



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** EDWIN ARLEY **APELLIDOS:** MENDOZA MENDOZA  
**NOMBRE (S):** DIEGO ALFONSO **APELLIDOS:** ZULUAGA VALENCIA

**FACULTAD:** CIENCIAS BASICAS

**PLAN DE ESTUDIOS:** ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** PAULO CESAR **APELLIDOS:** VALENZUELA LOPEZ

**TITULO DE LA TESIS:** PLANEACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA DE GRAMALOTE, NORTE DE SANTANDER, BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN PÚBLICA (NTCGP1000:2009) Y EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI 1000:2014)

**RESUMEN:**

El proyecto se desarrolló bajo un tipo de estudio descriptivo para realizar la planeación del Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía de Gramalote, Norte de Santander, bajo los requisitos de la norma técnica de gestión pública (NTCGP1000:2009) y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2014. En los resultados se elaboró un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la norma NTC GP-1000:2009 y MECI 1000:2014 para determinar el estado actual de la dirección y control de los diferentes procesos. Igualmente, se aplicó una matriz DOFA para la evaluación y el diseño del Sistema de Gestión de Calidad. Por último, se realizó el mapa de riesgos para la administración de los riesgos de la Alcaldía de Gramalote basados en la guía para la administración del riesgo del DAFP.

Palabras Clave: sistema de gestión, administración pública, control interno, gestión del riesgo.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 168 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD-ROM:** 1

PLANEACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE LA  
ALCALDÍA DE GRAMALOTE, NORTE DE SANTANDER, BAJO LOS REQUISITOS DE  
LA NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN PÚBLICA (NTCGP1000:2009) Y EL MODELO  
ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI 1000:2014)

EDWIN ARLEY MENDOZA MENDOZA  
DIEGO ALFONSO ZULUAGA VALENCIA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS  
PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

PLANEACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE LA  
ALCALDÍA DE GRAMALOTE, NORTE DE SANTANDER, BAJO LOS REQUISITOS DE  
LA NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN PÚBLICA (NTCGP1000:2009) Y EL MODELO  
ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI 1000:2014)

EDWIN ARLEY MENDOZA MENDOZA  
DIEGO ALFONSO ZULUAGA VALENCIA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Especialista en Aseguramiento de la Calidad

Director

PAULO CESAR VALENZUELA LOPEZ

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS

PLAN DE ESTUDIOS DE ESPECIALIZACIÓN EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2015 HORA: 11:30 AM – 12:00 AM

LUGAR: SALA 306 POSTGRADOS

PLAN DE ESTUDIOS: ESPECIALIZACION ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

TITULO DE LA TESIS: “PLANEACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE LA ALCALDIA DE GRAMALOTE NORTE DE SANTANDER, BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN PÚBLICA (NTCGP1000:2009) Y EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI 1000:2014)”


JURADO: LIC. ANA MILENA GOMEZ  
ING. JORGE SANCHEZ MOLINA  
ING. SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

DIRECTOR: PAULO CESAR VALENZUELA LOPEZ

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
<u>EDWIN ARLEY MENDOZA MENDOZA</u>	0020185	4,0
<u>DIEGO ALFONSO ZULUAGA VALENCIA</u>	0020193	4,0

***APROBADA***

FIRMA DE LOS JURADOS:

  
JORGE SANCHEZ MOLINA

  
LIC. ANA MILENA GOMEZ

  
SERGIO IVAN QUINTERO AYALA

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	10
1. Problema	16
1.1 Título	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Formulación del Problema	17
1.4 Justificación	17
1.5 Objetivos	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivos específicos	18
1.6 Alcance y Limitaciones	18
1.6.1 Alcance	18
1.6.2 Limitaciones	19
2. Marco Referencial	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Marco Teórico	22
2.2.1 Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras del servicio	22
2.2.2 Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios	24
2.2.3 Compatibilidad con el sistema de control interno y de desarrollo administrativo	26

2.2.4 Fases del Sistema de Gestión de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000: 2009	28
2.2.5 Beneficios de los Sistemas de Gestión bajo la NTCGP 1000:2009	29
2.3 Marco Conceptual	30
2.4 Marco Contextual	32
2.4.1 Reseña histórica del municipio	32
2.4.2 Descripción	33
2.4.3 Generalidades de la entidad	35
2.4.4 Estructura administrativa Alcaldía de Gramalote	36
2.5 Marco Legal	37
3. Diseño Metodológico	38
3.1 Tipo de la Investigación	38
3.2 Población y Muestra	38
3.2.1 Población	38
3.2.2 Muestra	38
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	39
3.3.1 Información primaria	39
3.3.2 Información secundaria	39
3.4 Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos	40
4. Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad	41
4.1 Diagnostico	41
4.1.1 Planificación del diagnóstico	42
4.1.2 Ejecución del diagnóstico	43
4.1.3 Resultados del diagnóstico	46

5. Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad	53
5.1 Planificar la Realización de la Fase de Planeación	54
5.2 Elaboración de la Estructura Organizativa del Sistema de Gestión de la Calidad	55
5.2.1 Alta dirección	55
5.2.2 Comité Mecí-calidad	55
5.2.3 Representante de la dirección	56
5.3 Elaboración del Plan de Comunicaciones para la Implementación del Sistema	58
5.4 Elaboración del Cronograma General y Plan Detallado del Proyecto	58
5.5 Alcance y Exclusiones	59
5.5.1 Alcance	59
5.5.2 Exclusiones	59
5.6 Planificación Estratégica de la Calidad	59
5.6.1 Misión	61
5.6.2 Visión	61
5.6.3 Política de calidad	61
5.6.4 Objetivos de calidad	62
5.6.5 Indicadores de gestión	62
6. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	64
6.1 Identificación de Procesos y Mapa de Procesos	65
6.2 Caracterización de Procesos	69
6.3 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	72
6.3.1 Estructura documental	73
6.3.2 Manual de calidad	73
6.3.3 Procedimientos del SGC	74

6.3.4 Formatos y registros	74
6.4 Metodología	75
6.4.1 Diseño y elaboración de documentos	75
6.4.1.1 Encabezad	76
6.4.1.2 Codificación de los documentos	76
6.5 Administración de la Gestión del Riesgo	78
6.6 Elaboración del Mapa de Riesgos Institucional	84
7. Conclusiones	91
8. Recomendaciones	94
Referencias Bibliográficas	96
Anexos	99