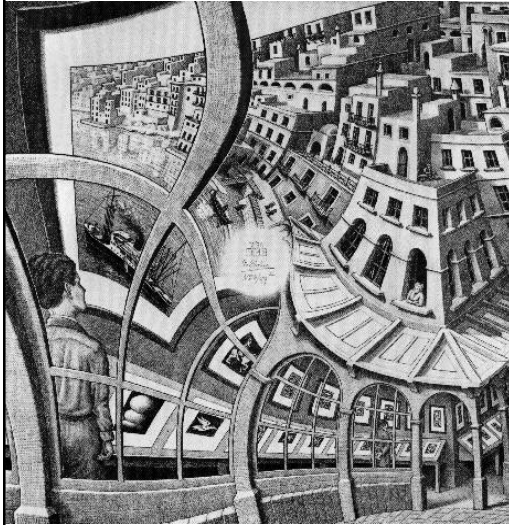




## Algo de contexto...



*“caminante no hay camino se hace camino al andar”*  
**Machado.**

*“La vida solo puede ser comprendida mirando hacia atrás, esto es, si se le narra; y solo puede ser vivida con sentido mirando hacia adelante, con prospectiva”*

• Kierkegaard.



## El reto

*El proyecto de Ley crea la  
institucionalidad para que la CTI pueda  
cumplir su papel*



**Esto requiere un pacto social  
¡Porque juntos ganamos!**



Departamento Administrativo de  
Ciencia, Tecnología e Innovación  
**COLCIENCIAS**  
República de Colombia

*Nosotros mismos debemos ser el  
cambio que deseamos ver en el mundo.*

*Autor: Gandhi*



Departamento Administrativo de  
Ciencia, Tecnología e Innovación  
**COLCIENCIAS**  
República de Colombia

# **SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**COLCIENCIAS**  
Julio de 2009



## NORMATIVIDAD DEL SISTEMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Ley 872 de 2003**

Se reglamenta con

**Decreto 4110 de 2004**

Y se adopta la

**Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2004**

Determina los requisitos que las entidades públicas deben cumplir para implementar a su interior el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), para ser utilizado como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Además

**Decreto 1599 de 2005**

Adopta

**Modelo Estándar de Control Interno (MECI)**

que proporcione a las entidades una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación, al orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos propuestos.



## QUE ES CALIDAD?





## PARA QUÉ APLICAR CALIDAD?

**UN PAÍS NO PUEDE SER COMPETITIVO  
CON UN SECTOR PRIVADO FUERTE Y UN  
ESTADO DÉBIL. LA CALIDAD ES  
INDISPENSABLE PARA APOYAR EL  
DESARROLLO DEL PAÍS.**

- **Cumplir con las exigencias de los clientes**
- **Mejorar imagen institucional**
- **Reforzar la confianza** entre los actuales y potenciales **clientes**
- **Ser Reconocidos** en los ámbitos nacionales e internacionales
- **Contribuir** con los **objetivos del Plan Nacional de Desarrollo** en la construcción de una nueva cultura de gestión de lo público y demás normas de renovación de la administración pública.
- **Contribuir** al **posicionamiento** de COLCIENCIAS, **como Entidad rectora** de la Política Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación
- **Fortalecer** el **Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación** en Colombia
- **Aumentar la productividad**

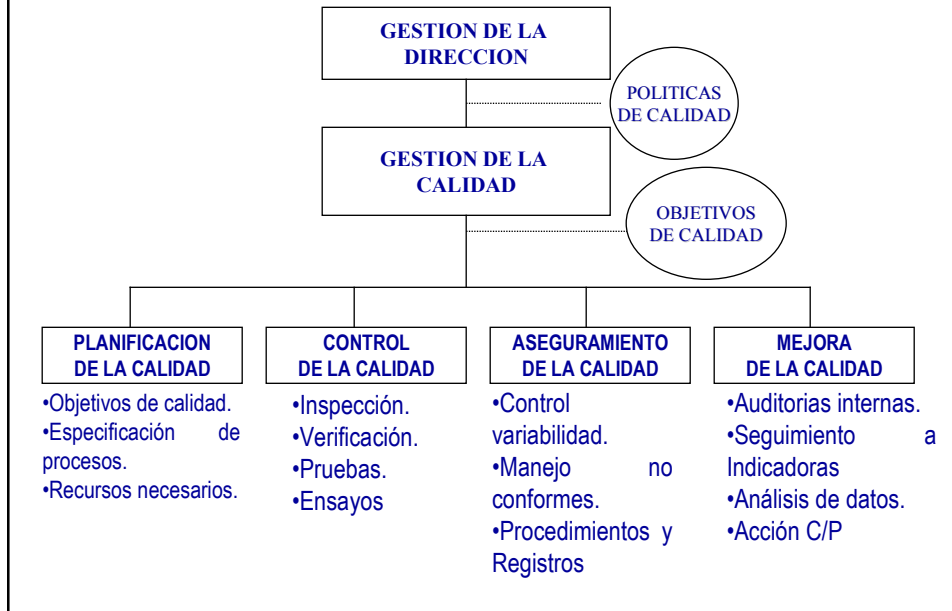


## PARA QUÉ APLICAR CALIDAD?

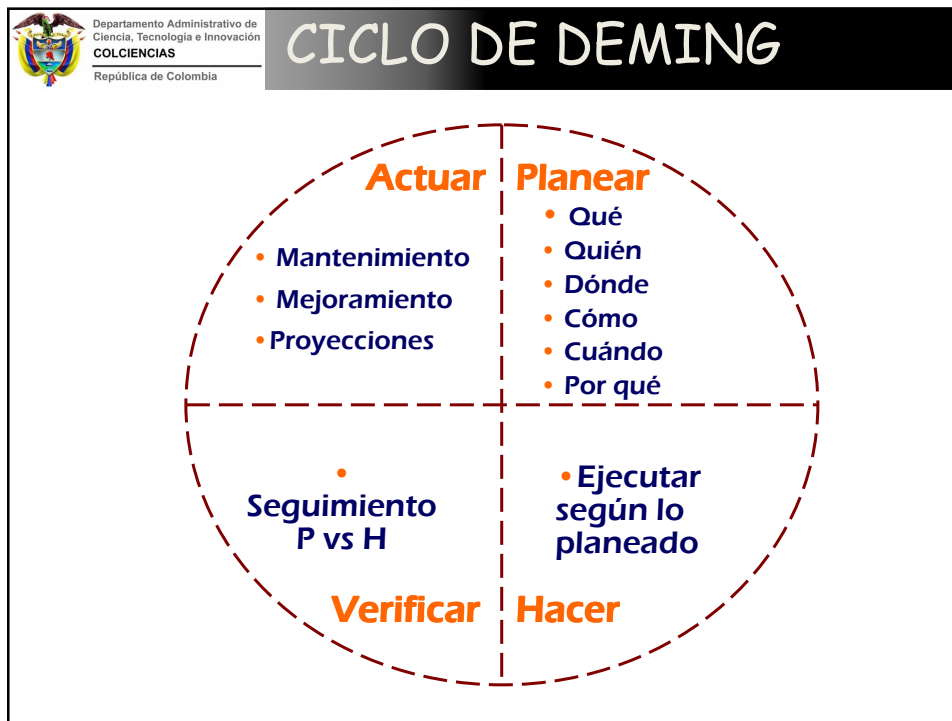
- **Generar** un ambiente de **participación, compromiso y responsabilidad** de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas
- Lograr una **comunicación más fluida**, con responsabilidades y objetivos establecidos
- Lograr **menores reprocesos, reclamos de clientes** y **minimización de los tiempos de ciclos de trabajo**, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- Orientar hacia la **mejora continua**, identificando nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados.
- Generar mayor **capacidad de respuesta y flexibilidad** ante las oportunidades cambiantes en el orden nacional.
- Garantizar el **desempeño, coordinación y productividad** de los procesos
- Enfocar la entidad a la **toma de decisiones** basada en hechos
- **Coordinar, cooperar y articular las operaciones** entre las entidades para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
- Brindar **transparencia en la gestión de los procesos**, para garantizar el acceso a la
- Mejorar la **motivación y el trabajo en equipo** del personal
- Alcanzar el **reconocimiento en calidad** por medio del logro de la certificación NTCGP 1000, posicionando el buen nombre de COLCIENCIAS, como símbolo de excelencia y calidad.
- **Posicionarse como ente reconocido en Calidad** al igual que otras entidades públicas y privadas lo han logrado



# CÓMO FUNCIONA EL S.G.C



# CICLO DE DEMING





## REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2004



**4**

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 4.1 REQUISITOS GENERALES
- 4.2.2 MANUAL DE CALIDAD
- 4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS
- 4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

**5**

### COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

- 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD
- 5.4 PLANIFICACIÓN

**6**

### GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS
- 6.2 RECURSOS HUMANOS
- 6.3 INFRAESTRUCTURA
- 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

**7**

### REALIZACIÓN DEL PROD. O PREST. DEL SERVICIO

- 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
- 7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCC. Y PRETAC. DEL SERVICIO
- 7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD
- 7.5.4 PROPIEDAD DE LA PARTE INTERESADA
- 7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

**8**

### MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

- 8.2.2 AUDITORÍA INTERNA
- 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS
- 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO
- 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
- 8.4 ANÁLISIS DE DATOS
- 8.5 MEJORA



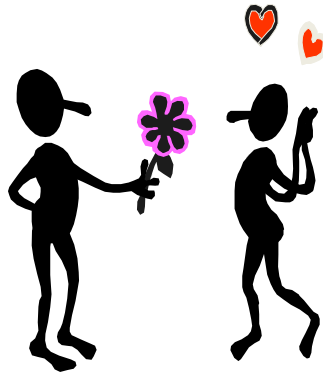
## PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

- \* **Enfoque hacia el cliente**
- \* **Liderazgo**
- \* **Participación activa del servidor público**
- \* **Enfoque basado en procesos**
- \* **Enfoque del sistema para la gestión**
- \* **Mejora continua**
- \* **Enfoque basada en hechos para la toma de decisiones**
- \* **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**
- \* **Coordinación, cooperación y articulación**
- \* **Transparencia**





## Enfoque hacia el Cliente



- **Comprender necesidades actuales y futuras**
- **Satisfacer los requisitos**
- **Esforzarse por exceder expectativas**

**PRINCIPIOS**



## Liderazgo

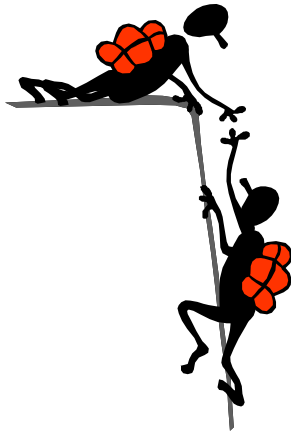
- **La alta dirección de la organización debe generar conciencia hacia la calidad para lograr la unidad de propósito**
- **Generar y mantener un ambiente interno de trabajo favorable, que permita al personal involucrarse totalmente con el logro de los objetivos de la organización**



**PRINCIPIOS**



## Participación Activa del Servidor Público



- El personal es la esencia de la organización, su compromiso permite el logro de propósitos organizacionales
- Involucrarlo posibilita el uso de sus habilidades en beneficio de la organización

**PRINCIPIOS**



## Enfoque Basado en Procesos

Los resultados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y actividades se gestionan a través de procesos, y en las entidades estatales estas redes deben generar valor



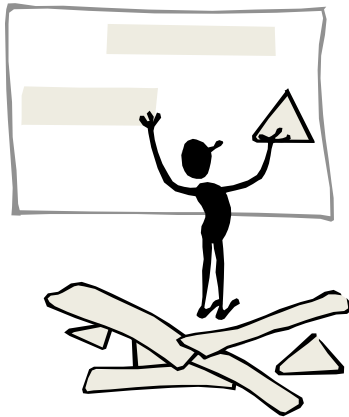
**PRINCIPIOS**





Departamento Administrativo de  
Ciencia, Tecnología e Innovación  
**COLCIENCIAS**  
República de Colombia

## Enfoque de Sistema para la Gestión



**Identificar, entender y  
gestionar un sistema  
compuesto por  
procesos  
interrelacionados,  
mejora la eficacia y la  
eficiencia de una  
organización en el  
logro de los objetivos**

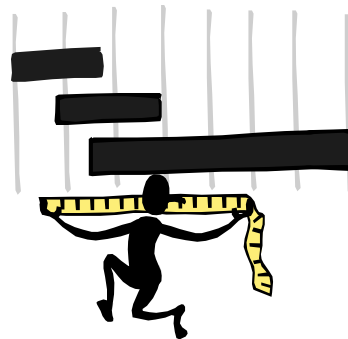
**PRINCIPIOS**



Departamento Administrativo de  
Ciencia, Tecnología e Innovación  
**COLCIENCIAS**  
República de Colombia

## Mejora Continua

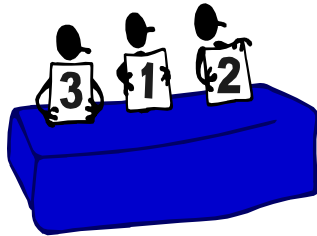
**Es un objetivo  
permanente de  
desempeño global  
de toda  
organización, y no  
debe sacrificar los  
planes y proyectos**



**PRINCIPIOS**



## Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones

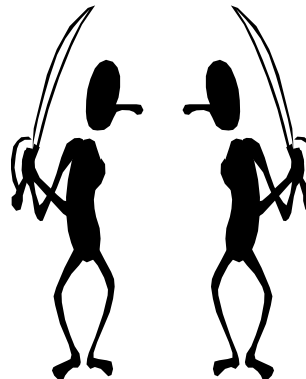


- Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información
- No se deben basar simplemente en intuiciones o autoridad



## Relación Mutuamente Beneficiosa con el Proveedor

- La organización y sus proveedores son interdependientes
- Una relación mutuamente beneficiosa intensifica la capacidad de ambos para crear valor





## Coordinación, Cooperación

### Y Articulación



**El trabajo en equipo, al interior y entre los organismos y las entidades del estado, es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.**

**PRINCIPIOS**



## Transparencia

**Los organismos o entidades del Estado deben garantizar que sus procesos estén disponibles para el control social, y que se desarrollan con base en actuaciones y decisiones claras, permitiendo acceso a la información pertinente.**

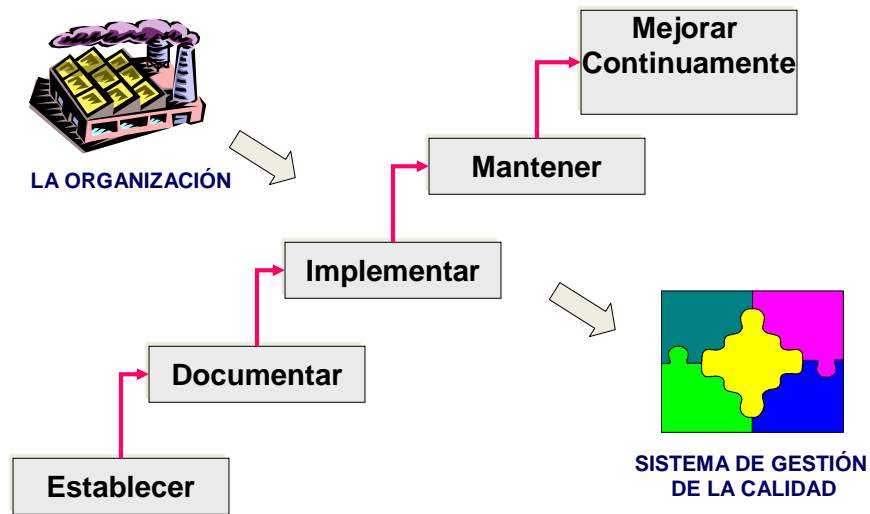


**PRINCIPIOS**



Departamento Administrativo de  
Ciencia, Tecnología e Innovación  
**COLCIENCIAS**  
República de Colombia

## Requisitos Generales del S.G.C



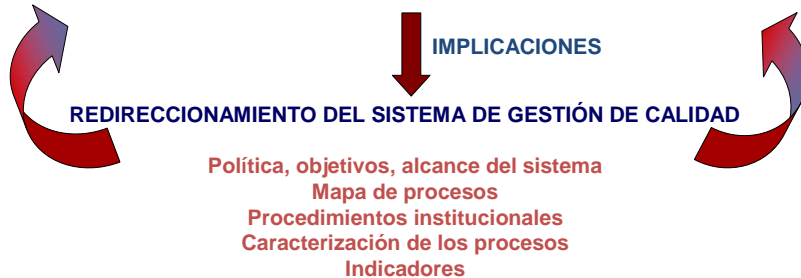
Departamento Administrativo de  
Ciencia, Tecnología e Innovación  
**COLCIENCIAS**  
República de Colombia

## CALIDAD COMO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

POLÍTICA NACIONAL DE FOMENTO A LA INVESTIGACIÓN Y LA INNOVACIÓN (2008)  
COLOMBIA CONSTRUYE Y SIEMBRA FUTURO  
COMPES POLITICA NACIONAL DE CTel (2009)

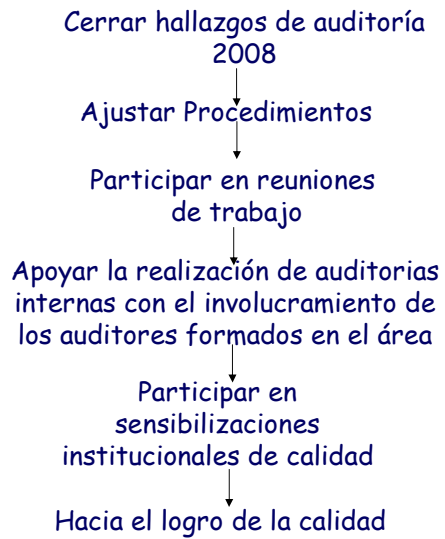
### LEY 1289 DE 2009

Fortalecer el sistema nacional de ciencia y tecnología y a Colciencias, para lograr un modelo productivo sustentado en la ciencia, tecnología y la innovación, para darle valor agregado a los productos y servicios de nuestra economía y propiciar el desarrollo productivo y una nueva industria nacional





## NUESTROS COMPROMISOS



## QUE NECESITAMOS





*¿Por que se ha de temer a los cambios?  
Toda la vida es un cambio.*

*Autor: H. G. Wells*



*Gracias!!*