

**Bienvenida**

Apreciado Lector, el día de hoy iniciamos la publicación del Boletín **Hacienda & Calidad** como una herramienta adicional para divulgar al resto de la entidad el compromiso con la Calidad, los resultados de las revisiones y los avances en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Hacienda.

Saludos,

**Everlides Novoa Salcedo**

Profesional Especializado  
Calidad y MECI

**Hacienda & Calidad** puede consultarse en la página Web de la Secretaría de Hacienda Distrital:  
<http://sigob.cartagena.gov.co>

**Director General:**

Roberto Useche Vivero

**Editora:**

Everlides Novoa Salcedo

**Coordinadora****Editorial y Diseño:**

Martha Posada Gutiérrez

Cartagena de Indias D.T. y C.  
Colombia

Centro, Plaza de la Aduana  
Edificio Andian, Primer Piso  
Telefax.: (57-5) 66 44 744  
Correo:

[calidadhacienda@cartagena.gov.co](mailto:calidadhacienda@cartagena.gov.co)

**COMPROMISO CON LA CALIDAD**

Por:  
**Roberto Useche Vivero**  
Secretario de Hacienda

La Secretaría de Hacienda del Distrito de Cartagena, ha adoptado la filosofía del Sistema de Gestión de la Calidad para dirigir y evaluar el desempeño institucional orientado al mejoramiento de los servicios que se ofrecen a los usuarios en general.

La Ley 872 de 2003 y sus actos reglamentarios, hace explícito tanto la obligatoriedad como la determinación de las generalidades y los requisitos mínimos para desarrollar, documentar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar un

Sistema de Gestión de Calidad; introduciendo en la gestión pública, nuevas condiciones y elementos para transformar positivamente las relaciones Estado-comunidad.

La adopción del sistema de gestión de la calidad en la entidad, surge por el esfuerzo y compromiso de la alta dirección, motivada por intenciones de mejorar su desempeño, y desarrollar un sistema de mejora continua para dar una guía de acción clara y definida al personal sobre aspectos específicos del trabajo.

La implementación del sistema de gestión de calidad le proporciona a la Secretaría de Hacienda Distrital herramientas administrativas enfocadas a cumplir los acuerdos establecidos con los usuarios, los requisitos y la legislación aplicable a nuestras funciones, también permite prevenir la generación de fallas, reducir los costos de la entidad, mejorar los procesos y dirigir y controlar la organización con respecto a la calidad.

Nuestro compromiso fundamental radica en el propósito común de lograr que nuestra Secretaría propenda por una búsqueda constante de mejorar la calidad en todos nuestros procesos, y dedicar nuestros esfuerzos a realizar las tareas prioritarias y relevantes a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio que nos concierne.

Con un compromiso firme y un plazo indefinido, estamos invirtiendo en construir sistemas de calidad y nuestros procedimientos son sometidos al modelo de mejora continua. En este compromiso, la participación de nuestros servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas es fundamental para continuar nuestro desarrollo; y plantea la necesidad de que la Secretaría de Hacienda redoble sus esfuerzos para, desde los valores y principios que le son propios, informen sobre su actuación y trabajen con mayor calidad en sus respectivos ámbitos, logrando optimizar los procesos para que los usuarios obtenga mayores beneficios y garantías al momento de realizar algún trámite o solicitar un servicio.

Una vez inmersos en el camino de la calidad, mi invitación a todos y cada uno de los miembros de la Secretaría de Hacienda, es a que interioricemos un compromiso para buscar día a día la mejor forma de desempeñar el trabajo, con el convencimiento de que todos los esfuerzos y recursos consumidos se verán sobradamente compensados en la satisfacción sostenida de las necesidades y expectativas de nuestro cliente interno y externo.

# CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA ✓

## Evolución

Durante los últimos años la necesidad de contar con Sistemas de Gestión de la Calidad para aumentar la satisfacción de los clientes, mejorar la imagen de las empresas y buscar una mayor sostenibilidad en el tiempo se convirtió en un tema de primer orden para organizaciones en todo el mundo. De la misma manera el sector público nacional buscó, desde hace algunos años, darle un vuelco total a su forma de hacer las cosas.

Existían necesidades sociales que requerían un Estado cada vez más capacitado para cumplir con la Misión Constitucional y para prestar servicios a los colombianos con calidad, EFICIENCIA, EFICACIA y EFECTIVIDAD.

Es por esto que la calidad pasó a encabezar la lista de prioridades en la agenda de gobierno, de la mano con el programa de modernización del Estado el cual busca, entre otros, que las entidades públicas desarrollen procesos transversales con criterios de eficiencia y calidad que tengan un impacto favorable en el usuario final: todos los Colombianos.

El Estado Colombiano a través de la 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", señala la obligatoriedad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar un sistema de Gestión de Calidad en las Entidades Públicas Estatales, como herramienta de gestión sistemática y transparente que le permita evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y

Satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo.

Mediante Decreto 4110 de 2004, el gobierno nacional adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCCP 1000:2004, por la cual se determinan las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad en los organismos y entidades estatales. Este Decreto también determina que el establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad estatal y de los jefes de cada una de las dependencias, así como de los funcionarios de los organismos estatales.

*"La denominación NTCCP empleada para designar esta norma corresponde a las siglas de "Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública". Esta sigla no debe confundirse con la sigla NTC correspondiente a Norma Técnica Colombiana, utilizada por el Organismo Nacional de Normalización en la redacción de otras normas técnicas de carácter voluntario."*

## Relación con la serie ISO

Los documentos base para la elaboración de estas normas fueron principalmente las normas de la serie ISO 9000, es decir la implementación de la NTCCP

*"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."*

1000 permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades obligadas. Sin embargo, la norma NTCGP 1000:2004 integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.

## Certificación

El objetivo inicial de esta norma era la IMPLEMENTACIÓN del sistema de gestión de calidad en todas las entidades públicas, sin embargo el decreto 2375 de 2006, establece la opción de CERTIFICACIÓN para todas las entidades.

## Versión 2009 de la NTCGP 1000

Por medio del Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009 fue adoptada la primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. Dicha actualización se realizó con el objeto de facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, así como promover su implementación conjunta

con el Modelo Estándar de Control Interno y de Desarrollo Administrativo. Por tanto, esta nueva actualización, no incluye nuevos requisitos ni reduce los de la versión 2004.

Para la actualización de la norma se han empleado como base las normas internacionales ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2008 sobre gestión de la calidad. En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, conservando los ajustes en la terminología y los requisitos a la aplicación específica en las entidades e integrando requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.

Estas trascendentales disposiciones introducen en la gestión pública nuevas condiciones y elementos para transformar positivamente las relaciones estado comunidad tanto en la prestación del servicio como en el incremento de la eficacia, eficiencia y efectividad del sector público aumentando la satisfacción de los usuarios, buscando el perfeccionamiento continuo en el desempeño de los procesos y una mayor sostenibilidad en el tiempo.

*“Por medio del Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009 fue adoptada la primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.”*



# PRINCIPIOS DE CALIDAD

Los principios de la calidad son el pilar de un Sistema de Gestión de Calidad cualquiera que sea su clase, una organización que implemente estos principios está cumpliendo con cualquier norma certificable, por esto te invitamos a analizarlo muy detenidamente y aplicarlo en su labor.

Los principios del Sistema de Gestión de Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

## 1. Enfoque hacia el Cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes; por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para exceder sus expectativas.



## 2. Liderazgo

Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.



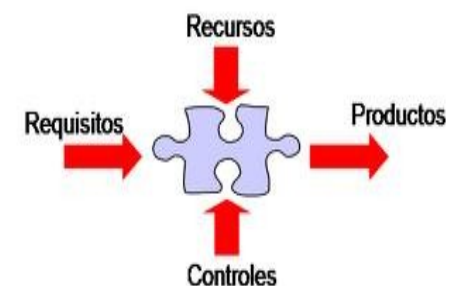
## 3. Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas

Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.



## 4. Enfoque basado en procesos

En las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.



*"La imaginación es más importante que el conocimiento."*

Albert Einstein

*“Algunas personas quieren que algo ocurra, otras sueñan con que pasara, otras hacen que suceda.”*

Michael Jordan

## 5. Enfoque del sistema para la gestión

El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.



## 6. Mejora continua

Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

## 7. Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones

En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.



## 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios

Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.



## 9. Coordinación, cooperación y articulación

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

## 10. Transparencia

La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.



# MEJORES PRACTICAS

## “JAMÁS COMETERÁS EL MISMO ERROR DOS VECES”



### Cómo Aplicarlo?

Para poder evitar que los problemas que resolvemos se presenten otra vez, no es suficiente pedirlo ni tener la voluntad de hacerlo, es necesario aprender técnica de análisis y solución de problemas basadas en técnicas estadísticas, de hecho esto es lo que hace a las personas y a las empresas **“PROACTIVAS”** para lograrlo, te recomendamos lo siguiente:

- Establece una política en el sentido de **“BUSCAMOS SOLUCIONES, NO CULPABLES”**.
- Capacítate y capacita a tu personal en una metodología de análisis y solución de problemas, con bases estadísticas y practíquenla, hasta que la hagan de uso común en toda la organización.
- Reconoce a la gente que lo vaya logrando, y cada problema que se repita, investiguen las causas y erradíquenlas, para evitar que vuelva a aparecer.

Te podrá parecer un proceso largo y hasta costoso, pero recuerda, cuesta más la ignorancia y la repetición de problemas. Cuando lo logres, los supervisores y jefes tendrán tiempo de planear mejor su trabajo, de aplicar la mejora continua a sus procesos y de ver el futuro de sus áreas de trabajo, que es su verdadero papel y no estar jugando el papel de “bombero”, solo apaga fuegos.

*“Los intelectuales resuelven los problemas; los genios, los evitan.”*

Albert Einstein

## NUESTROS VALORES

El artículo 9 del Código de Ética de la Alcaldía establece los siguientes valores éticos:

1. Honestidad
2. Servicio
3. Responsabilidad
4. Compromiso
5. Respeto
6. Solidaridad
7. Tolerancia
8. Justicia
9. Prudencia



## ECHALE CABEZA

### Acertijo Nº 1

Un lechero dispone únicamente de dos jarras una de 3 litros y una de 5 litros ¿Cómo hace el lechero para poder medir un litro de leche sin desperdiciar?



Envíanos tu respuesta al correo electrónico [calidadhacienda@cartagena.gov.co](mailto:calidadhacienda@cartagena.gov.co). Las 10 primeras respuestas de cada boletín participaran en el sorteo de grandes premios en el mes de agosto.

Anímate!!!

Valido solo para funcionarios de la secretaria.