**
- Democratización de la administración pública. **No Certificable**
- Moralización y transparencia. **No Certificable**
- Rediseños organizacionales. **No Certificable**



# Factores Claves de Éxito en el Sistema de Gestión Integrado

- Procesos
- Indicadores
- Riesgos y Controles
- Gestión Humana
- Comunicación



# Preguntas y respuestas

**“Si la Norma ISO se actualizara a la versión 2015, ¿la NTCGP 1000 será igualmente actualizada?”**

En el año 2014 Función Pública trabajó sobre este tema; no obstante, dado que por el artículo 133 del Plan Nacional de Desarrollo se van a unificar el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se tomarán aspectos de actualización a la Norma ISO pero no se actualizará de versión la NTCGP1000.”

Fuente: DAFP



# Preguntas y respuestas

**“Artículo 133.** Integración de Sistemas de Gestión. Intégrese en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de que trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado. (Ley 1753 de 2015. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”)”.

“Una vez se reglamente y entre en aplicación el nuevo Modelo de Gestión, los artículos 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 **y la Ley 872 de 2003 perderán vigencia.**”





# Preguntas y respuestas

**“Si una entidad está certificada en NTCGP1000, pero el ente certificador también da el certificado en ISO9001, ¿Cómo se daría la certificación en las dos normas si las estructuras de la ISO y de la NTCGP1000 son diferentes?”**

La prioridad debe estar sobre los lineamientos que se generen sobre la norma NTCGP1000, ya que la ISO9001 no es obligatoria para las entidades públicas; en este caso, se sugiere aplazar los cambios generados por la actualización de la ISO9001 para evitar invertir recursos en un tema que no es de obligatorio cumplimiento.”

Fuente: DAFP.

