

	FECHA : 15/12/2010	CODIGO: 60.027.05.002-16
	ELABORO: FACILITADOR S.G.C.	REVISO Y APROBO GERENTE
<b>MANUAL DEL S.G.C. Y CONTROL INTERNO – 0. INTRODUCCIÓN</b>		

## 0. INTRODUCCIÓN

La adopción del Sistema gestión de la Calidad es una decisión estratégica impartida por la Alta dirección del instituto, con el propósito de identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, cumplir con los requisitos legales y lograr posicionar a Instituto Financiero para el desarrollo de Santander IDESAN como una organización con una ventaja competitiva haciendo frente a los modernos cambios de la administración y la necesidad de proporcionar eficiencia y eficacia y efectividad en todos sus procesos.

IDESAN. implementa y mantiene un sistema de gestión de la Calidad basado en el enfoque a procesos que se refleja en la estructura de la Norma NTC-GP-1000, MECI-1000 y la NTC-ISO 9001, herramientas exitosas para conocer el flujo de la información desde las actividades de mercadeo hasta la coordinación y comercialización de sus servicios.

La implementación, el mantenimiento y la mejora del Sistema Gestión de la Calidad proporciona una mejora en el desempeño global para mantener la fidelidad de sus clientes, respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado, comprensión y motivación de las personas hacia las metas y objetivos del instituto, así como su participación en la mejora continua. Además es garantía de valor regional dando la oportunidad de ser competitivos.

Está ampliamente reconocido que un buen gobierno es fundamental para que podamos alcanzar los objetivos de desarrollo del milenio. Está igualmente reconocido que, para un buen gobierno, es necesario que el Estado, la sociedad civil y el sector privado colaboren más a fin de tener más en cuenta los intereses de la ciudadanía y rendirle cuentas de sus actos. Esto significa que el sector público debe empeñarse continuamente en mejorar la forma en que funciona.

En Colombia el nuevo escenario de normas, leyes y decretos puede articularse sobre tres ejes: el Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público (Ley 872/2003), la norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004, (Decreto 4110/2004), el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano MECÍ 1000:2005 (Decreto 1599 de 2005) y el Sistema de Desarrollo Administrativo (Decreto 3622 de 2005).

Pasados ya 5 años el 18 de Noviembre de 2009 mediante decreto 4485 de 2009 firmado por la Dra Elizabeth Rodríguez Taylor – Directora del DAFP, el Departamento de la Función Publica, adopto la versión actualizada de la NTC-GP-1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestion Publica, lo que nos ha permitido realizar una revisión general de nuestro Sistema Integrado de Calidad en el Instituto y estar preparados para su correspondiente revisión y actualización por parte de nuestra entidad certificadora.

Para estar alineados con la administración nacional queremos reproducir aquí las palabras de Dr. Fernando Grillo Rubiano, ex -director del DAFP como luz e introducción a nuestro Sistema de Gestión de La Calidad.

“ Asistimos en la actualidad a una transformación en la forma de gerenciar las instituciones estatales la cual constituye un rompimiento al paradigma que impedía la legitimidad y efectividad de la acción del Estado. Particularmente el tema de la gestión de la calidad le brinda a las instituciones estatales la oportunidad de dinamizar las buenas prácticas de administración que redundarán en la eficacia y la eficiencia, pilares constitutivos de la legitimidad y efectividad de una organización del Estado, tal como lo previo la Constitución política de 1991 en su artículo 209, al consagrar los principios que deben regular la función pública.

El Plan Nacional de Desarrollo "Hacia un Estado Comunitario establece que con el fin de mejorar la competitividad de las entidades públicas, éstas adoptarán sistemas de calidad y eficiencia administrativa, y en ese contexto el Congreso expide la Ley 872 de 2003 reglamentada mediante Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004. Esta trascendental disposición irrumpe en el escenario de la gestión pública con nuevas condiciones y elementos llamados a transformar positivamente las relaciones Estado-comunidad, no sólo en la prestación de los servicios sino en la concepción y planificación de los mismos.

## ***Calidad y Estado comunitario***

La Constitución Política consagra que Colombia es un Estado Social de Derecho, democrático y participativo cuyos fines esenciales, son entre otros, servir a la comunidad, promover la prosperidad y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten; atendiendo ese direccionamiento constitucional se concibe al Estado Comunitario formado, organizado y administrado en función del servicio al ciudadano, en cuya concepción, ejecución y control participa activamente la comunidad.

Así como hay complementariedad entre el sistema de gestión de la calidad y el sistema de control interno, el concepto de estado comunitario y gestión de la calidad muestran una afinidad extrema: ambos propician el abandono por parte de la administración del tradicional enfoque imperativo y unilateral en la toma de decisiones que afectan a la comunidad, abriendo espacios de participación y recepción de las necesidades y expectativas sociales bajo otra perspectiva: el ciudadano constituye la unidad de referencia del servicio público y la comunidad debe ser más protagonista en la definición de la acción estatal.

## ***¿Por qué un sistema de gestión de la calidad?***

Gestionar la calidad en una entidad implica realizar todas las tareas inherentes a la consolidación de una organización apta para garantizar la calidad de sus bienes y servicios. La calidad tiene como sustrato el compromiso de todos los servidores públicos en hacer bien las cosas, pero detrás de la especificación de un producto o servicio y de un tiempo de entrega bajo atributos de calidad se debe reflejar un ambiente organizacional dispuesto a la mejora continua, un conjunto de procesos concebidos coherentemente y ejecutados de acuerdo con la base documental, y un sistema de medición de los mismos que facilite la gestión de acciones correctivas y preventivas. Cuando se cuenta con evidencia real y consistente de estos elementos, se está frente a un sistema de gestión de la calidad.

Un sistema de gestión de la calidad apunta a adoptar una visión estratégica que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional especialmente orientado a mejorar la calidad de los productos; consolidar estándares que reflejen las necesidades implícitas y obligatorias; proveer información confiable; promover la transparencia, la participación y control político y ciudadano, garantizar el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema; emprender acciones preventivas y correctivas, tener vocación por la mejora continua, buscar relaciones óptimas entre calidad y costo, satisfacer a los ciudadanos (identificados como usuarios, clientes, partes interesadas); simplificar procesos y crear un clima laboral orientado hacia la productividad, entre otros beneficios.

Para lograr lo anterior es necesario partir de un principio elemental de toda actuación: la calidad no es el resultado de la casualidad sino de la voluntad y la planificación del sistema. Planificar el sistema no impone otro reto que definir la política explícita para la calidad, reconocer al cliente como el factor clave que define los lineamientos de la calidad; identificar los sistemas de la organización para evitar duplicidades, gestionar el talento humano como eje de cambio y generación de valor e introducir una cultura basada en la participación y la generación de condiciones laborales que promuevan la creatividad y la innovación.

Debe tenerse en cuenta como la calidad de la función pública en esencia es responsabilidad de sus servidores, e incluso de los contratistas que colaboran en la consecución de los fines estatales, tal como lo evidencia la Nueva Ley de Empleo Público, Carrera Administrativa y Gerencia pública, donde se propugna porque al estado accedan los mejores y se permanezca con fundamento en el mérito.

En ese orden, la existencia de una norma técnica de calidad para el sector público, implica adoptar los instrumentos gerenciales para que, de una manera planificada y organizada, cada entidad obtenga resultados previstos y demuestre capacidad de reacción frente a los imprevistos o riesgos de sus procesos. Por tal razón, la gestión de la calidad necesita de instrumentos orientadores llamados "normas técnicas" y sobre las cuales se establece el sistema de gestión de la calidad de la organización.

De la efectiva implementación a la certificación del sistema de gestión de la calidad hay un paso que ya está abonado en parte por la consistencia absoluta de la norma técnica de calidad del sector público con las normas internacionales. La certificación del sistema consiste en obtener de una entidad certificadora o tercera parte el reconocimiento de que el sistema cumple con las exigencias o requisitos establecidos en la norma técnica. La Gestión de Calidad dejará de ser un atributo del ámbito privado, y atípico en el estatal, para convertirse en una filosofía de gestión pública que demanda no sólo aptitudes sino actitudes, dedicación, vencimiento de la resistencia al cambio y rompimiento de inercias para concentrar la atención del ciudadano a fin de optimizar las relaciones entre el estado y los particulares que demandan sus servicios.

## **Departamento Administrativo de la Función Pública**

### ***Y complementar con las palabras del Sr. Ex - presidente de la Republica Dr. Alvaro Uribe Velez:***

...” Las sociedades contemporáneas tienen que superar aquel dilema que dio nacimiento a la Constitución de los Estados Unidos, entre democracia participativa y representativa. La sociedad contemporánea, en la revolución de las comunicaciones, no puede abdicar el ejercicio eficaz, agresivo, de todos los mecanismos de democracia participativa.

Anular la democracia representativa es dejar a la democracia participativa sin canales de expresión. Y anular la democracia participativa, es dejar a la democracia representativa sin fuentes alimentarias.

Una nación, demandando más comunicaciones y más información; más educada, más ilustrada, es una Nación por supuesto, con mayores exigencias de participación, con mayor derecho de participación y con mejores resultados en la participación.

El Estado colombiano viene estudiando, desarrollando y regulando nuevas herramientas de gestión, para consolidar un sector público más competitivo y con mayor capacidad de respuesta ante los cambios sociales, políticos y económicos. Se vienen trabajando una serie de instrumentos como las audiencias públicas, los consejos comunitarios y los consejos de seguridad. Este gobierno ha obligado a que toda transacción, antes de perfeccionarse, debe publicarse ampliamente, para que la ciudadanía la conozca y la critique.

La participación comunitaria ha sido muy importante para garantizar la mejor aplicación de los recursos públicos y la congruencia entre los objetivos que se proponen en los presupuestos, y los resultados que se logran con la aplicación de esos presupuestos.

La participación comunitaria es fundamental para solucionar los problemas de corrupción, de ineficiencia y de insuficiencia de recursos.

El cambio para la calidad, para la competitividad, no es cuestión de unos pocos. Puede que un grupito reducido lo inspire, pero si no compromete a todo el mundo, no se logra. Cuando nosotros trabajamos con ese concepto, lo hacemos con la convicción de que hay que comprometer a toda la base social con las tareas que necesita la sociedad colombiana. Mientras más amplia sea la base social comprometida con las tareas de cambio, menos difícil es el resultado.

Colombia es una Nación que afianza la confianza en la democracia a través del propósito de transparencia total, primero en la acción pública para dar ejemplo y, por supuesto, en la exigencia para que esa transparencia se dé en la acción de los particulares.

Qué importante para Colombia que la transparencia en la gestión legitime aún más la tarea pública, que ya de por sí, es legítima por el origen democrático del mandato de quienes la ejecutan. . . .”

ALVARO URIBE VELEZ  
Ex - presidente Republica de Colombia

## 0.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

*Fomentar el desarrollo económico, social y cultural del Departamento de Santander, a través de la prestación de los servicios de :*

*Colocación de recursos financieros a los entes territoriales del orden Nacional, Departamental y municipal*

*Captación de recursos financieros de los entes territoriales del orden Nacional, Departamental y municipal.*

*Administración de convenios Inter - administrativos en los que el Instituto actúa de depositario, administrador, y pagador de recursos financieros de entidades territoriales del orden nacional, departamental y municipal, en la misma disposición con sus descentralizadas.*

*Asesoría interinstitucional, orientada a promover el desarrollo territorial, la ejecución planes, proyectos y programas de inversión social originados en los diversos niveles de la administración pública.*

## 0.2. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En el Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander no aplican los ítems:

**7.3** Diseño y Desarrollo , debido a que el instituto Financiero para el desarrollo de Santander presta unos servicios ya establecidos y legalizados por su naturaleza de INFI, y por su marco legal.

**7.6** Control de los equipos de Seguimiento y medición, debido a que por la naturaleza de los servicios no se cuenta con equipos de seguimiento medición, software, patrones de medición, material de referencia o equipos auxiliares necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

# MANUAL DE CALIDAD – 0. INTRODUCCIÓN

CODIGO: 60.027.05-002-16

## 0.3. CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

La edición del manual de calidad es responsabilidad del facilitador del S.G.C. y del Representante por la dirección para el S.G.C, la revisión y aprobación del documento es realizado por el Gerente lo cual se registra con la firma del gerente en la primera hoja de cada capítulo del documento, es suficiente la firma del Gerente solo en el documento original.

Para su control el Manual de calidad esta dividido por capítulos los cuales están identificados con un código único, facilitando los cambios a realizar.

El manual de calidad cuenta con un historial de cambios en el cual se documentan los cambios efectuados al documento y la fecha en la cual se realizaron.

Para su distribución el manual de calidad cuenta con una tabla de Registro de distribución en donde se consignara el área o cargo al que se entrega copia controlada del manual, la fecha de entrega y la firma de quien recibe, las firmas y fechas solo serán consignadas en el documento original del Manual de Calidad.



CERT: GP-040-1  
NTC-GP-1000:2004



CERT: 3375-1  
NTC-ISO-9001: 2008