

Guía de Planeación para Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en la Gestión Pública

NTCGP 1000:2004



Libertad y Orden

Departamento Administrativo
de la Función Pública
Dirección de Control Interno
y Racionalización de Trámites



Libertad y Orden

Departamento Administrativo de la Función Pública
Red Universitaria de Extensión en Calidad

Guía de Planeación
para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad
bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
NTCGP 1000:2004.

Bogotá, D.C. Septiembre de 2006

Revisión Técnica de la Guía

Luz Mary Riaño Camargo - Departamento Administrativo de la Función Pública
Jaime Orlando Delgado Gordillo - Departamento Administrativo de la Función Pública
Yeline Granados R. - Universidad del Magdalena
Samuel Prieto Mejía - Universidad del Magdalena
Álvaro Ezpeleta M. Universidad del Magdalena
Amelia Corrales B. - Universidad de Córdoba
Policarpa Muñoz F. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Manuel A. Niño Faracica - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Jorge Alberto Valencia de los Ríos - Universidad de Antioquia

Grupo de colaboradores para la elaboración de la guía

Jorge Hugo Álvarez - Teleantioquia
Juan Carlos Mejía G. - Contraloría de Envigado
Pablo de Jesús Zuluaga Marín - Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Libardo de J. Córdoba S. - Contraloría General de Medellín
María Jacinta Montoya - Contraloría General de Antioquia
Javier Hernández Hernández - Alcaldía de Sabaneta
Luis Fernando Bustamante - Contraloría General de Antioquia
José Aldemar Zapata M. - Aguas de Rionegro E.S.P.
Astrid Janeth Giraldo Mejía - Teleantioquia
Samuel Hernández V. - Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Darío Molina Arango - Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Oscar Hernán Hoyos Arboleda - IDEA
Álvaro Espeleta M. - Universidad del Magdalena
Amelia Corrales Buelvas. - Universidad de Córdoba
Rafael Castellanos Pinedo. - Universidad de Córdoba
Mónica Edelmira Ramírez G. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Policarpa Muñoz Fonseca - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Manuel A. Niño Faracica - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Jesús Ariel Cifuentes M. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Carlos Villamil V. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Héctor P. Gutiérrez - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Pascual Fonseca P. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Pedro Castro. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Rafael Bottia - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
Rigaud Sanabria M. - Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Diseño y Diagramación

Gabriela Osorio Valderrama
Área de Comunicaciones - DAFP
Noviembre 2006

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN	7
1. GENERALIDADES	9
2. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA FASE DE PLANEACIÓN	9
3. ¿QUÉ ES LA FASE DE PLANEACIÓN?	10
4. ¿POR QUÉ ES CONVENIENTE REALIZAR LA FASE DE PLANEACIÓN?	10
5. ¿CÓMO SE REALIZA LA FASE DE PLANEACIÓN?	11
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA FASE DE PLANEACIÓN	11
6.1. Planificar la realización de la Fase de Planeación	11
6.2. Ejecutar la Planeación	12
7. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DE ESTA FASE	14
Anexo 1 Ejemplo de Roles y Responsabilidades de la Estructura Organizativa del Proyecto	17
Anexo 2 Ejemplo de cronograma general del Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	21
Anexo 3 Ejemplo del Plan de Comunicaciones del Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	25
Anexo 4 Ejemplo de Plan Detallado del Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma NTCGP1000:2004	29

PRESENTACIÓN

Siendo una necesidad imperiosa la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades del Estado, con el fin de dirigir y evaluar su desempeño en términos de satisfacción social en la prestación de los servicios, resulta de vital importancia establecer el plan de acción que contenga, básicamente unas entradas, unas actividades y unas salidas, de tal manera que se permita visualizar en forma didáctica y objetiva lo que se pretende implementar para así poder determinar necesidades de recursos humanos, tecnológicos, logísticos y financieros.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, como ente facultado por la Ley para brindar apoyo necesario y el acompañamiento a las entidades a fin de garantizar eficiencia y buen desempeño de la función pública en convenio con la Red de Universidades Públicas, entregan la presente guía con el fin de que las entidades del Estado tengan un referente que les permita, en su interior, desarrollar planes de acción para la implementación exitosa del sistema de gestión de la calidad.

FERNANDO GRILLO RUBIANO
Director General

INTRODUCCIÓN

Con la expedición del Decreto 4110 de 2004, reglamentario de la Ley 872 de 2003, se estableció la Norma Técnica de Calidad que debe ser adoptada por las entidades públicas a fin de implementar, en cada una de ellas, el Sistema de Gestión de la Calidad que permita una verdadera eficiencia administrativa.

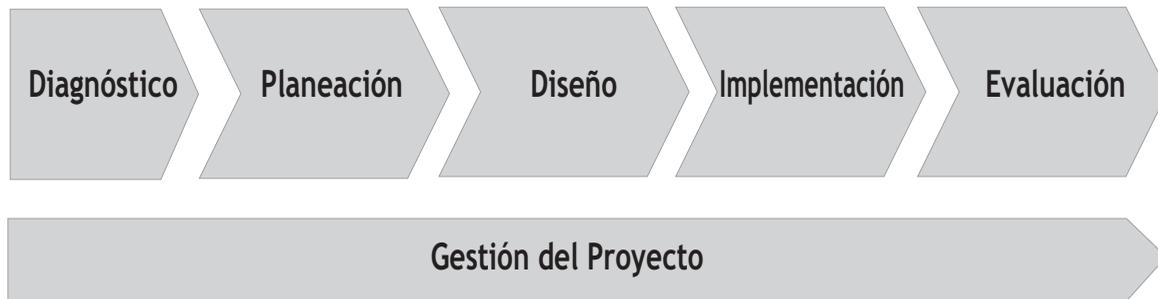
La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades del Estado implica desarrollar fases secuenciales que conlleven a cerrar la brecha, que pueda existir, entre la gestión administrativa actual y los requisitos de la norma técnica.

Siendo la fase de planeación una de las más importantes para el proyecto de implementación del Sistema, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Red de Universidades Públicas han desarrollado la presente guía que contiene unos pasos sugeridos, los cuales inician con el diseño de un programa que determine una estructura organizativa, un cronograma y un esquema de comunicaciones, para definir un plan detallado que incluya plazos y responsables de cada una de las actividades a ejecutar, así como también los recursos que se necesiten.

La guía se presenta como una propuesta metodológica que les permitirá a las entidades del Estado desarrollar la fase de planeación, para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de un esquema lógico y secuencial.

1. GENERALIDADES

En el proyecto de puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican varias etapas básicas que se deben desarrollar de manera secuencial y sistemática para lograr el propósito, tal como se representa en el siguiente esquema.



La presente guía describe la manera como se desarrolla la fase de planeación que corresponde a la segunda fase de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA FASE DE PLANEACIÓN

Antes de realizar la fase de Planeación es conveniente socializar el diagnóstico a todo el personal de la entidad y el programa que se va a desarrollar para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, explicar las fases, plazos y responsables.

Así mismo se debe designar el grupo de personas responsables de adelantar la Planeación, el cual debe tener conocimiento de la entidad y de la norma NTCGP1000:2004.

En el caso que la entidad acuda a una firma de consultoría, esta fase la debe realizar el consultor y validarla con el responsable del proyecto por parte de la entidad.

Un insumo clave para esta fase es el informe de diagnóstico aprobado, resultante de la fase de diagnóstico.

El proyecto de puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad debe estar articulado con el sistema de planeación de la entidad, con el fin de asegurar los recursos necesarios y la sostenibilidad del mismo.

3. ¿QUÉ ES LA FASE DE PLANEACIÓN?

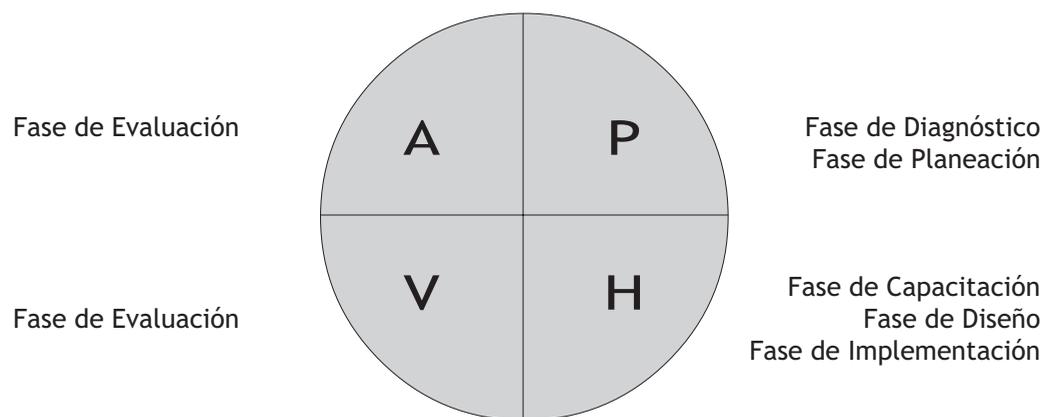
Es la fase en la que se define la estructura organizativa del proyecto, el cronograma general y el plan de comunicaciones, así mismo se determinan las actividades a efectuar para cerrar la brecha existente entre el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad y los requisitos establecidos en la norma NTCGP1000:2004. El producto resultante de la misma es un plan detallado de actividades que describe responsables, tiempos de ejecución y plazos.

4. ¿POR QUÉ ES CONVENIENTE REALIZAR LA FASE DE PLANEACIÓN?

Es conveniente realizar esta fase, porque permite determinar las actividades a desarrollar, los recursos, los plazos de ejecución y los responsables. La planeación establece el horizonte para dar cumplimiento a los objetivos de un proyecto, evitando pérdida de tiempo y de recursos.

Así como el Sistema de Gestión de la Calidad debe estar estructurado bajo el ciclo PHVA (Planear - Hacer - Verificar - Actuar), el proyecto mismo también lo debe estar. Por tanto las fases de diagnóstico y planeación conforman la etapa de “planear” del ciclo PHVA del proyecto.

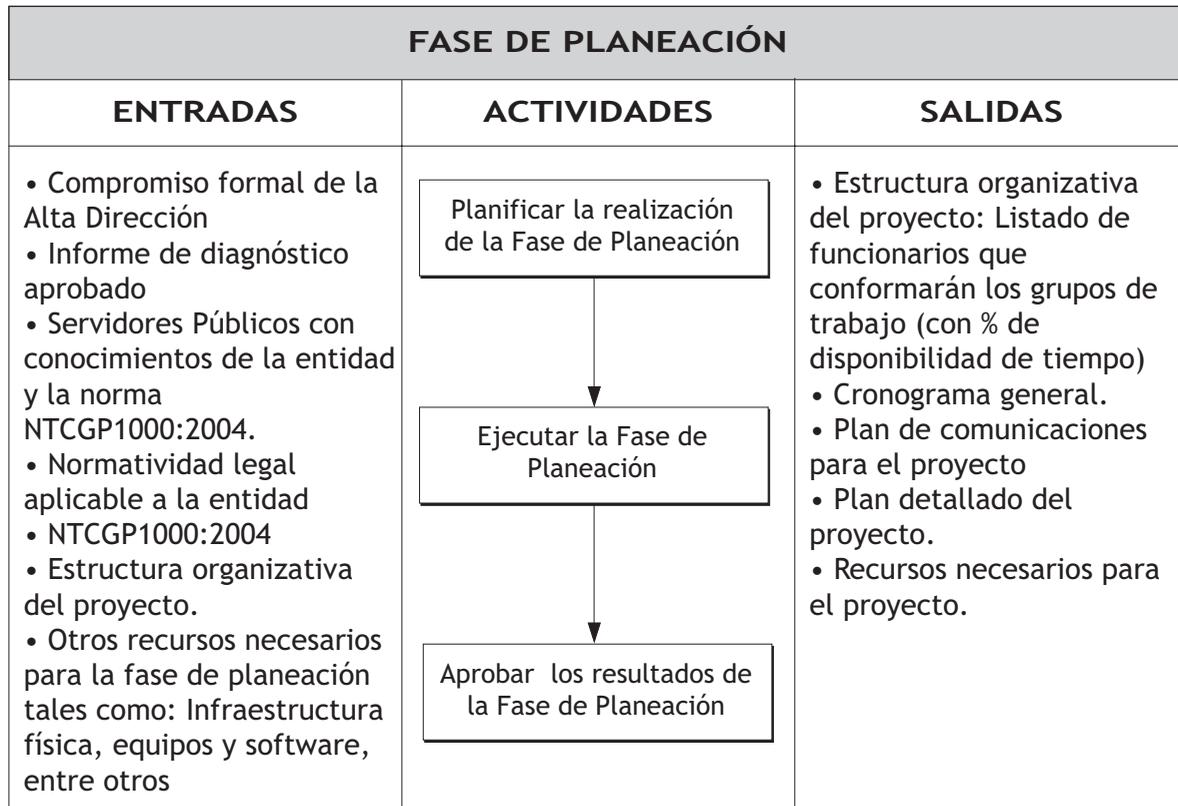
La **gráfica 1** ilustra la manera como se articulan las fases del proyecto al ciclo PHVA



Gráfica 1: Fases del proyecto bajo el ciclo PHVA

5. ¿CÓMO SE REALIZA LA FASE DE PLANEACIÓN?

La gráfica 2 presenta la fase de planeación con un enfoque de procesos (entradas, actividades y salidas) de tal manera que facilite su aplicación.



Gráfica 2. Esquema de procesos aplicado a la etapa de planeación

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA FASE DE PLANEACIÓN:

6.1. Planificar la realización de la Fase de Planeación

Consiste en identificar las personas responsables de diseñar el plan detallado, definir el medio en que se va a elaborar, por ejemplo el software MS Project, hoja de cálculo o procesador de texto; a su vez establecer el tiempo que se destinará para ejecutar dicho

plan y la fecha prevista de entrega. Además del plan detallado se producirán documentos tales como cronograma general, la estructura organizativa del proyecto, roles y responsabilidad y el plan de comunicaciones.

Es importante asegurar la disponibilidad de tiempo de dedicación al proyecto del Equipo de Calidad responsable de planear la Fase de Planeación. Como se mencionó en la guía de diagnóstico este equipo de calidad debe ser conformado mediante acto administrativo con personal de distintas áreas de la organización y de diversas disciplinas académicas.

6.2. Ejecutar la Planeación

En esta etapa se determina el plan de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así:

a) Elaboración de la estructura organizativa del proyecto

La estructura organizativa del proyecto, es una estructura transitoria, la cual deberá contar con un equipo de trabajo institucional con diferentes niveles de autoridad y responsabilidad frente al Sistema de Gestión de la Calidad, conformado por tres (3) grupos así:

- 1) Un primer grupo **directivo**, que corresponde al ya conformado Comité de Coordinación de Control Interno, el cual actúa bajo las directrices de la máxima autoridad de la entidad, conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 87 de 1993 y su Decreto Reglamentario 1826 de 1994, el cual se puede asimilar al denominado **Comité de Calidad**.
- 2) Un segundo grupo **operativo**, que se denominará **Equipo de Calidad**, conformado por servidores públicos de la Entidad, de carácter multidisciplinario, con representatividad de todas las áreas organizacionales de la entidad, el cual deberá ser coordinado y supervisado por El **Representante de la Dirección**.

El Equipo de Calidad tendrá bajo su responsabilidad adelantar los procesos de diseño, apoyo y coordinación con las diferentes dependencias organizacionales de la entidad, para lograr una óptima implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Posteriormente a la implementación, los integrantes de dicho equipo deberán asumir el rol de facilitadores al interior de sus respectivas dependencias, apoyando el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

- 3) Un tercer **grupo evaluador**, integrado por el Jefe de la Unidad u Oficina de Coordinación de Control Interno, Auditor Interno, Asesor o quien haga sus veces en la respectiva Entidad y los servidores públicos a su cargo, que tendrán bajo su responsabilidad la evaluación independiente y objetiva del desarrollo, implementación,

mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad a través de la Norma NTCGP 1000:2004.

Es importante precisar que el establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades y agentes obligados a que hace referencia el artículo 2 de la Ley 872 de 2003, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva Entidad (responsabilidad de Todos); por tal razón, la Oficina de Control Interno o quién haga sus veces no debe participar de manera directa en las acciones de diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2004, respetando así su rol de Evaluador Independiente.

Las responsabilidades y autoridades en los roles que conforman la estructura organizativa del proyecto deben estar claramente definidas. El anexo 1 presenta un ejemplo de los roles y responsabilidades de la estructura organizativa propuesta.

b) Elaboración del cronograma general

Corresponde a un documento que presenta de manera resumida las fases del proyecto y los tiempos de ejecución. Se basa en el plan detallado del proyecto y sirve como instrumento de socialización y a su vez como mecanismo de control. El responsable de elaborar este cronograma es el representante de la Dirección junto con el equipo de calidad y debe ser aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno. El anexo 2 presenta un ejemplo de un cronograma general.

c) Elaboración del plan de comunicaciones para el proyecto.

La implantación del Sistema de Gestión de la Calidad es, fundamentalmente un proceso de comunicación, pues a través de él se pretende homologar las mejores prácticas de la Entidad, ponerlas en común entre quienes las deben aplicar y recibir de ellos las propuestas de mejoramiento que permitan que el proyecto de implementación no solo sea exitoso sino participativo.

En ese orden de ideas, el establecimiento de un plan de comunicaciones es una herramienta necesaria para que el sistema se construya con la participación activa de todos los funcionarios y para que la dirección pueda hacer manifiesto su compromiso con la calidad. Este plan debe además servir de plataforma para que, una vez implementado el sistema, se garantice una comunicación interna que contribuya al mantenimiento y mejoramiento del sistema.

Generalmente el plan de comunicaciones se estructura bajo el modelo Mensaje-Emisor-Medio-Frecuencia-Perceptor-Respuesta, que describe la secuencia básica de cualquier proceso de comunicación. Se identifican así sus elementos constitutivos:

Mensaje:	Aquello que se quiere comunicar.
Emisor:	Responsable de la comunicación, (quien comunica el mensaje)
Medio:	Mecanismo a través del cual el emisor comunica el mensaje.
Frecuencia:	Periodicidad con la que el mensaje debe ser comunicado.
Perceptor:	Aquel a quien se le va a comunicar el mensaje.
Respuesta:	Mecanismo a través del cual el perceptor retroalimenta al emisor acerca de su entendimiento y análisis del mensaje recibido.

El Anexo No. 3 presenta un ejemplo de un plan de comunicaciones.

d) Elaboración del plan detallado del proyecto

El plan detallado debe contener las fases que componen el proyecto y a partir de ellas se describen las actividades y subactividades que se deben desarrollar para lograr el propósito de cumplir con los requisitos establecidos en la norma NTCGP1000:2004.

Cada entidad tendrá un plan detallado específico a partir de su situación real que se ve reflejada en el informe de diagnóstico. Sin embargo, el Anexo No. 4 presenta un plan típico que puede servir de referencia, el cual contiene las actividades más comunes que normalmente se ejecutan al momento de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.

6.3. Aprobar los resultados de la Planeación

Corresponde a la socialización del plan detallado del proyecto, la estructura organizativa, los roles y responsabilidades, el cronograma general y el plan de comunicaciones ante el grupo de servidores públicos responsables de las actividades descritas en dichos documentos, con el fin de precisar detalles o aclarar inquietudes.

Se realizan los cambios y ajustes pertinentes de los documentos y se hace oficial a todas las personas de la Entidad.

7. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DE ESTA FASE

- Es importante asegurar la disponibilidad de tiempo de dedicación al proyecto de los integrantes del Equipo de calidad. Se recomienda oficializar mediante acto administrativo, la delegación dada a estas personas y su tiempo de dedicación al proyecto.

- El plan detallado se podrá ajustar durante la ejecución del mismo, pero se recomienda mantener la fecha de finalización como una referencia, para evaluar la eficiencia y eficacia del proyecto.
- Es importante difundir toda la documentación de esta etapa a los miembros que conforman la estructura del proyecto. Ello con el fin de facilitar el control de las agendas y evitar que las actividades críticas de proyecto caigan en retraso o se incumpla con lo planeado.

ANEXO 1

Ejemplo de Roles y Responsabilidades de la Estructura Organizativa del Proyecto

EJEMPLO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL PROYECTO

COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

- Establecer directrices generales para el sistema de gestión de la calidad.
- Garantizar la disponibilidad oportuna de los recursos necesarios para la realización del proyecto.
- Evaluar el proyecto con el Representante de la Dirección a intervalos definidos.
- Asegurar el establecimiento de los procesos de comunicación apropiados para dar a conocer la eficacia del proyecto.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

- Controlar el cumplimiento del programa de trabajo.
- Definir el modelo de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar con los responsables de los procesos la documentación de los mismos.
- Establecer las estrategias de comunicación para informar a todos los funcionarios de la entidad sobre el estado y avance del proyecto.
- Proponer acciones correctivas y preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la realización del proyecto.

EQUIPO DE CALIDAD

- Aportar el conocimiento técnico y el soporte administrativo requerido para la realización de los trabajos de levantamiento de los procesos y procedimientos actuales.
- Realizar todas las actividades requeridas para el desarrollo del proyecto.
- Adoptar las directrices, procedimientos, instructivos etc. divulgados durante la fase de implementación del sistema de calidad y mantener la evidencia objetiva de que ello se realizó.
- Validar y homologar la información referente al sistema de calidad.
- Revisar y homologar la documentación elaborada.
- Divulgar los procedimientos documentados y demás información propia del proceso a todos las personas que intervienen.
- Proponer acciones correctivas y preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la realización del proyecto.
- Participar en la sensibilización, capacitación y toma de conciencia del personal respecto a los objetivos del proyecto.

ASESOR (En los casos que se utilice)

- Coordinar, revisar, aprobar los planes y programas resultantes de cada una de las fases del proyecto.
- Acompañar y brindar asesoría en las diferentes fases definidas para la realización del proyecto.
- Efectuar el diagnóstico y elaborar el informe correspondiente.
- Validar y ajustar el informe de diagnóstico.
- Elaborar programa de trabajo para el diseño, implantación y verificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar los documentos elaborados de acuerdo con los requisitos de la norma, y proponer mejoras de acuerdo con los resultados de la revisión.
- Acompañar a los funcionarios de la entidad en la determinación de las acciones correctivas y orientar su implementación.

ANEXO 2

**Ejemplo de cronograma general del proyecto de
implementación del Sistema de Gestión de la Calidad**

EJEMPLO DE CRONOGRAMA GENERAL
DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cronograma General

Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
Diagnóstico												
Planeación												
Diseño												
Implementación												
Evaluación												
Capacitación												
Sensibilización												

ANEXO 3

**Ejemplo del Plan de Comunicaciones
del Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad**

**EJEMPLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES
DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Fase	Mensaje ¿QUÉ SE COMUNICA?	Emisor ¿QUIÉN COMUNICA?	Medio ¿CÓMO LE COMUNICA?	Frecuencia ¿CUÁNDO LE COMUNICA?	Perceptor ¿A QUIÉN LE COMUNICA?	Respuesta ¿CÓMO SE RETROALIMENTA?
Todo el proyecto	Noticias de avance del proyecto de implantación del SGC	Representante de la Dirección	Boletín propio para el proyecto	Cada dos meses	Todo el personal de la Entidad	Encuesta al personal
			Carteleras en las dependencias	Cada mes	Todo el personal de la Entidad	Encuesta al personal
			Página Web	Cada mes	Toda la comunidad	Encuesta al personal
Todo el proyecto	Mensajes de compromiso de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad y de información sobre el avance del proyecto.	Representante de la Dirección	Reuniones con el personal	Dos veces durante el proyecto	Todo el personal de la Entidad	Encuesta al personal
Diagnóstico	Informe de Diagnóstico	Representante de la Dirección	Documento Impreso	Al finalizar el informe del diagnóstico	Funcionarios con responsabilidad ejecutiva en los procesos	Observaciones al diagnóstico.
Planeación	Plan detallado de trabajo	Representante de la Dirección	Reuniones con el personal	Una vez elaborado el plan detallado	Equipos de Trabajo	Ajustes al plan detallado
Diseño	Propuestas de elaboración o modificación de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	Equipos de Calidad	Reuniones con el personal	Según plan detallado de trabajo del proyecto.	Todo el personal de la Entidad	Revisión de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

**GUÍA DE PLANEACIÓN
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

**EJEMPLO DEL PLAN DE COMUNICACIONES
DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Fase	Mensaje ¿QUÉ SE COMUNICA?	Emisor ¿QUIÉN COMUNICA?	Medio ¿CÓMO LE COMUNICA?	Frecuencia ¿CUÁNDO LE COMUNICA?	Perceptor ¿A QUIÉN LE COMUNICA?	Respuesta ¿CÓMO SE RETROALIMENTA?
Capacitación	Convocatoria y selección del público objetivo.	Equipo de calidad	Cartelera y oficios	Por lo menos un mes antes de iniciar la capacitación.	Personal de cada uno de los procesos.	Número de personas que confirman participación.
Implantación	Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo política y objetivos de calidad	Representante de la Dirección y Equipo de calidad	Reuniones con el personal	Según plan detallado de trabajo del proyecto.	Funcionarios responsables de actividades que se describen en los documentos.	Verificación de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.
Evaluación	Resultados de la auditoría.	Oficina de Control Interno	Reunión de presentación al personal con responsabilidad ejecutiva en los procesos auditados	Según plan detallado de trabajo del proyecto.	Personal con responsabilidad ejecutiva en los procesos auditados.	Elaboración del Plan de acciones correctivas y preventivas.

ANEXO 4

Ejemplo de Plan detallado del Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica NTCGP 1000:2004

**EJEMPLO DE PLAN DETALLADO DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN
 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA NTCGP1000:2004**

	ACTIVIDAD	Responsable	FECHA INICIO	FECHA FIN
1	DIAGNÓSTICO			
1.1	Planear el diagnóstico (Elaborar agenda)			
1.2	Realizar el diagnóstico			
1.3	Elaborar informe de diagnóstico			
1.4	Socializar informe de diagnóstico			
1.5	Ajustar informe y hacer entrega oficial			
2	PLANIFICACIÓN			
2.1	Precisar el alcance del SGC			
2.2	Definir la Estructura Organizativa del Proyecto (Roles)			
2.3	Designar los miembros de la Estructura Organizativa del Proyecto			
2.4	Conformar los Grupos de Trabajo			
2.5	Definir responsabilidades de cada Rol			
2.7	Elaborar Plan detallado de actividades			
2.8	Validar y ajustar el plan detallado			
2.9	Elaborar Plan de Comunicaciones para el Proyecto			
2.10	Validar y ajustar el plan de comunicaciones			
3	DISEÑO			
3.1	Identificación de Procesos del SGC			
3.1.1	Definir modelo de procesos del SGC			
3.1.2	Identificar la secuencia e interacción de procesos			
3.1.3	Elaborar fichas de caracterización de procesos			
3.2	Metodología de documentación			
3.2.1	Definir guía para la elaboración de documentos			
3.2.2	Revisar guía para la elaboración de documentos			

GUÍA DE PLANEACIÓN
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

	ACTIVIDAD	Responsable	FECHA INICIO	FECHA FIN
3.2.3	Aprobar guía para la elaboración de documentos			
3.3	Política de Calidad			
3.4	Objetivos de Calidad			
3.4.1	Establecer plan de acción para alcanzar los objetivos			
3.5	Elaboración del Soporte Documental			
3.5.1	Definir procedimientos que requieren ser documentados / Proceso			
3.5.2	Elaborar Calendario de documentación			
3.5.3	Ejecutar Calendario de documentación			
3.6	Procedimiento de Control de Documentos			
3.7	Procedimiento de Control de Registros			
3.8	Manual de Calidad			
3.9	Estructura Organizativa del SGC			
3.9.1	Designar el Representante de la Dirección			
3.9.2	Definir Estructura Organizativa del SGC (Roles)			
3.9.3	Establecer responsabilidad y autoridad			
3.9.4	Elaborar matriz de comunicaciones para el SGC			
3.10	Procedimiento de Revisión por la Dirección			
3.11	Competencias			
3.11.1	Revisar los perfiles del personal cubierto por el SGC			
3.11.2	Definir metodología para identificar necesidades de capacitación			
3.11.3	Elaborar plan de capacitación			
3.12	Procesos relacionados con los clientes			
3.12.1	Identificar los servicios / Productos			
3.12.2	Definir los requisitos aplicables al servicio / Producto			
3.13	Procedimiento de Compras y Evaluación de proveedores			
3.14	Propiedad del cliente			

GUÍA DE PLANEACIÓN
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

	ACTIVIDAD	Responsable	FECHA INICIO	FECHA FIN
3.14.1	Evaluar si aplica el requisito			
3.14.2	Establecer metodología para su manejo			
3.15	Instrumentos de medición			
3.15.1	Evaluar si aplica el requisito			
3.15.2	Establecer metodología para la calibración			
3.16	Medición, análisis y mejora			
3.16.1	Establecer metodología para evaluar satisfacción del cliente			
3.16.2	Definir indicadores de procesos y servicios			
3.17	Procedimiento de Auditorias Internas de Calidad			
3.18	Procedimiento de Control del Servicio No Conforme			
3.19	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas			
4	IMPLEMENTACIÓN			
4.1	Plan de Implementación			
4.2	Divulgación			
4.2.1	Realizar divulgación del SGC			
4.3	Implementación de la documentación			
4.3.1	Efectuar la implementación de la documentación			
4.4	Comunicaciones			
4.4.1	Evaluar grado de asimilación de política y objetivos calidad			
4.5	Competencias			
4.5.1	Verificar el cumplimiento de los perfiles definidos			
4.5.2	Actualizar historias laborales con registros de competencias			
4.5.3	Aplicar metodología de capacitación			
4.6	Compras			
4.6.1	Efectuar evaluación de proveedores			
4.7	Propiedad del cliente			

GUÍA DE PLANEACIÓN
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

	ACTIVIDAD	Responsable	FECHA INICIO	FECHA FIN
4.7.1	Implementar metodología para su manejo			
4.8	Instrumentos de medición			
4.8.1	Realizar calibración de instrumentos			
4.8.2	Organizar registros de calibración			
4.9	Medición, análisis y mejora			
4.9.1	Aplicar encuesta de satisfacción del cliente			
4.9.2	Aplicar procedimiento de control del servicio no conforme			
4.9.3	Diligenciar hoja seguimiento indicadores			
5	VERIFICACION			
5.1	Auditoria Interna de Calidad			
5.1.1	Seleccionar Equipo Auditor			
5.1.2	Elaborar plan de auditorias			
5.1.3	Realizar auditorias internas			
5.1.4	Elaborar informe de auditorias			
5.1.5	Establecer plan de acciones sobre hallazgos			
5.1.6	Realizar seguimiento a las acciones tomadas			
5.2	Revisión por la Dirección			
5.2.1	Recolectar información de entrada			
5.2.2	Realizar la revisión			
5.2.3	Establecer plan de acciones de mejora			
5.2.4	Realizar seguimiento a las acciones tomadas			
5.3	Preauditoria (Cuando sea aplicable)			
5.3.1	Realizar la preauditoria			
5.3.2	Establecer plan de acciones sobre hallazgos			
5.3.3	Realizar seguimiento a las acciones tomadas			
5.4	Auditoria de Certificación (Cuando sea aplicable)			

GUÍA DE PLANEACIÓN
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 BAJO LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004

	ACTIVIDAD	Responsable	FECHA INICIO	FECHA FIN
5.4.1	Definir Organismo Certificador			
5.4.2	Realizar auditoria de otorgamiento			
5.4.3	Establecer plan de acciones sobre hallazgos			
5.4.4	Realizar seguimiento a las acciones tomadas			
6 CAPACITACIÓN				
6.1	Fundamentos en la norma NTCGP1000:2004			
6.1.1	Identificar público objetivo			
6.1.2	Definir horarios, fechas y docentes			
6.1.3	Conformar grupos			
6.1.4	Definir material didáctico			
6.1.5	Realizar capacitación en fundamentos			
6.2	Formación de auditores internos de calidad			
6.2.1	Identificar público objetivo			
6.2.2	Definir horarios y fechas			
6.2.3	Conformar grupo			
6.2.4	Definir material didáctico			
6.2.5	Realizar capacitación			

