**Conducta disciplinable en la Secretaría de**

**Salud de la Alcaldía de Santiago de Cali**

Análisis del impacto de la certifcación de calidad obtenida   
por la Secretaria de Salud frente a la conducta disciplinable

de sus servidores públicos.

**DIRECCIÓN DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO**

**OBSERVATORIO DE LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL**

Director: Carlos Alberto Martínez Noguera

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

2016

ooxWord://word/media/image4.pngooxWord://word/media/image5.pngooxWord://word/media/image6.pngooxWord://word/media/image7.pngooxWord://word/media/image8.pngooxWord://word/media/image9.pngooxWord://word/media/image10.pngooxWord://word/media/image11.pngooxWord://word/media/image12.pngooxWord://word/media/image13.pngooxWord://word/media/image14.pngAlcaldía de Santiago de Cali

Dirección de Control Disciplinario Interno   
Observatorio de la Gestión Pública Municipal

Alcalde de Santiago de Cali   
Norman Maurice Armitage

Director Control Disciplinario Interno   
Carlos Alberto Martínez Noguera

Equipo Observatorio de la Gestión Pública Municipal:   
Lina María Mafa Ospina

Freddy Hernández

ISBN: 978-958-56061-4-2

Diagramación e Impresión

2

ooxWord://word/media/image15.pngooxWord://word/media/image16.png**Contenido**

Presentación ........................................................................................................   
**Parte I** ..................................................................................................................   
**Conceptualización sobre calidad** .......................................................................

1.  Surgimiento o historia de las certifcaciones de calidad ..........................   
 2.  Tipos de certifcación. ................................................................................   
 3. Casos en los que se certifca. .....................................................................

4. Colombia y los certifcados ISO. ................................................................   
 5. Entidades internacionales ..........................................................................

6. Llegada a Colombia de la norma ISO 9001 ................................................   
 7.  Entidades en Colombia. .............................................................................   
 7.1 Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certifcación

 – ICONTEC-. ....................................................................................................   
 7.2 Otras entidades que certifcan procesos de calidad en Colombia. ........

8. Certifcación a empresa privada ................................................................   
 9. Evaluación de los sistemas de gestión de calidad ....................................

10. Normatividad: ...........................................................................................   
 12. Certifcación a organizaciones públicas ...................................................

13.  Antecedentes de certifcación de entidades públicas ............................

**Parte II** .................................................................................................................

L**a calidad y la conducta disciplinaria en el ámbito público Caso:**

**Secretaria de Salud Alcaldía de Santiago de Cali** ..............................................   
 1. Caso Secretaria de Salud – Alcaldía de Santiago de Cali ...........................   
 1.2 Apropiación presupuestal:........................................................................

1.3 Proceso de certifcación al interior de la Secretaria de Salud .................   
 1.4 Negociación con el ICONTEC: ...................................................................

2. ¿En qué consiste el régimen disciplinable? ................................................   
 2.1 Conducta disciplinaria de los servidores de la Secretaria de Salud   
 Pública Municipal. ..........................................................................................

3

ooxWord://word/media/image17.pngooxWord://word/media/image18.png**Siglas**

ALCA: Comunidad Andina y para el Área de Libre Comercio de las Américas –

BVQI Colombia: Bureau Veritas

COPANT: Comisión Panamericana de Normas Técnicas

IAF: Foro Internacional de Acreditación

IC&T S.A.: International Certifcation and Training

IEC: Comisión Electrotécnica Internacional

ISO: International Organization for Standarization

ONAC: Organismo Nacional de Acreditación de Colombia

ON: Organismos de Normalización

PASC: Congreso de Normas de la Cuenca del Pacífco

PHVA: Planear, Hacer, Verifcar y Actuar

SGC: sistemas de gestión de calidad

4

ooxWord://word/media/image19.pngooxWord://word/media/image20.png**Presentación**

To m ando como punto de partida el deber de divulgar y poner a   
disposición de la comunidad en general la inf0rmación pública,

en especial del funcionamiento de la administración municipal;   
como dependencia nos hemos consagrado al estudio desde el   
ámbito local de la gestión pública, con el objetivo de evitar y   
prevenir, desde el proceso disciplinario, los factores críticos   
que se imponen en el quehacer de la gestión pública.

El Observatorio de la Gestión Pública Municipal, de manera   
permanente, está dedicado al análisis, investigación, monitoreo   
y  medición  de  la  información  del  proceso  disciplinario  y  la   
gestión pública, para la elaboración de estadísticas, defnición   
de recomendaciones y proyecciones, que contribuyan a opti-   
mizar el funcionamiento de la Administración, prevengan la   
comisión de faltas disciplinarias y den a conocer a la colectividad   
el quehacer público.

De forma específca, desde este espacio de investigación de la   
administración municipal, se han realizado varios documentos   
de análisis respecto del tema que compete a la presente publica-

ción:  el  impacto  de  la  conducta  disciplinable.  En  anteriores   
estudios, se analizó como la satisfacción en el puesto de trabajo   
de los funcionarios infuye en el ejercicio de su deber funcional   
y así, en la posible comisión de faltas disciplinarias.

De igual manera, se analizó la conducta disciplinaria de los   
docentes ofciales  del municipio de Santiago de Cali. Teniendo   
en cuenta, que es una de las dependencias que registra un alto   
número de quejas y fallos disciplinarios, por ser la instancia que

cuenta con más funcionarios de planta y  que tiene un contacto

directo, diario con la comunidad.

Ahora bien, en este nuevo producto documental que presenta   
el Observatorio de la Gestión Pública Municipal, se analiza  de

5

ooxWord://word/media/image22.pngooxWord://word/media/image23.pngforma general la calidad como ejercicio en las  instituciones,   
tanto públicas, como privadas,  la historia de las normas técnicas   
de calidad, y su introducción en Colombia, los principales tipos   
de normas, y el proceso de certifcación en entidades públicas   
y privadas. De igual manera, se presentan casos prácticos de   
instituciones públicas que lograron certifcarse en calidad.

En la segunda parte de la publicación, se presenta el proceso   
que adelanto la Secretaria de Salud de la Alcaldía de Santiago   
de Cali, para la obtención de la certifcación en la norma ISO   
9001: 2008. Por último, se analiza el impacto que tiene esta   
acreditación,  en la conducta disciplinaria de los servidores de   
la dependencia.

En nombre de la Dirección de Control Disciplinario Interno,   
del Observatorio de la Gestión Pública Municipal y en nombre   
propio, agradezco al señor Alcalde, Norman Maurice Armitage,   
el apoyo y la credibilidad en nuestra gestión.

Agradezco el trabajo y la dedicación en este estudio al equipo de   
la Dirección de Control Disciplinario Interno y del Observatorio   
de la Gestión Pública Municipal que participó, en especial a   
Lina María Mafa Ospina y Freddy Hernández, quienes desde   
su ámbito profesional aportaron su conocimiento en torno a

un tema tan mencionado. A la Secretaria de Salud, en especial   
a  su secretario Alexander Duran Peñafel y a la responsable del   
grupo planeación Claudia Ximena Gómez.

**CARLOS ALBERTO MARTÍNEZ NOGUERA**

Jefe de Ofcina   
Dirección de Control Disciplinario Interno

Alcaldía de Santiago de Cali

6

ooxWord://word/media/image24.png**PARTE I**

**Conceptualización**

**sobre calidad**

ooxWord://word/media/image25.pngooxWord://word/media/image26.png**1.** **Surgimiento o historia de las certifcaciones de calidad**

1

La calidad, según Humberto Gutiérrez (1997, pág. 9) es: “*ante*

*todo,  la  satisfacción  del  cliente,  está  ligada  a  las  expectativas*

*que  el  cliente  tiene  sobre  el  producto  o  servicio,  expectativas*

*generadas  de  acuerdo  con  las  necesidades,  los  antecedentes,  el*

*precio, la publicidad, la tecnología, entre otros*”.

Según,  Cubillos  &  Rozo  (2009)  el  concepto  de  calidad  ha   
tenido  cuatro  etapas  de  desarrollo:  “control  de  calidad,   
aseguramiento de la calidad, proceso de calidad total y mejora   
continua de la calidad total”.  Dicha evolución, se ha llevado a   
cabo en el marco de la realidad social y el contexto histórico   
del momento. Así, relatan los autores que la calidad en la etapa   
artesanal hace referencia, a realizar las cosas bien, sin importar   
el esfuerzo que ello requiere; para la época de administración   
científca, se tomaba como las técnicas de control de calidad por   
inspección que permitía identifcar productos defectuosos; ya   
para la década de los noventa el concepto de calidad incursiona   
en todas las áreas funcionales de una empresa.

En  este  orden  de  ideas,  y  en  el  marco  del  desarrollo  del   
término de calidad, surge el concepto de estandarización o   
normalización.  Su origen, registra en 1926, fecha en la que se   
crea la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales   
de Normalización.  Sin embargo, en 1906 ya se había creado   
la Comisión Internacional de Electrotécnica, institución la cual   
estableció  los  primeros  estándares  de  normalización  en  el

ámbito de la electrotecnia .

[1    Recuperado de: http://abc-calidad.blogspot.com.co/2010/04/iso-9000-iso-](http://abc-calidad.blogspot.com.co/2010/04/iso-9000-iso)   
 [9001-iso-9004-origen-de.html (2016, marzo 1)](http://abc-calidad.blogspot.com.co/2010/04/iso-9000-iso)

9

ooxWord://word/media/image29.pngooxWord://word/media/image30.pngEn 1924, el estadounidense Walter Andrew Shewhart, consolida   
el inicio ofcial del control estadístico de calidad, a través de la   
creación de una gráfca que permitía controlar las variables de   
un producto, generando un método para las producciones en   
serie a menor costo (Cubillos & Rozo, 2009).

“*El  objetivo  de  este  nuevo  método  era  mejorar,  en*  
*términos  de  costo-benefcio,  las  líneas  de  producción,*  
*aplicando la estadística de manera efciente para elevar*  
*la productividad y disminuir los errores* (Shewhart, 1931,

citado por Cubillos & Rozo, 2009, p.48).

Así las cosas, Shewhart presentó de manera formal, su teoría   
sobre la relación de la calidad con el control estadístico y la   
importancia de esta para el costo-benefcio. Lo anterior, fue   
manifestado en su primera publicación “*Economic  Control  of*  
*Quality  of  Manufactured  Product*”  en  1931,  su  teoría  estaba

dirigida a establecer un análisis para elevar la productividad y   
la calidad en sus procesos industriales. Shewhart, fue uno de   
los primeros impulsores sobre el tópico de calidad en el área   
de producción y  administrativa; este autor fue uno de los   
primeros diseñadores del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verifcar y   
Actuar), el cual, en la actualidad representa la base del sistema   
de gestión de calidad en las diferentes organizaciones (Cubillos

& Rozo, 2009).

Con la segunda guerra mundial, la teoría del control estadístico   
de calidad, fue usada como una herramienta para la industria.   
De esta manera, los estudios para elevar la calidad basándose   
en el nuevo método estadístico propuesto, condujeron a los   
norteamericanos a liderar la segunda etapa del desarrollo de la   
calidad, conocida como aseguramiento de la calidad (Cubillos

& Rozo, 2009, p. 84).

El principal objetivo, de dicha teoría de calidad fue demostrar   
que era posible garantizar estándares de calidad, a través de un

10

ooxWord://word/media/image31.pngooxWord://word/media/image32.pngsistema basado en la estadística, mejorando la relación costo-   
benefcio, y sobre todo la capacidad de disminuir pérdidas de   
vidas humanas; la principal industria en su materialización fue   
la militar, en Estados Unidos (Duncan, 1996, citado por Cubillos   
& Rozo, 2009, p. 85)

2

3

Los  militares  estadounidenses,  en  el  marco  de  la  segunda   
guerra, aumentaron su interés para conformar estándares de   
calidad, puesto que una gran cantidad de sus militares, fallecían   
por la mala calidad en implementos como paracaídas. Por lo   
que, a partir de 1943 se intensifcó la búsqueda para establecer   
los  estándares  de  calidad,  que  permitieran  evitar  dichas   
tragedias. Para lograr dichos estándares, la industria militar   
estadounidense creó las normas “Z1”, las cuales evitaron la   
pérdida de vidas y el mejoramiento de la concepción de calidad.

Los británicos, también enfocaron sus acciones, para  aumentar   
los índices de calidad en su industria militar, por lo que, crearon

las   normas   600   y   posteriormente   adoptaron   las   normas

norteamericanas Z1, para luego implementar las normas 1008,   
siendo  estos  los  primeros  estándares  internacionales  sobre   
calidad.

En 1946, se institucionaliza lo relacionado con la estandarización   
o  normalización,  a  través  de  la  Organización  Internacional   
para la Normalización (“ISO” -International Organization for   
Standarization), con el principal objetivo, de crear estándares

mundiales que faciliten el comercio de bienes y servicios . En   
1947, la ISO inicia ofcialmente, sus labores con 67 comités   
técnicos (grupos de expertos centrados en un tema específco) .

[2  Recuperado  de:  http://abc-calidad.blogspot.com.co/2010/04/iso-9000-iso-](http://abc-calidad.blogspot.com.co/2010/04/iso-9000-iso)   
 [9001-iso-9004-origen-de.html (2016, marzo 1).](http://abc-calidad.blogspot.com.co/2010/04/iso-9000-iso)

[3  Recuperado de: http://www.iso.org/iso/home/about/the\_iso\_story.htm#0](http://www.iso.org/iso/home/about/the_iso_story.htm#0)   
 [(2016, marzo 1).](http://www.iso.org/iso/home/about/the_iso_story.htm#0)

11

ooxWord://word/media/image34.pngooxWord://word/media/image35.pngPaíses como Japón, Estados Unidos y Alemania fueron los que   
más impulsaron los procesos de calidad. Los estadounidenses   
Joseph Juran, Armand Vallin Feigenbaum y William Edwards   
Deming fueron grandes fguras  que impulsaron la aplicación   
de    teorías  sobre  calidad.  Estos  expertos,  fueron  grandes   
promotores de la calidad en Japón y ayudaron a este país a   
aplicar el concepto en las fábricas y compañías .

4

5

En 1949, la Unión de Ingenieros Científcos Japoneses, organizó   
un grupo de personas que se dedicaron a investigar el control

de  la  calidad  y  a  transmitir  este  conocimiento  por  medio  de

capacitaciones  para  toda  la  población.  Entre  estos,  Joseph   
Juran quien realizó un gran aporte al desarrollo del concepto   
de calidad, a través de su primera publicación “*Quality Control*  
*Handbook”,* que traduce en español “Manual de Control de   
Calidad”, en el cual se plantea, la teoría de costos de calidad y   
la satisfacción del cliente a través del mejoramiento continuo.

En 1951, se publica la primera norma o estándar internacional,   
que para dicho entonces fue denominada recomendación, la   
ISO / R 1: 1951 “Standard reference temperature for industrial   
length  measurements”.  Esta  norma,  hacía  referencia  a  los

estándares

mínimos

necesarios

por

las

organizaciones,

frente   a   la   temperatura   para   mediciones   industriales   de

longitudes. Dicho estándar, ha sido renovado desde entonces   
y en la actualidad es reconocido como la norma ISO 1: 2002   
Especifcaciones geométricas del producto (GPS) - Temperatura   
de referencia estándar para la especifcación geométrica del

producto .

Otro gran impulsor del tema de calidad, fue Philip Crosby,  quien   
en 1961 dio a conocer su teoría de “cero defectos”, reconocida

por su**célebre frase de “hacer las cosas bien desde la primera**

4  Ibídem.

[5  Recuperado de: http://www.iso.org/iso/home/about/the\_iso\_story.htm#2](http://www.iso.org/iso/home/about/the_iso_story.htm#2)   
 [(2016, marzo 3).](http://www.iso.org/iso/home/about/the_iso_story.htm#2)

12

ooxWord://word/media/image37.pngooxWord://word/media/image38.png**vez”,**este experto, estableció que era necesario  incrementar   
las expectativas de las administraciones y que las gerencias   
incentivaran y educaran a los empleados para lograr la calidad

6

7

8

y un proceso de mejora continua .

Durante la década de 1960, la ISO encamina sus labores a que   
más países hagan parte de la organización mundial para la   
Normalización. Sin embargo, se crea un comité para asuntos   
de  países  en  desarrollo,  y  una  membresía  de  corresponsal,   
la cual permite que estos miembros, sean informados de la   
labor de normalización, sin asumir de forma total los costos de   
adhesión. La membresía de los corresponsales, sigue siendo   
una opción popular para muchos países hoy en día. A principios

de 2012, la ISO contaba con 49 miembros corresponsales .

Para el año 1987, ISO publica su primer estándar de gestión de   
calidad, convirtiendo los est**ándares de la familia ISO 9000,**en

el referente mundial de calidad en la mayoría de ámbitos .

En la actualidad, la calidad es defnida como el conjunto de   
características o propiedades de un objeto que permite emitir un   
juicio de valor acerca de él. Es decir, se considera que cualquier   
cosa (bien o servicio) susceptible de valoración, puede tener   
poca, buena o excelente calidad. (Gutiérrez, 2004).

Las  principales  organizaciones  internacionales,  emisoras  de   
normas  de  calidad  son:  ISO  (Organización  Internacional  de   
Normalización) y IEC (Comisión Electrotécnica Internacional).   
La ISO, es el organismo encargado de promover el desarrollo   
de normas internacionales de fabricación, comercio y comu-   
nicación para todas las ramas industriales a excepción de la

6   Ibídem

[7   Recuperado de: http://www.iso.org/iso/home/about/the\_iso\_story.htm#6](http://www.iso.org/iso/home/about/the_iso_story.htm#6)   
 [(2016, marzo 7).](http://www.iso.org/iso/home/about/the_iso_story.htm#6)

[8   Recuperado de: http://www.iso.org/iso/home/about/the\_iso\_story.](http://www.iso.org/iso/home/about/the_iso_story)   
 [htm#12 (2016, marzo 7)](http://www.iso.org/iso/home/about/the_iso_story)

13

ooxWord://word/media/image41.pngooxWord://word/media/image42.pngeléctrica y la electrónica. Su principal función, es conformar   
la estandarización de normas sobre producción y seguridad,   
de los objetos ofertados (bienes y servicios) por empresas u

9

organizaciones a nivel internacional .

La ISO se encuentra en 157 países, sobre la base de un miembro   
por  país,  con  una  secretaría  central  en  Ginebra,  Suiza,  que   
coordina el sistema. La ISO,  está compuesta por delegaciones   
gubernamentales y no gubernamentales subdivididos en una   
serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que   
contribuyen al mejoramiento  de las organizaciones.

Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, compren-   
diendo  que  ISO  es  un  organismo  no  gubernamental  y  no   
depende  de  ning**ún  otro  organismo  internacional.  P**or  lo   
tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún   
país.  Esta  institución,  esta  compuesta  por  representantes   
de  los  Organismos  de  Normalización  (ON)  nacionales,  que   
produce  normas  internacionales  industriales  y  comerciales.   
Dichas normas, se conocen como Normas ISO y su fnalidad   
es la coordinación de las normas nacionales, en consonancia   
con el acta fnal de la Organización Mundial del Comercio, con   
el propósito de facilitar el comercio, facilitar el intercambio de   
información y contribuir con unos estándares comunes para el

desarrollo y transferencia de tecnologías.

A continuación, se presenta en forma cronológica la información   
histórica del desarrollo de las normas a través del tiempo:

[9  Recuperado de: http://www.iso.org/iso/home/standards.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards.htm)   
[(2016, marzo 7).](http://www.iso.org/iso/home/standards.htm)

14

ooxWord://word/media/image44.pngooxWord://word/media/image45.png**Gráfca No.  1  Cronología normas ISO.**

las

para

Manual

9000:2000.

ISO

(2000).

ICONTEC.

Fuente:

**Año**

**Evolución normativa**

1950

MIL-STD-105 Sampling Inspection Tables for Attributes.

1959

MIIQ-9858 Quality Program Requirements U.S. Departments of   
Defence.

1962

PC-200-2 Quality Program Provisions for Space System   
Contactors (Nasa).

1965

AQAP-1  Quality  Control  System  Requirements  for  Industry   
(OTAN).

1968

ANSI-ASQC General Requirements for Quality Program.

1974

CSA-Z-299 Quality Assurance Program Requirements.

1979

B.S. 5750 Quality System.

1985

UNE 73401 Garantía de Calidad en Centrales Nucleares.

1987

ISO 9000, 9001, 9002, 9003, 9004 Sistema de Calidad.

1988

ICONTEC-ISO 9000, 9001, 9002, 9003, 9004.

1991

NTC- ISO 9000-3 y 9004-2 Software y Servicios.

1992

NTC-ISO 9004-2 Servicios.

2000

NTC-ISO 9000, 9001, 9004.

pequeñas   
empresas.  Instituto  Colombiano  de  Normas  técnicas  y  certifcación  –   
ICONTEC.

La Norma ISO 9001, establece un modelo de sistema de calidad,   
para su aseguramiento en el diseño y desarrollo de productos,   
producción, instalación y servicio. En otras palabras, contiene   
105 requisitos que debe cumplir el sistema de calidad de un   
fabricante para estar en capacidad de diseñar, fabricar y de   
instalar sus productos (Icontec, 2000).

La Norma ISO 9002, establece un segundo modelo de sistema   
de calidad para asegurar la calidad en la fabricación e instalación   
de  productos.  Su  alcance  es  menor  que  el  de  la  ISO  9001.   
(Icontec, 2000).

15

ooxWord://word/media/image46.pngooxWord://word/media/image47.pngLa Norma ISO 9003, es aún de menor alcance, consagra un   
modelo de sistema de calidad para que un fabricante pueda   
asegurar a sus clientes que sus productos alcanzan el nivel

correspondientes   (estipulado   en   el   contrato),

de

calidad

establecido

en

las

normas

o

especifcaciones

mediante   
la  inspección  y  ensayos  efectuados  sobre  105  productos,

concluida su fabricación (Icontec, 2000).

La Norma ISO 9004-1, determina un modelo de sistema de   
calidad para el aseguramiento interno de la calidad (Icontec,

2000).  Por  otro  lado,  la  Norma  ISO  9004-2  establece  linea-   
mientos, orientaciones, para la gestión de calidad en empresas

de servicios (Icontec, 2000).

La Norma ISO 9004-3, establece lineamientos para la adminis-   
tración de programas ambientales y provee una guía para la

industria de procesos de materias primas, incluidas industrias   
químicas y refnerías de petróleo (Icontec, 2000).

La Norma ISO 9004-4 provee una guía para la implementación   
de sistemas de mejoramiento continuo de calidad. Adicional, a

las Normas ISO de la Serie 9000, hay otras en la Serie ISO 10000,   
la 10011 que provee una guía para la califcaci6n de empresas

auditoras  y  de  los  auditores  de  sistemas  de  calidad  y  la  10012

que  provee una guía relativa a la Metrología (Icontec, 2000).

**2.  Tipos de certifcación.**

La implementación de un sistema de gestión de calidad, permite   
a cualquier organización que su proceso productivo, desde la   
obtención de la materia prima, hasta la realización del producto

fnal,  se realice en el marco de estándares internacionalmente   
aceptados,  que  avalan  la  calidad  del  mismo.  Lo  anterior,

implica que todos los procedimientos que se llevan al interior

16

ooxWord://word/media/image48.pngooxWord://word/media/image49.pngde  la  organización,  se  encuentran  regulados  asegurando  el   
excelente estado del producto fnal  .

10

11

12

Así las cosas, la certifcación de calidad permite a una organi-   
zación avalar  sus procesos y sus productos, generando credibi-   
lidad  en el sector de la economía que se desenvuelve, y ante   
los consumidores. De igual manera, permite catalogar de forma

positiva sus productos en el marcado extranjero .

La certifcación en calidad, es una herramienta que permite a las   
organizaciones  demostrar el nivel de su gestión, y satisfacción   
de sus clientes, tanto en sus productos fnales como en las   
materias primas usadas. Adicional a esto, prueba que el proceso   
a través del cual se desarrolla su gestión, se realiza en el marco   
de estándares internacionales que certifcan la calidad.

La certifcación es un reconocimiento que avala un hecho. Así   
las cosas, su obtención garantiza que dicho proceso, se ejecuta

en el marco de estándares internacionales condensados en una

normativa ISO concreta  .  A pesar de esto, algunas de las normas   
ISO no son certifcables, es decir, su cumplimiento no conlleva   
la  obtención  de  este  reconocimiento.  Las  certifcaciones  se   
emiten en diversas áreas y campos, por ejemplo, certifcados en   
agricultura y alimentos, constructivo e inmobiliario, educativo,

público, entre otros.

La  aplicación  de  un  sistema  de  procesos  dentro  de  una   
organización, junto con la identifcación e interacción de estos   
procesos,  así  como  su  gestión  para  producir  el  resultado

10  Recuperado de:

[https://es.over-blog.com/Sistema\_de\_gestion\_de\_la\_calidad\_Que\_](https://es.over-blog.com/Sistema_de_gestion_de_la_calidad_Que)  
 [certifcaciones\_existen-1228321767-art171478.html (2016, marzo 7).](https://es.over-blog.com/Sistema_de_gestion_de_la_calidad_Que)

[11  Ibídem.](https://es.over-blog.com/Sistema_de_gestion_de_la_calidad_Que)

[12  Recuperado de:](https://es.over-blog.com/Sistema_de_gestion_de_la_calidad_Que)

[https://www.isotools.org/2015/04/15/tipos-de-certificaciones-laborales-](https://www.isotools.org/2015/04/15/tipos-de-certificaciones-laborales)  
[que-puede-obtener-tu-empresa-2/ (marzo, 7).](https://www.isotools.org/2015/04/15/tipos-de-certificaciones-laborales)

17

en   
procesos”.  Una  ventaja  de  este,  es  el  control  continuo  que   
proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales   
dentro del sistema, así como sobre su combinación e interacción.

en mediciones objetivas.

basado

“enfoque

como

denominarse

puede

deseado,

Cuando  se  utiliza,  un  enfoque  de  este  tipo  dentro  de  un   
sistema de gestión de la calidad, se enfatiza la importancia   
de: a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, b) la   
necesidad de considerar los procesos en términos que aporten   
valor, c) la obtención de resultados del desempeño y efcacia   
del proceso, y d) la mejora continua de los procesos con base

13

La empresa que adopte este enfoque generará confanza en

sus procesos y en la calidad de sus productos y proporcionará

una base para la mejora continua, conduciendo al aumento de   
satisfacción de los clientes y al éxito de la organización.

El enfoque basado en procesos,  tiene como principal objetivo   
que  las organizaciones operen de manera efcaz, identifcando   
y gestionando numerosos procesos interrelacionados y que   
interactúan. A menudo, el resultado de un proceso constituye   
directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La   
identifcación y gestión sistemática de los procesos empleados

en la organización y en particular las interacciones entre tales   
procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”.   
(Icontec, 2012).

Para la aplicación de este sistema,  es necesario la aplicación   
del ciclo PHVA, el cual puede describirse como:

-Planifcar: establecer los objetivos y procesos necesarios para   
conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y

las políticas de la organización.

[13  Recuperado: http://www.icontec.org/ (marzo, 7).](http://www.icontec.org/)

18

-Hacer: implementar los procesos.

-Verifcar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos   
y  los  productos  respecto  a  las  políticas,  los  objetivos  y  los   
requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.   
-Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desem-   
peño de los procesos.

Según Icontec (2012) un enfoque para desarrollar e implementar   
un sistema de gestión de calidad comprende diversas etapas

como:

a.

*Determinar las necesidades y expectativas de los clientes*

*y de otras partes interesadas.*

b.

*Establecer la política y objetivos de la calidad de la orga­*

*nización.*

c.    *Determinar  los  procesos  y  las  responsabilidades  nece­*

*sarias para el logro se los objetivos de la calidad.*

d.

*Determinar  y  proporcionar  los  recursos  necesarios  para*

*el logro de los objetivos de calidad.*

e.

*Establecer  los  métodos  para  medir  la  efcacia  y  la*  
*efciencia de cada proceso.*

f.

*Aplicar  estas  medidas  para  determinar  la  efcacia  y*  
*efciencia de cada proceso.*

g.

*Determinar los medios para prevenir no conformidades y*

*eliminar sus causas.*

h.

*Establecer  y  aplicar  un  proceso  para  la  mejora  continua*

*del sistema de gestión de calidad.*

Ahora bien, una vez aclarado el enfoque que se tiene en cuenta   
según la certifcación a otorgar, se presenta a continuación   
una relación  de las principales normas sobre las cuales las

organizaciones pueden obtener certifcación.

19

**Gráfco No. 2 Principales normas sobre las cuales se puede**  
**obtener una certifcación**

14

**Calidad**

Esta norma ISO, se encarga de certifcar a cualquier organización   
ya sea en el ámbito público o privado, en  los sistemas de

gestión de calidad. Esto es, que las entidades certifcadas en   
ISO 9001 garantizan la mejora en sus productos y servicios y la   
satisfacción de sus clientes.

**ISO 9001**

Esta norma específca, se debe documentar, implementar y   
mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, estructurado   
a través de procesos, que permitan ejercer control sobre los   
mismos y mejorar continuamente su cumplimiento, generando   
efectividad.

Este  sistema  de  gestión  de  calidad,  implica  que  se  debe   
identifcar los procesos misionales y transversales de la entidad,   
su frecuencia y su interacción, así como procesos de control   
que  permitan  corroborar  su  cumplimiento.  Por  otra  parte,   
estima que debe garantizarse la documentación en todos los   
procesos a través de manuales, registros y todos y cada uno   
de los documentos requeridos para sus funciones. También,   
deben  establecerse  las  responsabilidades  de  los  diferentes   
estamentos, y las funciones de control que se ejercen. De igual   
manera,  deben  identifcarse  todos  los  recursos  necesarios

para el ejercicio de sus actividades. Lo anterior, en el marco   
del ejercicio del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verifcar y Actuar).   
Es  la  principal  norma  de  la  familia  ISO  9000,  referente  al   
Sistema de Gestión de la Calidad, aunque, existen más normas

dependiendo de la necesidad del producto o servicio al que se

quieran aplicar  .

En  2015,  se  publicó  la  última  versión  de  esta  norma  “ISO   
9001: 2015”. Sin embargo, la principal acogida por diferentes   
organizaciones tanto públicas y privadas es la “ISO 9001: 2008”.

[14 Recuperado de http://www.proyectaingenio.com/consultoria/](http://www.proyectaingenio.com/consultoria/)   
[normas/une-en-iso-900108/(2016, marzo 9).](http://www.proyectaingenio.com/consultoria/)

20

Su principal objetivo, es que la organización independiente   
de sus funciones obtenga el éxito sostenido. Esta norma,

Recuperado

se realiza en el marco de una política ambiental  .

**ISO 9004**

econó

15

 16

 17

se  estructura  a  partir  de  los  elementos  que  conforman  la

gestión de calidad, como la mejora continua y la satisfacción   
de  los  clientes,  agrega  aspectos  como  la  supervivencia

mica.  La norma ISO 9004,  plantea  la obtención de    
calidad  en  productos  y  servicios  mediante  herramientas

de autoevaluación, que generen efcacia y efciencia en la   
organización, enfocado hacia la excelencia de sus procesos y

su sistema de gestión de calidad  .

**ISO**

**IEC**

**17025**

Esta norma, fue creada entre la ISO y La Comisión Electro-   
técnica Internacional en 1999, y fue actualizada en 2005. Su   
principal objetivo, es evaluar que los laboratorios de ensayo   
y calibración cumplan con los estándares de calidad.  Esta   
norma, toma como base técnica los aspectos del sistema   
de gestión de calidad establecidos en la ISO 9001, pero en el   
marco de aspectos específcos y técnicos necesarios para los

laboratorios  .

**ISO**

**TS**

**16949**

Esta norma,  establece los aspectos de calidad  para: “la   
producción en serie y de piezas de recambio en la industria   
del automóvil”, en el marco de los parámetros de gestión de   
calidad establecidos en la norma ISO 9001, pero aplicando   
aspectos específcos y técnicos para la producción en serie de

automóviles  .

**Medio Ambiente**

**ISO**

**14001**

Esta  certifcación,  es  respecto  a  los  sistemas  de  gestión   
ambiental,  y garantiza que los procesos que se llevan a cabo   
en la organización sean amigables con el ambiente,  y que la   
mejora continua tanto en sus productos como en su gestión

18

15   
16

Ibídem.

[Recuperado  de:  https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-iec-17025](https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-iec-17025)   
[(2016, marzo 7).](https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-iec-17025)

17

de:   
(2016, marzo 7)

<https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-ts-16949>

[18   Recuperado  de  https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso-](https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso)   
 [14001 (2016, marzo 7).](https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso)

21

Esta norma certifca en sistemas de gestión energética. Está   
estructurada, a partir de la premisa que la organización usa de   
forma efciente la energía y reduce las emisiones de elementos   
contaminantes para el ambiente   .

certifcación

otorgar

por

caracteriza

se

norma,

Esta

19

20

21

22

23

**OHSAS**

**18001**

**ISO**

**22301**

**ISO**

**5001**

**ISO**

**27001**

**ISO**

**31000**

[de   https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso-](https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso)   
[50001(2016, marzo 7).](https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso)

[de   https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/](https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/)   
[ohsas-18001(2016, marzo 7).](https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/)

[de   https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/](https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/)   
[iso-22301 (2016, marzo 7).](https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/)

[de   https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/](https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/)   
[iso-27001(2016, marzo 7).](https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/)

[de   https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/](https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/)   
[iso-31000(2016, marzo 7).](https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/)

**Riesgos y Seguridad**

en   
sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Por   
lo  tanto,  las  organizaciones  que  cuenten  con  la  misma,   
garantizan que cuentan con una política de seguridad y salud   
para sus trabajadores  que se aplica  al interior de los procesos

que adelanta   .

Esta norma, garantiza que la organización cumple con los   
estándares internacionales frente al sistema de gestión de   
continuidad de negocio. Es decir, que cuenta con un plan   
estratégico ante diferentes adversidades que permitan que   
la organización continúe su curso normalmente, y que dichas

circunstancias no afecten ni sus productos ni sus procesos  .

Esta norma, garantiza que la organización cumple con los   
estándares internacionales frente a los sistemas de gestión   
de seguridad de la información. Es decir, que cuenta con una   
política clara frente al manejo, control, custodia y protección

de la información   .

Esta norma, garantiza que la organización cumple con los   
estándares internacionales frente a los sistemas de gestión de   
riesgos,  y usa técnicas que promueven la identifcación y el

control efcaz de riesgos  .

19

Recuperado

20

Recuperado

21

Recuperado

22

Recuperado

23

Recuperado

22

Recuperado

**Gestión de la Responsabilidad Social.**

establecidos en la norma

posterior

organización  cumple

la

que

garantiza

norma,

Esta

.

24

**SA**

**8000**

con   
los  estándares  internacionales  frente  a  la  gestión  de  la   
responsabilidad. Esto signifca, que la organización tiene un

compromiso con la sociedad en general, así como con los   
derechos de sus trabajadores   .

**3. Casos en los que se certifca.**

El proceso para que una organización obtenga la certifcación,

en cada una de las diferentes normas internacionales descritas

anteriormente, consta de dos etapas.

En la primera, se lleva a cabo un análisis del sistema de gestión   
de  calidad  de  la  organización  y  toda  su  documentación,  y

mente  se  realiza  una  auditoria  previa,  buscando   
corroborar  estado de preparación de la organización  y el nivel   
de comprensión de la norma.

La  segunda  etapa,  consiste  en  la  realización  de  diferentes   
auditorias por parte de la entidad certifcante, en la cual se

evalúa punto por punto del sistema de gestión de calidad  de   
la organización, verifcando que cumplan con los parámetros

25

Adicional a esto, para lograr la certifcación en una norma de   
estándar internacional, es necesario adelantar los siguientes

trámites:

[24   Recuperado de https://www.isotools.org/normas/responsabilidad-social/](https://www.isotools.org/normas/responsabilidad-social/)   
 [sa-8000(2016, marzo 7).](https://www.isotools.org/normas/responsabilidad-social/)

25

[de   http://www.proyectaingenio.com/consultoria/normas/](http://www.proyectaingenio.com/consultoria/normas/)   
[une-en-iso-900108/(2016, marzo 9).](http://www.proyectaingenio.com/consultoria/normas/)

23

-

26

.

 Gastos pecuniarios:

El proceso de obtención de certifcación en una norma, que   
condensa estándares internacionales, requiere de una inversión   
económica, la cual debe otorgarse a la entidad certifcante.   
Adicional a esto, las organizaciones suelen contratar asesorías   
especializadas para que apoyen en el proceso de obtención de   
certifcación.

-

Requisitos legales:

Adicional a los requisitos que contienen las normas de están-   
dares internacionales, las organizaciones que buscan obtener   
su acreditación, deben cumplir con las normas de su país de   
funcionamiento, sobre la seguridad de información, aspectos   
tributarios, aspectos laborales, y lo relacionado con su actividad   
comercial.

-

Capacitación y sensibilidad:

La implementación  de un sistema de gestión de calidad y la   
acreditación  en  una  norma  con  estándares  internacionales,   
requiere que la organización realice procesos de capacitación   
y  sensibilización  a  toda  su  comunidad  tanto  interna  como

externa, para que conozca los elementos que la conforman.

-

Participación general:

La obtención de una certifcación en una norma de calidad con   
estándares internacionales, requiere de la participación no solo   
del nivel directivo, sino también de todos sus empleados, así   
como de  la inclusión de los clientes. Lo anterior, permite que la

certifcación pueda manteners

26

Recuperado de:   
[https://www.isotools.org/2015/10/19/principales-requisitos-para-obtener-](https://www.isotools.org/2015/10/19/principales-requisitos-para-obtener)   
[un-certifcado-de-calidad-iso-9001/ ( 2016, marzo 9)](https://www.isotools.org/2015/10/19/principales-requisitos-para-obtener)

24

En el mundo, son cada vez más las organizaciones que buscan   
obtener una certifcación en normas de calidad internacional.   
En  el  año  2015,  se  aumentó  un  4%  el  índice  de  entidades   
certifcadas respecto al año anterior, otorgándose alrededor   
de  1.129.446 de certifcaciones en todo el mundo, frente a la   
norma ISO 9001. Así las cosas, las dos normas siguientes frente   
a las cuales se han entregado más certifcados es la ISO 14001,   
con más de 300.000 certifcados y  la norma ISO/TS 16949.    
Por otro lado, los países que cuentan con más organizaciones   
certifcadas son China, Alemania, Italia y Reino Unido y en el   
2015 India se posiciono como uno de los países con mayor

Recuperado:

Recuperado:

en esta norma.

certifcado ISO 50001 de sistema de gestión energética.

incremento de número de certifcados  .

27

**4. Colombia y los certifcados ISO.**

Colombia, ha sido uno de los países sudamericanos que ha aumen-   
tado más sus índices respecto a la certifcación en calidad de sus   
organizaciones, para el año 2015 se encontraba en los primeros   
puestos del ranking latino, el cual es liderado por Brasil y es   
seguido por Argentina y Chile, quienes tienen las cifras más altas   
en certifcado de  ISO 22000 de Sistema de Gestión de Inocuidad   
Alimentaria e ISO/TS 16949 Calidad en el sector automovilístico.

Por otro lado,  Colombia respecto de la norma ISO 9001, ISO   
14001 e ISO 27001, ocupa el segundo lugar en Sudamérica con   
más certifcaciones. También, fue el primer país latinoamericano   
junto con República Dominicana y Guatemala en obtener un

28

Respecto  de  la  posición  de  Colombia  nivel  mundial,  se  ha   
posicionado como uno de los 10 países con mayor crecimiento   
en certifcados ISO 9001. Para el año 2015, se encontraba en la   
posición No. 13 de países con mayor número de acreditaciones

29

27

[Recuperado de: https://www.isotools.org/2015/10/19/principales-requisitos-para-](https://www.isotools.org/2015/10/19/principales-requisitos-para)   
[obtener-un-certifcado-de-calidad iso-9001/(2016, marzo 9).](https://www.isotools.org/2015/10/19/principales-requisitos-para)

28

[https://www.isotools.org/2015/03/17/situacion-de-colombia-en-el-](https://www.isotools.org/2015/03/17/situacion-de-colombia-en-el)  
[ranking-de-paises-con-certifcado-iso/.(2016, marzo 9).](https://www.isotools.org/2015/03/17/situacion-de-colombia-en-el)

29

[https://www.isotools.org/2015/03/17/situacion-de-colombia-en-el-](https://www.isotools.org/2015/03/17/situacion-de-colombia-en-el)  
[ranking-de-paises-con-certifcado-iso/.(2016, marzo 9).](https://www.isotools.org/2015/03/17/situacion-de-colombia-en-el)

25

**5. Entidades internacionales**

Tal como se mencionaba, al inicio de este documento, en 1946   
se creó el primer instituto a nivel mundial que se dedicó a   
establecer la calidad como estándar internacional condensado   
en  una  norma,  llamada  ISO  “*International  Organization  for*  
*Standardization*”.  Esta institución,  implementa a nivel mundial   
la abreviatura ISO, que se deriva de la palabra “*isos*”, la cual   
signifca  igualdad.  Lo  anterior,  puesto  que  tener  una  sigla   
unifcada generaría mayor reconocimiento a nivel mundial.

La  ISO  es  una  institución  no  gubernamental  y  actualmente   
su  sede  principal  se  encuentra  ubicada  en  Ginebra,  Suiza;   
cuenta con 161 organismos nacionales de normalización que   
se dedican, entre otras funciones, a certifcar a las empresas   
en cada uno de los países. La labor de la ISO, es establecer   
normas de calidad que busquen mejores resultados para las   
empresas. Por esto, la  ISO evalúa y garantiza por medio de las   
certifcaciones que otorgan, que los productos y servicios que   
las empresas entregan a sus clientes sean seguros y de buena   
calidad. Esta institución ha publicado más de 21000 Normas   
Internacionales y trabajos relacionados con el tema.

Las normas creadas por la ISO, se han convertido en referencia   
de calidad para todo tipo de empresa, pues el hecho de que las

entidades cuenten con una certifcación, les da un parámetro   
superior en calidad ante las demás compañías.

En la actualidad, la ISO posee un portafolio de más de 17000   
normas que proveen soluciones prácticas y logran benefcios   
para casi todos los sectores del mundo económico, industrial y   
tecnológico. Dichas normas representan una oferta completa   
para las tres dimensiones – económica, ambiental y social – del

desarrollo sostenible.

El  programa  de  trabajo  de  ISO  abarca  desde  normas  para   
actividades tradicionales, como la agricultura y la construcción,

26

pasando por ingeniería mecánica, fabricación y distribución,   
hasta transporte, artículos médicos, lo último en desarrollo   
de  tecnologías  de  información  y  comunicación,  servicios  y   
evaluación de la conformidad. La membresía de la ISO está sujeta   
al pago de una cuota variable y que toma en consideración la   
categoría del miembro, el grado de actividad del país interesado   
dentro del sistema ISO, y su etapa de desarrollo económico.   
Según informe de la Ofcina Internacional del Trabajo (2007),   
En  ISO  existen  tres  categorías  de  miembros:  los  miembros   
plenos (organismos miembros) que pueden participar en todas   
las actividades de la organización y tienen derecho a votar.

30

En  segundo  lugar,  se  encuentran  los  miembros  correspon-   
dientes, que pueden asistir a las reuniones como observadores,   
pero no tienen el derecho a votar; estos miembros tampoco   
tienen derecho de participar, activamente, en el trabajo de   
los comités técnicos. Sin embargo, al igual que los miembros   
plenos,  pueden  utilizar  las  normas  ISO  como  base  para  las   
normas nacionales y por último, los miembros suscritos.

Este organismo, actúa con ofcinas delegadas en cada país,

encargadas  de la normalización, en el gráfco No. 3 se presentan   
algunos organismos de normalización en los diferentes paíse  .

**Gráfca No. 3  Entidades de normalización en el mundo**

**País**

**Organismo**

**Página web**

Alemania

Deutsches Institut für Normung -

DIN

www2.din.de

Argentina

Instituto Argentino de Normalización

– IRAM

[www.iram.com.ar](http://www.iram.com.ar)

Bolivia

Instituto Boliviano de Normalización y

Calidad - IBNORCA

[www.ibnorca.org](http://www.ibnorca.org)

Chile

Instituto Nacional de Normalización –

INN

[www.inn.cl](http://www.inn.cl)

[30   Recuperado: http://www.monografas.com/trabajos38/normalizacion-iso/norma-](http://www.monografas.com/trabajos38/normalizacion-iso/norma)   
 [lizacion-iso.shtml#ixzz4P0O0De1c(2016, marzo 9).](http://www.monografas.com/trabajos38/normalizacion-iso/norma)

27

Colombia

Instituto Colombiano de Normas Técni-

[www.icontec.org.co](http://www.icontec.org.co)

cas - ICONTEC

Costa Rica

Instituto de Normas Técnicas de Costa

[www.inteco.or.cr](http://www.inteco.or.cr)

Rica - INTECO

Cuba

Ofcina Nacional de Normalización – NC

[www.nc.cubaindustria.cu](http://www.nc.cubaindustria.cu)

Ecuador

Instituto Ecuatoriano de Normalización

[www.ecua.net.ec/inen](http://www.ecua.net.ec/inen)

- INEN

El Salvador

Consejo Nacional de

Ciencia

y

Tecnolo-

[www.conacyt.gob.sv](http://www.conacyt.gob.sv)

gía - CONACYT

España

Asociación Española de Normalización y

[www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Certifcación – AENOR

Estados

American Nacional Standards Institute

[www.ansi.org](http://www.ansi.org)

Unidos

– ANSI

Filipinas

Bureau of Product Standards -

BPS

[www.dti.gov.ph/bps](http://www.dti.gov.ph/bps)

Francia

Association Française de Normalisation

[www.afnor.fr/portail/asp](http://www.afnor.fr/portail/asp)

- AFNOR

Guatemala

Comisión  Guatemalteca  de  Normas  –

[www.mineco.gob.gt](http://www.mineco.gob.gt)

COGUANOR

Honduras

Consejo Hondureño de

Ciencia y Tecno-

[www.cohcit.gob.hn](http://www.cohcit.gob.hn)

logía - COHCIT

México

Dirección General de Normas - DGN

[www.economia-normas.](http://www.economia-normas)

gob.mx

Nicaragua

Dirección de Tecnología, Normalización

[www.mifc.gob.ni](http://www.mifc.gob.ni)

y Metrología - DTNM

Panamá

Comisión Panameña de Normas Indus-

[www.mici.gob.pa](http://www.mici.gob.pa)

triales y Técnicas - COPANIT

Paraguay

Instituto Nacional de Tecnología y Nor-

[www.intn.gob.py](http://www.intn.gob.py)

malización - INTN

Perú

Instituto

Nacional

de

Defensa

de

[www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)

la Competencia y de la Protección de

la Propiedad Intelectual - INDECOPI

Reino Unido

British Standards Institute - BS

[www.bsi-global.com/in-](http://www.bsi-global.com/in)

dex.xalter

República

Dirección  General  de  Normas  y  Siste-

[www.seic.gov.do/dige-](http://www.seic.gov.do/dige)

Dominicana

mas

de Calidad -

DIGENOR

nor/default.htm

28

Rusia

Comisión

La

signifca

IEC,

la

español

al

Agencia Federal para la Regulación Téc-   
nica y la Metrología - GOST

[www.gost.ru/wps/portal](http://www.gost.ru/wps/portal)

Suiza

Swiss Association for Standardization -   
SNV

[www.snv.ch](http://www.snv.ch)

Uruguay

Instituto Uruguayo de Normas Técnicas   
– UNIT

[www.unit.org.uy](http://www.unit.org.uy)

Venezuela

Fondo para la Normalización y Certif-   
cación de la Calidad – FONDONORMA

[www.fondonorma.org.ve](http://www.fondonorma.org.ve)

[Fuente: http://www.monografas.com/trabajos38/normalizacion-iso/](http://www.monografas.com/trabajos38/normalizacion-iso/)   
[normalizacion-iso.shtml#ixzz4P0O0De1c](http://www.monografas.com/trabajos38/normalizacion-iso/)

Adicional a la ISO, existen algunas entidades internacionales   
dirigidas al enfoque de la calidad en diferentes áreas.

A continuación, se mencionan dos entidades con alta impor-

tancia internacional enfocadas en la calidad:

**-  International  Electrotechnical  Commission  “IEC”:**Traducido

Electrotécnica   
Internacional. Su sede central está ubicada en Ginebra Suiza y   
es Una organización dedicada a gestionar y evaluar los niveles   
de satisfacción de los clientes con respecto a los productos   
electrónicos y eléctricos.

**-  Codex  Alimentarius:**Este organismo se encarga de elaborar   
normas internacionales alimentarias, con el principal objetivo   
de proteger al consumidor. Aunque no funciona como entidad   
reguladora, esta institución es un referente importante sobre   
producción y comercio de alimentos en el mundo.

**6. Llegada a Colombia de la norma ISO 9001**

La puesta en práctica de la ISO 9001 permitió la mejora continua   
de los sistemas de gestión de calidad (SGC) y los procesos de

las organizaciones. A su vez, esto mejora la capacidad de las

operaciones para satisfacer las necesidades y expectativas de

los clientes.

29

Según la norma ISO 9001:2008, los principios de gestión de

de certif

924 de 2013. También, a través de este decreto reaf

norma

Normas Técnicas y Certif

**Gráf**

calidad son:

**ca No. 4 Principios de gestión de calidad ISO 9001: 2008**

**Enfoque al cliente**

**Enfoque basado**  
 **en procesos.**

**Enfoque basado**  
**en hechos para la**

**toma de**  
 **decisiones.**

**Liderazgo**

**Enfoque de**  
**sistema para la**

**gestón**

**Relaciones**  
 **mutuamente**

**beneﬁciosas con**

**el proveedor**

**Partcipación del**

**personal**

**Mejora contnua**

Fuente: ISO 9001:2008.

La  acreditación  en  sistemas  de  gestión  de  calidad,  permite   
que  las  organizaciones  mejoren  su  rendimiento,  garanticen   
la satisfacción del cliente, y demuestro altos niveles de satis-   
facción  frente  a  la  prestación  de  servicios  y  entrega  de   
productos.

En Colombia, la entidad delegada es el Instituto Colombiano de

 cación “ICONTEC”.  Esta institución,   
fue creada en 1963 y  mediante el Decreto 767 de 1964 fue   
considerada  como  el  organismo  asesor  y  coordinador  de

lización.  Para el 2013, fue exaltada su labor, con el otorga-   
miento de la Orden del Mérito Comercial mediante el Decreto

 rman las   
funciones de la institución. Hasta la fecha, es el organismo

nacional de normalización.

Desde 1997,  el ICONTEC fue acreditado por el Sistema Alemán

 cación, como ente garante en los sistemas de calidad

30

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

en el grupo de las Normas técnicas Colombianas ISO 9000.   
Una vez  que la ISO publica la Norma, el Consejo Directivo del

en

regionales

ofcinas

tiene

y

D.C.

Bogotá

en

ICONTEC ratifca la norma y se convierten en Normas técnicas   
colombianas lo que signifcan NTC.

**7.  Entidades en Colombia.**

7.1 **Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certifcación –**

**ICONTEC-.**

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certifcación,   
ICONTEC,  es  un  organismo  de  carácter  privado,  sin  ánimo   
de  lucro,  con  personería  jurídica  reconocida  mediante  la   
Resolución 2926, del 28 de septiembre de 1963, otorgada por   
el Ministerio de Justicia y del Derecho, e inscrita ante la Cámara   
de Comercio de Bogotá.

Está conformado por la vinculación voluntaria de represen-   
tantes del Gobierno Nacional, de los sectores privados de la   
producción, distribución y el consumo, del sector tecnológico

en   sus   diferentes   ramas   y   por   todas   aquellas   personas

jurídicas y naturales que tengan interés en pertenecer a él.   
Actualmente,  cuenta  con  más  de  1400  afliados  de  todos   
los sectores económicos del país, que se han vinculado para

fomentar  la  normalización,  la  certifcación,  la  metrología  y   
la gestión de calidad en Colombia, aspectos que adquieren   
mayor importancia con la apertura económica, la reconversión   
industrial y la internacionalización de la economía colombiana.

ICONTEC, cuenta con más de 40 años de sólida trayectoria   
en los diferentes sectores de la economía empresarial, lo que

representa  un  conocimiento  amplio  de  las  condiciones  del

medio empresarial colombiano. Su sede principal se encuentra

Medellín,   
Cali,  Bucaramanga,  Barranquilla,  con  las  cuales  responde   
a  las  necesidades  de  las  empresas  por  fuera  de  la  capital,

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

31

desarrollando capacidad técnica regional. Igualmente cuenta   
con regionales internacionales en Perú y Ecuador, así como con   
representaciones comerciales en Chile, Panamá, Guatemala,   
Costa Rica, Honduras y República Dominicana  .

31

32

Con su nacimiento en 1963, empieza la historia de la calidad en   
Colombia. ICONTEC se erige como una institución creada con   
el fn de lograr mejores sistemas de gestión en las empresas,   
fabricación  de  productos  con  calidad  y,  por  supuesto,  un   
benefcio implícito y muy valioso para los consumidores. En   
ese entonces, adoptar esquemas de calidad y crear reglas de   
juego para que las empresas nacionales se movieran dentro   
de un “mínimo aceptable” empezaba a formar parte de lo   
que actualmente se considera la cultura de la calidad. Para   
ICONTEC, el tema de la calidad ha sido una constante que se   
desarrolló desde el principio, cuando apenas era una propuesta   
en el ámbito internacional. En Latinoamérica, fue una de las   
primeras instituciones en trabajar las normas ISO 9000  .

La experiencia en evaluación y certifcación de la calidad de   
productos se remonta a 1971 y en evaluación de sistemas de   
calidad se remonta a principios de la década de los años 80,   
cuando se aplicaba la norma 1800, primera norma dirigida al   
aseguramiento de la calidad en el país.

En 1991, ICONTEC fue la organización que certifcó por primera   
vez  el  sistema  de  gestión  de  calidad  de  una  empresa  en   
Colombia, con base en las normas de la serie ISO 9000. Desde   
ese momento, ha emitido 1639 certifcaciones de sistemas de   
gestión de calidad, lo que representa el 70% de la actividad   
certifcadora en Colombia. Esta cifra es una muestra de que   
ICONTEC se ha convertido en el organismo de certifcación con   
más prestigio, dada su seriedad, idoneidad, imparcialidad y por

el reconocimiento internacional de sus certifcados.

[31  Recuperado de: http://www.icontec.org/Paginas/Home.aspx (2016, marzo9).](http://www.icontec.org/Paginas/Home.aspx)   
[32  Ibídem](http://www.icontec.org/Paginas/Home.aspx)

32

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

En  el  ámbito  de  la  certifcación  de  sistemas  de  gestión,

sistemas   
de  gestión  ambiental  y  sistemas  de  calidad  para  el  sector   
automotor, QS 9000; recientemente incursionó en seguridad   
y  salud  ocupacional  así  como  en  inocuidad  de  alimentos,   
HACCP. Adicionalmente y como se mencionó anteriormente,   
ICONTEC  certifca  calidad  de  productos  y  ha  desarrollado   
también  servicios de certifcación de instalaciones y montajes   
y certifcación de personal.

33

ICONTEC

también

cuenta

con

experiencia

en

La  actividad  de  Certifcación  de  ICONTEC,  está  basada  en   
directrices internacionales y ha sido reconocida en el ámbito   
nacional  e  internacional.  En  el  ámbito  nacional,  ICONTEC   
obtuvo  en  1994  la  acreditación  de  la  Superintendencia  de   
Industria y Comercio que la institucionalizó como la primera   
organización de certifcación de sistemas de gestión de calidad   
y de productos dentro del Sistema Nacional de Normalización,

Certifcación y Metrología  .

En el ámbito internacional, la certifcación de sistemas de gestión   
ICONTEC ha sido reconocida mediante la acreditación del DAR-   
TGA  de  Alemania.  Este  organismo  alemán  de  acreditación   
hace parte del Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA)   
del  Foro  Internacional  de  Acreditación  –  IAF,  acuerdo  que

promueve  la  aceptación  internacional  de  las  certifcaciones   
concedidas por organismos de certifcación acreditados por   
sus  miembros.  Adicionalmente,  con  el  fn  de  dar  apoyo  al   
desarrollo de Sistemas Nacionales de Certifcación, ICONTEC ha   
acreditado sus servicios de certifcación de sistemas de gestión   
de calidad y de gestión ambiental en países como Perú y Chile,   
a través de los organismos de acreditación de esos países.

Además,  ICONTEC  es  miembro  de  la  Red  Internacional  de   
Certifcación IQNet, el organismo de certifcación más grande

33  Ibídem

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

33

y  reconocido  del  mundo,  con  representación  en  los  cinco   
continentes, lo cual le garantiza estar a la vanguardia en la   
tecnología  de  certifcación  y  en  el  ofrecimiento  de  nuevos   
servicios  acordes  con  las  necesidades  del  mercado.  IQNet,   
integra a las más importantes entidades certifcadoras, con más   
de cien subsidiarias alrededor del mundo acreditadas por cerca   
de 40 organismos de acreditación. Por ello, las certifcaciones   
emitidas por ICONTEC son avaladas por sus 35 miembros y   
reconocidas en más de cien países.

Standardization);

for

Organization

(International

Para  garantizar  la  completa  transparencia  e  imparcialidad   
en sus actuaciones, ICONTEC no desarrolla directamente, ni   
mediante terceros (organismos relacionados), actividades de   
consultoría en el diseño, la implementación, o mantenimiento   
de sistemas de gestión, ni de productos. ICONTEC no ofrece ni   
suministra aquellos servicios que se certifcan para que otras   
entidades los efectúen.

En lo relacionado con el servicio de normalización, ICONTEC   
fue reconocido por el Gobierno Colombiano como Organismo   
Nacional de Normalización mediante el Decreto 2746 de 1984,   
reconocimiento que fue ratifcado por el Decreto 2269 de 1993.   
En este campo, la misión del Instituto es promover, desarrollar   
y guiar la aplicación de Normas Técnicas Colombianas y demás

documentos normativos para la obtención de una economía   
óptima de conjunto, el mejoramiento de la calidad y facilitar   
las  relaciones  cliente-proveedor  en  el  ámbito  empresarial,   
nacional o internacional.

ICONTEC es representante por Colombia ante los organismos   
de  normalización  internacionales  y  regionales  como  la  ISO

COPANT   
(Comisión Panamericana de Normas Técnicas), de la cual es

miembro fundador; y del PASC (Congreso de Normas de la   
Cuenca del Pacífco). También, es soporte del Gobierno Nacional   
en los grupos de negociación para la Comunidad Andina y para

34

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

el Área de Libre Comercio de las Américas – ALCA, con el fn de   
transferir el conocimiento en el tema de la calidad, mediante   
esquemas de formación formal y no formal, ICONTEC desarrolla   
programas  en  gestión  de  la  calidad,  ambiental,  seguridad  y   
salud ocupacional y, en los últimos años, programas específcos   
para  sectores  como  salud,  educación,  turismo,  fnanciero,   
agroalimentaria y microempresas. En el ámbito internacional, ha   
desarrollado formación en diferentes países como El Salvador,   
Panamá, Costa Rica y Bolivia. Para poder garantizar la seriedad,   
idoneidad  y  transparencia  en  la  prestación  de  sus  servicios,   
ICONTEC ha fjado su rumbo a través del establecimiento de su

•

34

diferentes   
ámbitos, como  agricultura, construcción, educación, industrial,   
petrolero, minero, sector salud, turismo y el sector público.   
ICONTEC cuenta con los siguientes servicios:

Servicios de Evaluación de la conformidad como Certifcación   
 Sistemas de Gestión y Producto e Inspección.

•   Servicios de Evaluación para el Cambio Climático.   
•   Acreditación en Salud.

•   Metrología (en Colombia).

•   Consulta y venta de Normas y Publicaciones.

misión, visión y política de calidad  .

Esta

institución,

desarrolla

sus

funciones

en

•   Normalización (en Colombia).   
•   Educación.

**7.2 Otras entidades que certifcan procesos de calidad en**

**Colombia.**

-

**Bureau Veritas – BVQI Colombia.**

Creada en 1828, Bureau Veritas es líder mundial en ensayos,   
inspección  y  certifcación.  Su  principal  función,  es  facilitar

[34 Recuperado: http://www.acreditacionensalud.org.co/ (2016, marzo 9).](http://www.acreditacionensalud.org.co/)

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

35

servicios de alta calidad para ayudar a los clientes a cumplir los

ofreciendo

certifcación,

y

ensayos

verif

prestar  servicios  de  certifcación  y  verifcación  acreditada  a   
nivel local. Adicional a esto, es una de las empresas autorizadas

para certifcación en salud en Colombia  .

cación,

crecientes desafíos de calidad, seguridad, protección del medio   
ambiente y responsabilidad social.

Bureau Veritas está reconocida y acreditada por las principales   
organizaciones nacionales e internacionales. *Veritas Certifcation*

opera a nivel mundial y mantiene más de 60 acreditaciones para

35

-

**SGS Colombia.**

La organización SGS, fue creada en 1878. Es reconocida a nivel   
mundial por su transformación del comercio del grano en Europa   
ofreciendo unos servicios de inspección agrícola innovadores.   
Desde  sus  inicios  en  1878,  como  centro  de  inspección  de   
grano  ha  crecido  constantemente  hasta  alcanzar  su  actual   
nivel de liderazgo sectorial, a través de la mejora e innovación   
continua, apoyando las operaciones de sus clientes, mediante   
la reducción de riesgos y la mejora de la productividad.

SGS  es  una  empresa  líder  a  nivel  mundial  en  inspección,

servicios   
que  promueven  el  desarrollo  sostenible,  aportando    con  la   
sostenibilidad empresarial. Para SGS, la sostenibilidad se basa   
en gestionar un negocio rentable a largo plazo tomando en   
consideración todos los efectos medioambientales, sociales y   
económicos, positivos y negativos. En Colombia, es una de las   
multinacionales que certifca la ISO 9001:2008.

-

**International Certifcation And Training**

IC&T S.A. (International Certifcation And Training) proporciona   
un amplio rango de servicios de certifcación acreditados bajo   
estándares reconocidos nacional e internacionalmente.

[35  Recuperado:  http://www.bureauveritas.com.co/ (2016, marzo 9).](http://www.bureauveritas.com.co/)

36

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

La flosofía de IC&T S.A consiste en trabajar en alianza con   
sus clientes con el fn de mejorar su competitividad.  Estos   
objetivos, se logran gracias a un amplio equipo de auditores y   
expertos técnicos que aportan valor agregado en sus servicios,   
con objetividad para el mejoramiento de la industria.

36

37

IC&T S.A. Cuenta con la acreditación en Colombia del Organismo   
Nacional de Acreditación de Colombia “ONAC” en las normas   
ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, NTCGP 1000, NTC 6001, NTC   
5555.  La acreditación del ONAC es reconocida dentro del  *“*IAF”

de las Naciones Unidas, lo que le da reconocimiento global a   
las certifcaciones a las que les aplique dichos acuerdos del IAF,

permitiendo su acreditación, aún fuera de Colombia  .

-

**QMS Certifcadora Services**

La organización, QMS fue fundada en Suiza, en 1974. Se ha   
caracterizado siempre por ser una empresa familiar, que asocia   
el profesionalismo, la fabilidad, la infraestructura y la pericia de   
una sociedad de alcance mundial a la fexibilidad y proximidad   
de una pequeña empresa. En la actualidad, tiene cerca de 100   
ofcinas en más de 60 países.

QMS no sólo está certifcada, sino que también se encuentra   
acreditada para emitir certifcaciones para otras compañías.   
Cuenta con fliales en Bogotá (Colombia), Quito (Ecuador) y   
Buenos Aires (Argentina) han certifcado a numerosos clientes   
en Argentina, Canadá, Chile, Costa Rica, EE.UU y Colombia.   
Estas fliales ofrecen servicios de auditoría y certifcación en   
diferentes sistemas de gestión, bajo Acreditación ONAC tales

como: ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 27001, ISO 28000,   
OHSAS  18001,  NTC  5555,  6001,  HACCP  y  bajo  Acreditación

ANAB (ISO 14001, 9001)

[36  Recuperado de: http://www.ict.com.co/ (2016, marzo 9)](http://www.ict.com.co/)

[37   Recuperado de: http://www.cotecna.com.co/(2016, marzo 9)](http://www.cotecna.com.co/(2016)

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

37

**8. Certifcación a empresa privada**

pro

Para todas las empresas ser competitivos es un factor funda-   
mental y estar certifcados por ISO 9001, es sin duda un requisito   
indispensable para fortalecer la propia empresa y las relaciones   
de  negocio,  constituyendo  un  pilar  clave  para  sustentar  la   
perdurabilidad en el tiempo de la empresa. Los benefcios de   
la  certifcación  ISO  9001  son  evidentes  tanto  interna  como

externamente:

La certifcación ISO 9001**,** otorga a las empresas una herra-   
mienta  efcaz  para  analizar  y  determinar  los  puntos  clave   
que deben ser mejorados, poniendo a revisión la adecuada   
implementación de su sistema de gestión de calidad de forma   
completa y documentada.

Ventajas Internas al obtener certifcación ISO 9001:

•   Mejora de los puntos clave de la organización.   
•   Fortalecimiento de la organización.

•

Implementación de un sistema efcaz de gestión de calidad,   
que permite el aumento de la productividad y mayor com-

miso con el cliente.

El certifcado ISO 9001, permite que una organización se acredite   
en posiciones sobresalientes dentro del mercado y ambiente   
en el que se desenvuelve, aumentando su competitividad, lo   
que le permite aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes.

Ventajas Externas al obtener certifcación ISO 9001:

•   Posicionamiento en el mercado.

•   Ventajas competitivas frente a otras empresas del sector.

•

Máxima efectividad de los productos o servicios ofrecidos   
por la empresa.

38

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

**9. Evaluación de los sistemas de gestión de calidad**

•

Antes de evaluar los sistemas de gestión de calidad, para la   
obtención  de  una  acreditación,  las  organizaciones  deben   
estructurar su sistema de calidad a partir de cuatro preguntas   
básicas  en  relación  con  cada  uno  de  los  procesos  que  son   
sometidos a evaluación (Icontec, 2012).

1.  ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?   
2.  ¿Se ha asignado las responsabilidades?

3.  ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?

4.  ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

El proceso de evaluación de un sistema de gestión de calidad,   
se  comprende  una  pluralidad  de  actividades,  tales  como   
auditorías  y  revisiones  del  sistema  de  gestión  de  calidad  y   
autoevaluaciones.

-

**Auditorías del sistema de gestión de calidad.**

Para la obtención de la acreditación en calidad, así como para   
su continuidad, se analiza el cumplimiento de los estándares   
defnidos a través de auditorías. Su alcance, es determinado

por los auditores en acuerdo con el cliente para alcanzar los   
objetivos.  El  alcance  describe  la  extensión  y  límites  de  la   
auditoría.  Los objetivos y el alcance deben ser comunicados al   
auditado antes de la auditoria.

**Objetivos:**

Determinar  la  conformidad  con  los  criterios  de  auditoria

del SGC del auditado.

•    Determinar cuando el SGC del auditado se ha implementado   
 y mantenido apropiadamente.

•    Identifcar las áreas de mejora potencial.

•    Evaluar el SGC de una organización cuando existe un deseo   
 de establecer una relación contractual, como la que se da   
 con un proveedor potencial o un socio empresarial.

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

39

El alcance de la auditoria, describe todo el sistema de gestión de   
calidad, procedimientos, y todos los requerimientos planteados   
en la norma de calidad aplicada para la implementación del   
sistema. Así como, la información relativa a documentación   
legal y administrativa de la empresa por el equipo auditor, en   
factores tales como la ubicación física, actividades organiza-   
cionales e informes (Icontec, 2012).

encontradas

defciencias

Las

calidad.

de

interna

-

**Revisión del sistema de gestión de la calidad.**

Las reuniones de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad   
son anuales y posterior a la realización de un ciclo de auditoría

durante   
las auditorías internas, así como los datos arrojados por los   
distintos indicadores de procesos y de objetivos, pasan a ser   
estudiados  y  analizados  durante  la  revisión  del  sistema  de   
gestión de calidad (Icontec, 2012).

-

**Autoevaluación.**

La Autoevaluación, es un examen global y sistemático, que   
realiza  la  propia  organización.  Es  una  valoración  sobre  sus   
actividades y resultados, tomando como referencia un modelo   
de excelencia determinado que cree una guía para alcanzar la

Calidad Total (Icontec, 2012).

10. Normatividad:

A  continuación,  relacionamos,  las  principales  normas  que   
regulan en Colombia el tema de calidad en diferentes ámbitos.

40

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

**Gráfca No.  5 Normas que regulan en Colombia la calidad**

El

“Las actividades de normalización,

acreditación,

Constitución   
 política de Co-

lombia, artículo   
 78, inciso 1.

“la ley regulará el control de la calidad de bienes y servicios   
ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información   
que debe suministrarse al público en su comercialización”.

Ley 155 de 1959,   
 artículo 3.

El Gobierno intervendrá en la fjación de normas sobre pesas y me-   
didas, calidad, empaque y clasifcación de los productos, materias   
primas y artículos o mercancías con miras a defender el interés de   
los consumidores y de los productores de materias primas.

Decisión Andina   
 376 de 1995,

artículo 4.

ensayos, certi-   
fcación, reglamentos técnicos y metrología, que comprende el

Sistema, serán aplicables a todos los productos y servicios que   
se fabriquen o comercialicen en la Subregión, sin considerar los   
aspectos ftosanitarios y zoosanitarios, u otros aspectos que   
se encuentren ya regulados por una Decisión particular. Estas   
actividades se coordinarán con los organismos nacionales com-   
petentes designados por Ley en cada país miembro.”

Decreto 2828 de

2006

Por medio de esta norma se crea el Sistema Administrativo Na-   
cional de Competitividad, actualmente derogado por el Decre-   
to 1500 de 2012 para dar paso al Sistema Administrativo Nacio-   
nal de Competitividad e Innovación.

Decreto 210 de

2003, art 2

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tendrá las si-   
guientes funciones generales:”, numeral 4: “Formular las polí-   
ticas para la regulación del mercado, la normalización, evalua-   
ción de la conformidad, calidad, promoción de la competencia,   
protección del consumidor y propiedad industrial”

Decreto 2124 de   
 2012, art 1

Desígnese al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia   
– ONAC, como organismo nacional de acreditación quien ejer-   
cerá y coordinará las funciones previstas en el Decreto 2269 de   
1993

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”

Decreto 4485 de   
 2009

Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técni-   
ca de Calidad en la Gestión Pública

Decreto 943 de   
 2014

Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno   
(MECI)

Fuente: Elaboración propia Observatorio de la gestión Pública Municipal

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

41

**12**. **Certifcación a organizaciones públicas**

destinatarios

usuarios,

los

de

información

b)   Obtener

cumple;  los  proveedores  de  insumos  para  su  funcio

En Colombia, la gestión de calidad en las entidades públicas   
está reglamentado por la Ley 872 de 2003, la cual en su artículo   
1, establece que:

“Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las enti-   
dades  del  Estado,  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 y agentes obligados, la cual   
estará enmarcada en los planes estratégicos y de desa-   
rrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la   
calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado

en los procesos que se surten al interior de ella y en las

expectativas de los usuarios, destinatarios y benefciarios   
de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico   
vigente”.

Según lo establecido en el artículo 4 de la Ley 872 de 2003,   
para la implementación de este sistema, es necesario que las   
entidades públicas lleven a cabo los siguientes lineamientos:

a)   Identifcar cuáles son sus usuarios, destinatarios o bene-   
 fciarios de los servicios que presta o de las funciones que

na-   
miento; y determinar claramente su estructura interna, sus   
empleados y principales funciones;

o   
 benefciarios  acerca  de  las  necesidades  y  expectativas   
 relacionadas con la prestación de los servicios o cumpli-   
 miento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad   
 de los mismos;

c)   Identifcar  y  priorizar  aquellos  procesos  estratégicos  y   
 críticos  de  la  entidad  que  resulten  determinantes  de  la   
 calidad en la función que les ha sido asignada, su secuencia

42

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

e interacción, con base en criterios técnicos previamente   
 defnidos por el Sistema explícitamente en cada entidad;

e)   Identifcar y diseñar, con la participación de los servi

d)  Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar   
 que estos procesos sean efcaces tanto en su operación   
 como en su control;

dores   
 públicos  que  intervienen  en  cada  uno  de  los  procesos   
 y  actividades,  los  puntos  de  control  sobre  los  riesgos   
 de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un   
 impacto considerable en la satisfacción de las necesidades   
 y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, en   
 las materias y funciones que le competen a cada entidad;

f)   Documentar y describir de forma clara, completa y opera-   
 tiva, los procesos identifcados en los literales anteriores,   
 incluyendo  todos  los  puntos  de  control.  Solo  se  debe   
 documentar aquello que contribuya a garantizar la calidad   
 del servicio;

g)   Ejecutar los procesos propios de cada entidad de acuerdo   
 con los procedimientos documentados;

h)  Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos   
 procesos;

i)    Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resul-   
 tados planifcados y la mejora continua de estos procesos.

Por lo tanto, para dar cumplimiento efectivo a lo estipulado en   
el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, el cual establece que:

“En  la  reglamentación  del  sistema  de  gestión  de  la   
calidad  el  Gobierno  Nacional  expedirá,  dentro  de  los   
doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la   
presente ley, una norma técnica de calidad en la gestión   
pública  en  la  que  podrá  tener  en  cuenta  las  normas

técnicas internacionales existentes sobre la materia”.

Se creó la norma NTCGP, que según sus siglas indica “Norma   
Técnica de Calidad en la Gestión Pública”, la cual se diferencia

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

43

de la sigla NTC, que corresponde a Norma Técnica Colombiana,   
utilizada  por  el  Organismo  Nacional  de  Normalización  en   
la  redacción  de  otras  normas,  con  el  principal  objetivo  de,   
especifcar los requisitos para la implementación de un Sistema   
de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder

38

39

público y otras entidades prestadoras de servicios públicos  .

Esta norma técnica, fue elaborada en el marco de las normas   
internacionales ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2008 sobre gestión   
de la calidad, ajustando la terminología y los requisitos de ésta,   
al ámbito, necesidades y objetivos de las instituciones públicas.

La aplicación de esta norma, permite que las entidades estatales   
adopten  un  sistema  basado  en  procesos,  identifcando  y   
gestionando de manera efcaz, las actividades que ejerce la   
entidad. Adicional a esto, la ventaja del enfoque basado en   
procesos, es que permite el control continuo de todas y cada   
una de las acciones que se llevan a cabo para el cumplimiento   
efectivo de los fnes misionales de la organización, generando   
así una mayor satisfacción de los clientes tanto internos como

externos  .

Para una ilustración sobre el modelo de un Sistema de Gestión   
de la Calidad basado en procesos, nos permitimos presentar

la fgura a través de la cual la Norma Técnica de Calidad en   
la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009 ilustra las principales   
actividades que debe llevar a cabo para su implementación.

38 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009.   
39 Ibídem

44

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

**Grafca No. 6 Modelo de un sistema de gestión de la calidad**

**basado en procesos**

Fuente: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009.

Ahora bien, el sistema de gestión de calidad para las entidades   
estatales  en  Colombia,  cuenta  con  tres  herramientas  que   
orientan el desarrollo de la calidad en la gestión pública de las   
entidades estatales: el sistema de control interno, el sistema de   
desarrollo administrativo y el sistema de gestión de la calidad.

**Sistemas integrados de gestión en entidades estales.**

El Sistema de Gestión y Control Integrado está conformado por:   
el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el Modelo Estándar de   
Control Interno (MECI) y el Sistema de Desarrollo Administrativo   
(SISTEDA). Éstos, son una herramienta de gestión, que tienen   
por principal objetivo aumentar la capacidad de la entidad para

atender  las  necesidades  y  requerimientos  de  los  ciudadanos

y operar de manera efciente, efectiva y efcaz, con controles   
apropiados en todos nuestros procesos y bajo el enfoque de la   
mejora continua.

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

45

**Sistema de Desarrollo Administrativo – SISTEDA-.**

del

Según lo establecido en el artículo 15 de la Ley 489 de 1998, el   
Sistema de Desarrollo Administrativo es un conjunto de políticas,   
estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter   
administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los   
recursos humanos, técnicos, materiales, físicos, y fnancieros   
de  las  entidades  de  la  Administración  Pública,  orientado  a   
fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño instituc-   
ional,  de  conformidad  con  la  reglamentación  que  para  tal   
efecto expida el Gobierno Nacional.

Por lo que, el Sistema de Desarrollo Administrativo se desen-   
vuelve en el marco de los siguientes ámbitos:

- Gestión Misional y de Gobierno: Se orienta al logro de las   
metas establecidas, para el cumplimiento de su misión y de   
las prioridades que el Gobierno defna. Incluye, entre otros,

para las entidades de la Rama ejecutiva del orden nacional, los   
indicadores y metas de Gobierno que se registran en el Sistema   
de  Seguimiento  a  Metas  de  Gobierno,  administrado  por  el   
Departamento Nacional de Planeación.

- Transparencia, participación y servicio al Ciudadano: Busca   
acercar  el  Estado  al  ciudadano  y  hacer  visible  la  gestión   
pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la   
toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites   
y  servicios,  para  una  atención  oportuna  y  efectiva.  Incluye   
entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano   
y los requerimientos asociados a la participación ciudadana,   
rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

- Gestión del Talento Humano: Propende por el desarrollo y   
cualifcación de los servidores públicos buscando la observancia

principio

de

mérito

para

la

provisión   de

empleos,

el   desarrollo

de

competencias,   vocación   del   servicio,

la

46

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

aplicación  de  estímulos  y  una  gerencia  pública  enfocada  a   
la  consecución  de  resultados.  Incluye,  entre  otros  el  Plan

trámites,

de

racionalización

papel,

cero

y

transfor

Institucional de Capacitación, el de Bienestar e Incentivos, los   
temas relacionados con Clima Organizacional y el Plan Anual de   
Vacantes.

-  Efciencia  Administrativa:  Pretende  identifcar,  racionalizar,   
simplifcar y automatizar trámites, procesos, procedimientos   
y  servicios,  así  como  optimizar  el  uso  de  recursos,  con  el   
propósito  de  contar  con  organizaciones  modernas,  inno-   
vadoras,  fexibles  y  abiertas  al  entorno,  con  capacidad  de

marse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna   
a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro   
de los objetivos del Estado. Incluye, entre otros, los temas

relacionados con gestión de calidad, efciencia administrativa

modernización   
institucional, gestión de tecnologías de información y gestión   
documental.

- Gestión Financiera: Está orientada a programar, controlar y   
registrar las operaciones fnancieras, de acuerdo con los recursos

disponibles de la entidad. Integra las actividades relacionadas   
con la adquisición de bienes y servicios, la gestión de proyectos   
de inversión y la programación y ejecución del presupuesto.

Incluye, entre otros, el Programa Anual Mensualizado de Caja   
-  PAC,  programación  y  ejecución  presupuestal,  formulación

y  seguimiento  a  proyectos  de  inversión  y  el  Plan  Anual  de   
Adquisiciones.

**-Sistema de Gestión de Calidad – SGC-.**

En Colombia, se desarrolló la norma NTC GP 1000, la cual tiene   
como  principal  objetivo  aplicar  los  sistemas  de  gestión  de

la calidad en el sector público, buscando mejorar la calidad   
y el desempeño de los servicios ofrecidos por las entidades   
públicas.

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

47

El  Sistema  de  Gestión  de  Calidad  (SGC)  en  la  Alcaldía  de   
Santiago  de  Cali  fue  implementado  en  el  marco  de  las   
exigencias establecidas en la norma técnica NTCGP1000: 2009   
y,  tiene  como  principal  propósito,  que  todos  los  procesos   
adelantados al interior de la entidad se desarrollen en términos   
de calidad, de mejora continua, y efectividad; contribuyendo   
así a aumentar la capacidad de la entidad, para satisfacer las   
necesidades y expectativas del ciudadano. A continuación, se   
explican algunos de los elementos que conforman el SGC.

- Manual de calidad: Establece procedimientos, instructivos,   
guías, planes y registros.

- Procedimiento de control de documentos y de registros: Por   
medio de éste se analizan, elaboran, actualizan o eliminan los   
registros de los sistemas de gestión y documentos que circulan   
en la entidad, tanto internos como externos.

- Procedimiento de auditorías internas: Se defne la adecuación   
del objeto de auditoría (proceso, dependencia, sistemas, entre   
otros), con los criterios establecidos; se recopila y verifca la   
información, se realizan entrevistas, observando actividades y   
revisando la documentación pertinente.

- Producto y servicio no conforme: Este aspecto busca conocer

las  no  conformidades  que  se  detectan  en  el  proceso  por

incumplimiento  de  los  requisitos,  registrarlas  y  realizar  un   
análisis de las mismas, defnir las acciones que permitan darle   
un tratamiento y corroborar que las acciones defnidas hayan   
permitido cesar la ocurrencia de la no conformidad detectada.

-  Procedimiento  de  acciones  correctivas:  Se  analizan  los   
resultados obtenidos de las diferentes fuentes de información

teniendo en cuenta los distintos ejercicios de seguimiento y   
evaluación (internos y externos); así como los factores de las   
no conformidades reales, defniendo las acciones correctivas

48

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

a  implementar  y  verifcando  si  las  acciones  implementadas   
lograron su objetivo.

que

capacidad

la

a

referencia

Hace

*Autocontrol:*

desa

- Procedimiento acciones preventivas: Se conocen y analizan   
las posibles no conformidades potenciales que puede afectar   
el  proceso,  defne  e  implementa  las  acciones  preventivas,   
consolida la información del avance de la implementación de   
las acciones.

**-Modelo Estándar de Control Interno – MECI-.**

El  MECI  implementado  a  través  del  Decreto  1599  de  2005,   
actualizado por medio del Decreto 943 de 2014, reglamentó el   
control interno al interior de las entidades públicas para facilitar   
su desarrollo e implementación.

Este modelo, está conformado por un sistema para el control   
a la estrategia, la gestión y la evaluación en las organizaciones   
del Estado, cuyo propósito es orientarlas al cumplimiento de   
sus objetivos institucionales y a la contribución de éstos a los   
fnes esenciales del Estado.

Dicho modelo, fue actualizado a través del Decreto 943 de   
2014. Con esa modifcación, se brinda a las organizaciones una

estructura  de  control  cuyo  fn  último  es  garantizar  razona-   
blemente el cumplimiento de los objetivos institucionales, que   
sirva a las organizaciones para facilitar la implementación y   
fortalecimiento continuo de sus Sistemas de Control Interno.

Este modelo, se desarrolla a partir de tres principios que son   
la base para su funcionamiento y que garantizan la efectividad   
del Sistema de Control Interno y deben ser aplicados en todos

los elementos que lo integran.

deben   
rrollar  los  servidores  públicos  frente  a  la  evaluación,

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

49

control  y  ejecución  efectiva  de  su  labor.  Lo  anterior,  para   
aplicar las acciones correctivas pertinentes frente a posibles   
irregularidades  que  se  puedan  presentar  en  los  procesos,   
actividades o tareas que se lleven a cabo, y que los mismos se   
desarrollen en el marco de las normas que regulan su accionar   
y de los principios establecidos en la Constitución Política.

proce

za

*Autorregulación:* Hace referencia a la capacidad de las organi-

ciones  para  aplicar  en  su  interior,  métodos,  normas  y

dimientos que permitan el desarrollo, implementación   
y  fortalecimiento  continuo  del  Sistema  de  Control  Interno.   
(Departamento Administrativo de la Función Pública, 2014).

*Autogestión:*  Capacidad  de  toda  organización  pública  para   
interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva,   
efciente y efcaz la función administrativa que lleva a cabo, a   
través de métodos, instrumentos, políticas y procedimientos   
de prevención, control, evaluación y, mejoramiento en todos   
los procesos que se adelantan.

Así  dicho,  se  puede  afrmar  que  el  principal  propósito  del   
MECI  es  proporcionar  un  conjunto  de  criterios  dirigidos  a   
controlar la planeación, gestión, evaluación y seguimiento en   
las  entidades  públicas,  facilitando  el  desarrollo  del  Sistema

de Control Interno. Estructura que permite ser adaptada de   
acuerdo con la naturaleza de las mismas, organización, tamaño   
y  particularidades,  con  el  fn  de  identifcar  claramente  los

roles y responsabilidades de quienes liderarán y participarán   
activamente en el proceso. (Departamento Administrativo de   
la Función Pública, 2014). El modelo está conformando por   
dos módulos, seis componentes, trece elementos  y un eje   
transversal.

*Módulo  de  control,  planeación  y  gestión:*  Este  módulo,  está   
estructurado por aquellos componentes que permiten asegurar   
de una manera razonable, que la planeación y ejecución de la

50

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

misma  en  la  entidad  tendrán  los  controles  necesarios  para  su

dos

de

partir

a

institucional,

mejoramiento

realización.

*Componente  Talento  Humano:* Tiene como propósito, mostrar

los elementos que le permiten a la entidad crear un adecuado

control a los lineamientos y actividades tendientes al desarrollo

del  talento  humano,  infuyendo  de  manera  profunda  en   
su  planifcación,  gestión  de  operaciones  y  en  procesos  de

elementos:   
acuerdos-compromisos o protocolos éticos, y desarrollo del   
talento humano.

*Componente  Direccionamiento  Estratégico:*Es el conjunto de

elementos de control que al interrelacionarse fundan el marco de

referencia que orienta la entidad pública hacia el cumplimiento   
de su misión y objetivos institucionales, en procura de alcanzar   
su visión. Para lograr su implementación se deben desarrollar   
cinco elementos (Planes, programas y proyectos; modelo de   
operación por procesos; estructura organizacional; indicadores   
de gestión y políticas de operación).

*Componente Administración del Riesgo:* Conjunto de elementos   
que le permiten a la entidad identifcar, evaluar y gestionar

aquellos  eventos  negativos,  tanto  internos  como  externos,   
que  puedan  afectar  o  impedir  el  logro  de  sus  objetivos   
institucionales,  para  alcanzar  su  implementación  se  deben   
desarrollar  tres  elementos  (políticas  de  administración  del   
riesgo; identifcación del riesgo; análisis valoración del riesgo).

*Módulo   de   evaluación   y   seguimiento:*   Está   compuesto   por

aspectos   que   permiten   valorar   la   efectividad   del   Control

Interno de la entidad pública; la efciencia, efcacia y efectividad   
de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas   
y  proyectos,  los  resultados  de  la  gestión,  con  el  propósito

de  detectar  desviaciones,  establecer  tendencias  y  generar   
recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento   
de la entidad.

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

51

Lo anterior, buscando que la entidad desarrolle mecanismos de   
medición, evaluación y verifcación, necesarios para determinar   
la efciencia y efcacia del Sistema de Control Interno en la   
realización de su propósito de contribuir al cumplimiento de   
los objetivos de la entidad; si todas las operaciones se realizan   
de  conformidad  con  los  principios  de  la  función  pública   
establecidos en la Constitución Política, la ley y las políticas   
trazadas por la dirección en atención a las metas u objetos   
previstos.

aquellas

Son

Mejoramiento:

de

Planes

Este módulo está conformado por tres componentes:

-

Componente  de  autoevaluación  institucional:  Hace   
referencia a que los servidores públicos responsables   
de un proceso, programa y/o proyecto deben medir

la  efectividad  de  sus  controles  y  los  resultados  de

la  gestión  en  tiempo  real,  verifcando  su  capacidad   
para  cumplir  las  metas  y  los  resultados  a  su  cargo,

para  poder  tener  la  capacidad  de  tomar  las  medidas

correctivas  que  sean  necesarias  para  el  cumplimiento

-

de los objetivos previstos por la entidad.

Componente  de  auditoría  Interna:  Busca  verifcar  la   
existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad

del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos   
de la entidad pública.

-

acciones   
que se implementan, para  corregir las desviaciones   
encontradas en el Sistema de Control Interno y en la   
Gestión en los diferentes procesos, detectadas en  la   
autoevaluación realizada por Control Interno; así como   
las observaciones formales a los informes provenientes   
de  los  órganos  de  control.  Su  principal  objetivo,  es

promover  que  los  procesos  internos  de  las  entidades

se  desarrollen  en  forma  efciente  y  transparente  a   
través de la adopción y cumplimiento de las acciones

correctivas o de la implementación de metodologías   
orientadas al mejoramiento continuo.

52

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

-*Eje  transversal  información  y  comunicación:* Este eje es trans-   
versal a los dos módulos que integran el modelo, dado que en   
la práctica las organizaciones y entidades lo utilizan durante   
toda la ejecución del ciclo PHVA (planear, hacer, verifcar y   
actuar). De tal manera, que complementa y hace parte esencial   
de la implementación y fortalecimiento de los módulos en su   
integridad.

La información y comunicación tiene una dimensión estratégica

fundamental  por  cuanto  vincula  a  la  entidad  con  su  entorno

y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al   
usuario una participación directa en el logro de sus objetivos.   
Es un factor determinante, siempre y cuando se involucre a   
todos los niveles y procesos de la organización.

Este  eje  es  transversal  y  se  estructura  a  partir  de  tres   
elementos: información y comunicación externa; información   
y comunicación interna y, por último, sistemas de información   
y comunicación.

**13.  Antecedentes de certifcación de entidades públicas**

A continuación, se relacionan los principales ejercicios de certif-   
cación de entes gubernamentales a nivel nacional y municipal.

**•**

**Ministerio de Cultura.**

El Ministerio de Cultura es la entidad rectora del sector cultural   
colombiano y tiene como objetivo formular, coordinar, ejecutar   
y vigilar la política del Estado en materia cultural.

Su principal objetivo, es que todos los ciudadanos sean capaces   
de  interactuar  y  cooperar  con  oportunidades  de  creación,

disfrute  de  las  expresiones  culturales,  en  condiciones  de   
equidad y respeto por la diversidad.  Así mismo, es la institución   
encargada de fortalecer la infraestructura cultural y conservar

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

53

el patrimonio cultural para el fortalecimiento de las identidades

40

41

42

43

[de:   http://www.emserfusa.com.co/publicaciones/nuestra\_](http://www.emserfusa.com.co/publicaciones/nuestra)   
[historia\_pub (2016, abril 12).](http://www.emserfusa.com.co/publicaciones/nuestra)

y la memoria entre otros  .

En el año 2006, se ofcializó la entrega de la Certifcación del   
Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 que el Instituto   
Colombiano de Normas Técnicas -ICONTEC- otorgó al Ministerio   
de Cultura en la totalidad de sus procesos y los de sus Unidades   
Administrativas Especiales: la Biblioteca Nacional y el Museo   
Nacional de Colombia  .

En septiembre del año 2007 el Ministerio de Cultura obtuvo la   
certifcación en la NTCGP 1000:2004 dando así cumplimiento a   
lo establecido mediante la Ley 872 de 2003, por la cual se crea   
el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder   
Público y en otras entidades prestadoras de servicios  .

**•**

**Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá.**

Esta institución, fue pionera en Colombia para la prestación   
de servicios públicos, su fundación data del siglo XVI donde   
se  obtenía  el  agua  para  consumo  humano  de  las  distintas   
quebradas que atravesaban el municipio. En 1908 fue creada   
la junta de obras públicas y como apoyo a esta, la Junta de   
acueducto  el  11  de  mayo  del  mismo  año,  quienes  tenían  la   
obligación de administrar tal servicio, sin que ello implicara que   
todavía existiera  .

La  Empresa  de  Servicios  Públicos  de  Fusagasugá,  es  una   
Empresa  Industrial  y  Comercial  del  Estado,  prestadora  de

[40  Recuperado  de:    http://www.mincultura.gov.co/ministerio/quienes-so-](http://www.mincultura.gov.co/ministerio/quienes-so)   
 [mos/Paginas/default.aspx (2016, abril 10).](http://www.mincultura.gov.co/ministerio/quienes-so)

[41   Recuperado de: http://www.mincultura.gov.co/ministerio/ofcinas-y-gru-](http://www.mincultura.gov.co/ministerio/ofcinas-y-gru)   
 [pos/ofcina%20asesora%20de%20planeacion/Sistema%20de%20gestion%20](http://www.mincultura.gov.co/ministerio/ofcinas-y-gru)

de%20la%20calidad/Paginas/default.aspx (2016, abril 10).   
42  Ibidem.

43  Recuperado

54

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y   
aseo en el Municipio de Fusagasugá. Esta institución ofrece a   
los usuarios, agilidad, transparencia y excelencia mediante la   
presentación continua de los servicios, generando equilibrio   
ambiental y rendimientos económicos sufcientes.

de 1994

alcantarillado,

acueducto,

de

domiciliarios

públicos

44

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, es certifcada   
por la frma internacional Bureau Veritas, en las normas de   
calidad NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008. Con la certifcación   
del ISO 9001:2008, esta institución en Fusagasugá, se posiciona

como  una  de  las  más  importantes  empresas  de  servicios

públicos del país.

**•**

**Empresas Públicas de la Ceja E.S.P.**

Empresas Públicas de la Ceja E.S.P, es una empresa de servicios

aseo   
y  alumbrado  público  en  el  Municipio  de  la  Ceja  del  Tambo   
(Antioquia) con autonomía administrativa y patrimonio propio.   
Fue creada a través del Acuerdo 032 de 1996, otorgado por la   
Alcaldía Municipal y el Concejo Municipal de aquel momento.

Durante todos estos años, ha tenido la importante tarea misional   
de entregar a sus usuarios los servicios públicos domiciliarios

de acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado público y demás   
actividades complementarias, en cumplimiento de la Ley 142

. Desde entonces, la empresa con el acompañamiento

permanente de la administración municipal y gracias al aporte   
de cientos de personas, ha buscado estrategias administrativas   
y fnancieras que les permita seguir creciendo e innovando   
para estar a la vanguardia y ser altamente competitivos en el   
mercado, además de aportar al bienestar de los cejeños y al   
desarrollo sostenible del municipio.

44

[Recuperado de: http://www.eeppdelaceja.gov.co/noticias/empresas-pu-](http://www.eeppdelaceja.gov.co/noticias/empresas-pu)   
[blicas-de-la-ceja-e-s-p-20-anos-de-vida-institucional-al-servicio-de-los-ce-](http://www.eeppdelaceja.gov.co/noticias/empresas-pu)   
[jenos/ (2016, abril 11).](http://www.eeppdelaceja.gov.co/noticias/empresas-pu)

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

55

En la actualidad, la empresa cuenta con certifcaciones que   
generan credibilidad en sus procesos como la ISO 9001, NTCGP   
1000, ISO 14001 y OHSAS 18001. Desde el año 2006,  inicio la   
implementación de la norma de gestión de calidad NTC ISO 9001,   
para la vigencia 2007 se realizó la implementación de las normas   
NTC ISO 14001 y NTC GP 1000, las cuales fueron certifcados   
por el ente ICONTEC; en vista de los positivos resultados en   
relación con la planifcación, el control y mejoramiento, inició la   
implementación de la norma NTC – OHSAS 18001,  en su sistema   
integrado de gestión.

45

46

La acreditación en las normas,  NTC - ISO 9001:2008 y NTC GP   
1000:2009 garantizan la satisfacción de los usuarios, la NTC - ISO   
14001:2004 asegura la adecuada gestión ambiental y la norma   
OHSAS 18001:2007  asegura el cumplimiento de los requisitos   
para que su personal y todos los que desarrollan labores para   
la entidad, estén protegidos tanto en su seguridad industrial

como en su salud ocupacional  .

•

**Contraloría General De La Republica.**

La Contraloría General de la República “CGR” es el máximo   
órgano de control fscal del Estado colombiano. Su principal   
función,  es  procurar  el  buen  uso  de  los  recursos  y  bienes

públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante   
acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades   
públicas. Su fundamento constitucional es el artículo 267 de la   
Constitución Política de 1991, el cual establece que: “El control   
fscal es una función pública que ejercerá la Contraloría General   
de la República, la cual vigila la gestión fscal de la administración   
y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes

de la Nación”  .

45  Ibídem

[46  Recuperado de: http://www.contraloriagen.gov.co/web/guest/que-es-la-](http://www.contraloriagen.gov.co/web/guest/que-es-la)   
 [cgr (2016, Mayo 12)](http://www.contraloriagen.gov.co/web/guest/que-es-la)

56

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

El 2 de julio 2002 la Contraloría General de la República recibió   
la certifcación ISO 9001: 2000 otorgada por BVQI de Colombia   
Ltda.  A través de la cual, acreditaron  la mayoría de los procesos   
que se llevan a cabo. Para ese momento, la CGR era la única   
entidad pública del orden nacional certifcada por la norma ISO   
9001 y la segunda contraloría latinoamericana en certifcarse. El   
Sistema de Gestión de Calidad de la CGR,  acredito también los   
procesos adelantados por 17 gerencias departamentales, con   
lo que se completó así el proceso de certifcación ISO 9001 para

47

48

de:   
(2016, mayo 12)

[http://www.defensacivil.gov.co/index.php?idcatego-](http://www.defensacivil.gov.co/index.php?idcatego)  
[ria=148 (2016, mayo 12).](http://www.defensacivil.gov.co/index.php?idcatego)

toda la Entidad  .

**•**

**Defensa Civil Colombiana.**

la  defensa  nacional  colombiana,  fue  defnida  mediante  el   
Decreto Legislativo No. 3398 de 1965. Esta norma, la concep-   
tualiza como “la parte de la Defensa Nacional que comprende   
el conjunto de medidas, disposiciones y órdenes no agresivas,   
que tiendan a evitar, anular o disminuir los efectos que la acción   
del enemigo o de la naturaleza puedan provocar sobre la vida,   
la moral y los bienes del conglomerado social”.

En 1971 mediante el Decreto No. 2341 del 3 de diciembre, fue   
constituida como un establecimiento público con personería   
jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente,

adscrito al Ministerio de Defensa Nacional  .

Por  ser  una  institución  que  presta  servicios  a  población   
vulnerable, y atiende emergencias y desastres, sus objetivos   
estratégicos y de calidad es en primer lugar, contar con el

personal  y  la  cantidad  de  voluntarios  competentes  para  la

prestación del servicio; la administración efciente de todos

47

Recuperado

<http://www.contraloriagen.gov.co/web/guest/historia>

48  Recuperado

de:

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

57

los recursos; el mejoramiento en el desempeño y la resiliencia

un

para

procesos

y

procedimientos

por

49

se   
encuentra certifcado en las normas ISO 9001:2008 y NTC GP   
1000:2009. Su sistema de Gestión de Calidad, está compuesto

50

[http://www.defensacivil.gov.co/index.php?idcatego-](http://www.defensacivil.gov.co/index.php?idcatego)  
[ria=260 (2016, mayo12).](http://www.defensacivil.gov.co/index.php?idcatego)

[Recuperado  de:  http://www.concejopereira.gov.co/es/ipaginas/ver/198/](http://www.concejopereira.gov.co/es/ipaginas/ver/198/)   
[politica-de-calidad/ (2016, mayo 12).](http://www.concejopereira.gov.co/es/ipaginas/ver/198/)

de  la  comunidad  ante  la  ocurrencia  de  desastres  naturales  o

antrópicos.  As  como,  la  satisfacción  de  todos  sus  usuarios.   
Actualmente la organización, obtuvo la certifcación en  las   
normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 como garantía de la   
calidad de los servicios prestados y la implementación de una   
política de mejoramiento continuo  .

**•**

**Consejo de Pereira.**

El  Consejo  Municipal  de  Pereira,  inicio  un  proceso  para  el   
fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, a través   
de la mejora continua del control político y la participación   
democrática. Así como, del fortalecimiento y mejora de los   
sistemas de información para garantizar un servicio efciente y   
oportuno a la comunidad.

Para cumplir con dicho propósito, estableció tres metas:

•

•   
•

Fortalecer los procesos de Control Político y la participación   
democrática.

Prestar un servicio efciente y oportuno a la comunidad.   
Mejorar y fortalecer los sistemas de información: Concejo

virtual, página web, intranet corporativa.

El

Concejo

Municipal

de

Pereira,

en

la

actualidad

mayor   
autorregulación y autogestión de los mismos  .

control,

49

Recuperado

de:

50

58

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

**•**

51

**Consejo Municipal de Yumbo**

La frma Bureau Veritas International en año 2011 otorgó la   
Certifcación  en  la  Norma  Técnica  de  Calidad  en  la  Gestión   
Pública NTCGP 1000: 2009, al Concejo Municipal de Yumbo.

La Secretaria del Concejo Municipal de Yumbo, en el años 2015   
recibe certificación otorgada por ICONTEC, logrando ratificar la   
certificación en las normas NTCGP 1000:2009,  la ISO 9001:2008   
e Internacionalmente por IQNET.

•

**Hospital Primitivo Iglesias y Pool de Ambulancias -**

**Red de Salud del Centro E.S.E.**

Mediante el Acuerdo 106 de 2003 del Concejo Municipal de   
Santiago de Cali,  se descentralizaron los servicios de salud de   
primer nivel y se conformaron  las 5 E.S.E de Santiago de Cali,   
el Hospital Primitivo Iglesias se convierte en Hospital Básico de   
una de las E.S.E de la ciudad: La Red de Salud Centro E.S.E.

Para el año 2011, ICONTEC, le otorga la certifcación a la institución   
de la norma NTC ISO 9001:2008 para todos los procesos del   
hospital Primitivo Iglesias y su pool de ambulancias (prestación   
de  servicios  de  salud  con  calidad,  oportunos,  accesibles,

pertinentes, seguros y continuos), primera institución pública a   
nivel nacional a la que se le otorga la certifcación en el servicio   
de traslado asistencial básico y medicalizado.

Durante el año 2012, obtiene la recertifcación de la norma   
NTC-ISO9001:2008 y obtiene la certifcación de otros procesos,   
como  de  direccionamiento,  evaluación  y  mejora,  recepción   
y  atención al usuario, atención intrahospitalaria (urgencias,   
partos, hospitalización, cirugía), pool de ambulancias, apoyo

diagnóstico y ambiente físico  .

[51  Recuperado de: http://www.esecentro.gov.co/index.php/nuestra-historia/](http://www.esecentro.gov.co/index.php/nuestra-historia/)   
 [(2016, mayo 12).](http://www.esecentro.gov.co/index.php/nuestra-historia/)

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

59

**•**

52

miento  continuo  de  sus  procesos,  y  la  prestación   
adecuada de sus servicios.

**Contraloría General de Santiago de Cali.**

La  Contraloría  General  de  Santiago  de  Cali,  fue  la  primera   
Contraloría del departamento del Valle del Cauca en obtener   
la  certifcación  de  calidad  NTCGP  1000:2004.  Su  obtención,   
garantiza la prestación de servicios proporcional a los están-   
dares de calidad que el Estado ha establecido para las entidades   
públicas del país.

Así  las  cosas,  la  Contraloría  garantiza  el  ejercicio  de  un   
control fscal efectivo, estructurada en el marco de procesos   
estandarizados, que permite la gestión adecuada de los recursos

de  los  recursos  estatales  por  parte  de  los  administradores

públicos del Municipio de Cali. En el año 2014, la Contraloría   
General de Santiago de Cali, ratifcó el Certifcado del Sistema   
de Gestión de la Calidad en las normas NTCGP1000:2009 e  ISO

9001:2008  .

•

**Concejo de Cali.**

Durante el año 2012 el Consejo Municipal de Santiago, imple-   
mentó  un  sistema  de  gestión  de  calidad,  que  permitiera  el

mejora

Durante el año 2015, la frma Bureau Veritas, le concedió la   
certifcación de calidad de los procesos que realiza el Concejo   
de Santiago de Cali, en el marco de la Norma ISO 9001:2008.  En   
este orden de ideas, esta institución estableció los siguientes   
objetivos para lograr la calidad en sus procesos:

52

Recuperado de:   
[http://www.contraloriacali.gov.co/actualidad/noticias/670-contraloria-](http://www.contraloriacali.gov.co/actualidad/noticias/670-contraloria)   
[mantiene-certificado-del-sistema-de-gestion-de-la-calidad#.WFm0eFX-](http://www.contraloriacali.gov.co/actualidad/noticias/670-contraloria)   
[hCM8 (2016, octubre 2).](http://www.contraloriacali.gov.co/actualidad/noticias/670-contraloria)

60

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

•

53

Lograr la satisfacción de los clientes externos (ciudadanos).

•

Garantizar la oportunidad y transparencia en los procesos   
(Estudio de proyectos y control político).

•

Propender por la mejora de las competencias del talento   
humano del Concejo para que opere como Sistema.

•

Garantizar la disposición de los recursos necesarios para la   
ejecución de los procesos del Concejo (Financiera, Técnica   
y Físicamente)  .

53

[Recuperado  de:  http://www.concejodecali.gov.co/Publicaciones/conce-](http://www.concejodecali.gov.co/Publicaciones/conce)   
[jo\_recibira\_certifcacion\_iso\_90012008\_de\_bureau\_veritas  (2016,  octu-](http://www.concejodecali.gov.co/Publicaciones/conce)   
[bre 2).](http://www.concejodecali.gov.co/Publicaciones/conce)

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

61

**PARTE II**

***La calidad y la conducta***  
 ***disciplinaria en el ámbito público***

**Caso: Secretaría de Salud Alcaldía**  
 **de Santiago de Cali**

**1.**Caso Secretaria de Salud – Alcaldía de Santiago de Cali

Recuperado

aseguramiento;

del

gestión

públicas;

políticas

presupuestado en el Municipio  .

siempre

anterior

lo

todo

ambiente,

del

protección

y

55

La  Secretaría  de  Salud  Pública  es  una  dependencia  de  la   
estructura administrativa del Municipio de Santiago de Cali,   
que  tiene  la  responsabilidad  de  dirigir,  coordinar  y  vigilar

el  funcionamiento  del  sistema  municipal  de  salud  sin  que

implique que las otras entidades del sistema sean fnanciadas   
con recursos del Municipio, y de proveer los servicios de salud   
que la comunidad requiere en los campos de la promoción,   
fomento y restauración de la salud, prevención de enfermedad

y   
cuando  la  Nación  a  cuyo  cargo  está  el  servicio,  provea  los

recursos  y  transferencias  necesarias  y  complementarias  a  lo

54

Esta  dependencia  obtuvo  el  17  de  diciembre  de  2015,  la   
certifcación del ICONTEC, en la norma ISO 9001: 2008, de todos

sus procesos, los cuales componen el ejercicio de rectoría en   
Salud Pública en el Municipio de Santiago de Cali, orientada   
al: análisis de situación de salud, adopción y adaptación de

asistencia   
técnica, inspección de prestación de servicios; vigilancia del   
comportamiento de eventos de interés; acciones de promoción   
de la salud y prevención de la enfermedad, de inspección y   
control de riesgos sanitarios del ambiente y participación social

y gestión comunitaria en salud  .

54

[Recuperado de: http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/117081/sobre\_la\_de-](http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/117081/sobre_la_de)   
[pendencia\_secretaria\_salud/ (2016, junio 13).](http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/117081/sobre_la_de)

55

[de:  http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/112414/secretaria\_](http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/112414/secretaria)   
[de\_salud\_de\_cali\_con\_certifcacion\_en\_calidad\_iso\_/ (2016, junio 13).](http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones/112414/secretaria)

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

65

Esta  dependencia,  al  momento  de  iniciar  el  ejercicio  de   
certifcación ante el ICONTEC, contaba con 6 sedes y el edifcio   
central de operación, 5 unidades ejecutoras de saneamiento,   
el  centro  de  zoonosis  y  una  planta  de  550  funcionarios,   
entre estos prestados de servicios, que estaban vinculados a   
proyectos especiales de inversión y atención primaria en salud.

En este orden de ideas, desde el Observatorio de la Gestión   
Pública se busca presentar ante la administración el ejercicio   
adelantado por la Secretaría de Salud, como una práctica de   
buen  gobierno,  para  el  análisis  del  impacto  en  la  conducta   
disciplinaria de sus funcionarios.

**1.2**Apropiación presupuestal:

Frente al aspecto presupuestal para obtener la certifcación en   
la norma ISO 9001:2008, la Secretaria de Salud de la Alcaldía   
de Santiago de Cali, tiene como punto de partida las metas   
de producto y de resultado de calidad establecidas en el plan   
de desarrollo 2012-2015. Así las cosas, la meta de producto en   
materia de calidad, estaba enfocada a la implementación de la   
norma técnica de calidad NTCGP 1000 y la meta de resultado a   
la certifcación del municipio.

En este orden de ideas, la Secretaría de Salud emprende el   
proceso de certifcación, para aportar al cumplimiento de la   
meta anteriormente descrita, y para mejorar su capacidad de   
gestión. Lo anterior, con el principal objetivo de contar con   
la capacidad administrativa, operativa y de calidad necesaria   
para suscribir con la Superintendencia de Salud un convenio,   
en el cual se le otorgue la función de control a las Instituciones   
Prestadoras de Servicios “IPS”, Entidades Promotoras de Salud   
“EPS” y Entidades Administradoras de Planes en Benefcios de   
Salud “EAPBS”.

Según  lo  narrado  por  Gómez  (2016)  en  los  momentos  en   
que la Secretaría de Salud, realiza ejercicios de inspección a

66

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

IPS, EPS o EAPBS, para verifcar  el cumplimiento frente a las   
normas de calidad en salud, y se evidencian inconsistencias u   
oportunidades de mejora, algunas instituciones no establecen   
las acciones de mejora pertinentes y la función de control esta   
en cabeza del Departamento y de la Superintendencia de Salud.   
Sin embargo, por cuestiones operativas y por la gran cantidad   
de instituciones que deben vigilar no alcanzan a inspeccionar   
a todas estas organizaciones y a imponer acciones correctivas   
correspondientes frente a las problemáticas que se presentan.

Ahora bien, la ley permite que esta función sea delegada en una   
entidad territorial, para que esta fgura administrativa opere, la   
entidad debe garantizar que su dependencia de salud tiene la   
capacidad operativa y de gestión necesaria para ejercer dicho   
control ante IPS, EPS Y EAPBS, puesto que esta función, no solo   
es preventiva, sino también correctiva.

Por lo anterior, la Secretaria de Salud de la Alcaldía de Santiago   
de  Cali,  emprendió  el  proceso  para  consolidar  un  sistema   
integrado de gestión, que permita el mejoramiento continuo   
de la dependencia como autoridad sanitaria, y garantice que

cuenta con la capacidad necesaria para que la Superintendencia

de Salud, le delegue la función de control de IPS, EPS y EAPBS   
en el municipio de Santiago de Cali.

En este orden de ideas, la Secretaria de Salud, no solamente   
buscaba cumplir a cabalidad con los requisitos establecidos   
en la norma NTCGP 1000, la cual contempla las condiciones   
de  calidad  para  las  entidades  públicas,  sino  que  además   
buscaba consolidar sus procesos, para que fueran controlados   
y planifcados, de tal forma que se estructurara un verdadero   
sistema de gestión de calidad.

Para  obtener  dicho  objetivo,  se  formuló  un  proyecto  de   
inversión enfocado al tema de calidad de forma general. Uno   
de sus principales objetivos, fue obtener la acreditación en la

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

67

ISO 9001, sin dejar a un lado los requerimientos de la norma   
NTCGP 1000, obligatorios para todas las entidades públicas.

El  Proyecto  de  Inversión  817  de  2015,  a  través  del  cual  se   
llevó a cabo la destinación presupuestal para la obtención de   
la certifcación ISO 9001, no se limitó únicamente al ejercicio   
documental,  sino  que  implementó  una  dinámica  de  mejora

continua  en  todos  los  procesos  que  se  llevan  al  interior  de  la

Secretaría de Salud.

Lo  anterior,  implico  que  la  mayoría  de  recursos  de  dicho   
proyecto, se invirtieran en materializar la calidad de los servicios   
que presta la Secretaria de Salud. Esto, a través de la compra   
de vehículos que permitiera prestar los servicios en territorios   
alejados  o  que  no  alcanzaban  cobertura  por  la  institución,   
compra de equipos, la actualización de software y hardware,   
la mejora en la infraestructura de la institución (Se adecuaron   
y dotaron los lugares de prestación de servicios, así como la   
ventanilla única y la ofcina de atención a la comunidad).

Luego entonces, solo un pequeño rubro fue destinado para el   
proceso en sí, de certifcación en la norma ISO 9001:2008,  el   
cual comprendía la contratación de personal que permitiera   
su implementación, y de una frma consultora, encargada de

realizar un diagnóstico y el acompañamiento para la postulación   
a la acreditación, y por último, el pago a la entidad certifcante,   
en este caso ICONTEC, la cual estuvo alrededor de 17 millones   
de pesos, según el cálculo hecho por la entidad certifcante   
a partir del número de funcionarios, numero de procesos y   
numero de sedes.

Así las cosas, la Secretaría de Salud implementó un sistema de   
gestión de calidad, no solo desde el punto de vista documental,

defniendo  riesgos  y  procesos,  sino  que  estableció  cuales   
eran  los  elementos  que  requerían  en  términos  tangibles,   
intervención para mejorar su calidad.

68

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

**1.3 Proceso de certifcación al interior de la Secretaria de**

**Salud**

**Gráfco No. 7  procedimientos para obtener la certifcación al**

**interior de la Secretaria de Salud**

Diagnóstco

Presentación

Planiﬁcación y

diseño del sistema

Revisón

Modelación de   
 procesos

Autoevaluación

Implementación

Fuente: Secretaría de Salud Pública Municipal

**Diagnóstico:**La  primera  actividad  que  se  llevó  a  cabo   
 desde  la  Secretaria  de  Salud,  para  iniciar  el  proceso  de

certifcación  en  calidad,  fue  realizar  un  diagnóstico  para   
 evidenciar la situación real de la dependencia en términos   
 de cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO   
 9001:2008. En este, se evidencio que si bien es cierto, existia   
 un ejercicio de ambientación de MECI, no existían procesos   
 estructurados ni documentados (Gómez, 2016).

**Planifcación y diseño del sistema**: En la segunda fase, el   
 equipo de la Secretaria de Salud, revisó toda la normatividad

existente en el ordenamiento jurídico que regula la depen-   
 dencia como autoridad sanitaria, para determinar cuáles eran

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

69

los verdaderos roles y responsabilidades de los diferentes   
grupos de trabajo. Luego, se analizó, si verdaderamente   
estaban operando en el marco de dichas obligaciones. Una   
vez verifcados, se defnió el propósito de la secretaría, el   
cual se denominó de esta forma, puesto que la misión es   
del municipio en general. De igual manera, se estableció   
a donde quería llegar la dependencia, a lo cual se le llamo   
propuesta de valor. También, se concretó quienes eran los   
actores intervinientes, las necesidades y expectativas, y el

compromiso q asumieron las partes involucrada frente a los

propósitos de calidad.

**Modelación  por  procesos:** Para llevar a cabo la defnición   
 de los procesos de la dependencia, el equipo de trabajo de   
 la Secretaría de Salud, reviso los procesos de la Alcaldía de   
 Santiago de Cali, para verifcar a cuales procesos misionales   
 y  transversales  aportaba  la  dependencia,  así  como  los   
 procesos propios de la dependencia teniendo en cuenta,   
 los nuevos enfoques de salud de la Organización Mundial   
 de Salud “OMS”, del Plan Decenal de Salud. Por lo que,   
 se  evidenció  la  necesidad  de  incluir  temas  de  enfoque   
 diferencial  de  género,  étnico,  aspectos  de  lineamientos   
 conceptuales y técnicos como autoridad sanitaria y rectora   
 en salud.  Para su estructuración, se llevaron a cabo mesas

de trabajo con el apoyo de la Universidad del Valle. Por   
 último, se presentó la propuesta fnal para aprobación del   
 secretario.

70

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

**Gráfco No. 8 Mapa de procesos Secretaria de Salud Pública**

**Municipal**

Fuente: Secretaria de Salud - Alcaldía de Santiago de Cali.

**Implementación:**Ahora bien, ya en la etapa de implemen-   
 tación se realizaron ejercicios de sensibilización y capacita-

ciones lúdico- pedagógicas, sobre la norma técnica de calidad   
 tanto la ISO 9001, como la NTCGP 1000, su importancia, los   
 resultados  que  se  esperaban  y  las  metodologías  para  el   
 ejercicio de sus funciones. De igual manera, se documentaron   
 todos  y  cada  uno  de  los  procesos,  se  defnieron  mapas   
 de riesgos, indicadores, en algunos casos que no existían   
 metodologías  preestablecidas  para  su  desarrollo  a  nivel   
 municipal, se desarrollaron de forma interna.

Un  caso  práctico,  para  ilustrar  este  tema,  fue  el  día  de   
calidad, que desarrolló la Secretaria en el año 2015, en el

cual todos los grupos de trabajo organizaron en sus ofcinas   
espacios con la información de sus procesos, cuáles son sus

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

71

funciones y a través de herramientas didácticas ilustraron   
tanto al público interno como externo su rol dentro del gran   
engranaje que conforma la Secretaria de Salud. Ahora bien,   
esta actividad fue mejorada y para el año 2016 se convirtió   
en la feria de la calidad. En esta oportunidad, los grupos de   
trabajo mostraron a sus clientes los logros de cada proceso,   
sus indicadores. Adicional a esto, se generaron una serie   
de  conferencias  relacionados  con  calidad  dictadas  hacia   
funcionarios, se expusieron casos de instituciones públicas   
y privadas en el ámbito de salud que fueron acreditadas.

decir,

es

“semáforo”

del

herramienta

la

bajo

Adicional  a  esto,  se  llevó  a  cabo  un  acompañamiento   
permanente del equipo de trabajo de calidad, con todos   
los grupos de la Secretaria, para la implementación de  los   
requisitos de la norma técnica. Por último, se llevó a cabo   
una autoevaluación, para verifcar el cumplimiento efectivo   
de cada uno de los requisitos, y se evidenció que cumplían   
con el 65% de los requerimientos exigidos en la norma de   
calidad.

**Programa  de  autoevaluación:** En esta etapa, la Secretaria   
 ajusta las auditorías internas y forma a funcionarios dentro   
 de  los  mismos  grupos  de  trabajo  como  auditores  para   
 autoevaluar los procesos de los que hacen parte, buscando

identifcar los aspectos que debían fortalecer. Lo anterior,

cuales   
requisitos  se  encontraban  en  un  nivel  de  cumplimiento   
del 100%, cuales en 90% y cuales por debajo de 90%, estos   
últimos estaban en rojo y eran los que debían fortalecerse   
para lograr alcanzar el nivel total de cumplimiento.

**Revisión  por  la  dirección**: Uno de los últimos pasos, fue   
 la presentación ante la dirección de la secretaria todas las

herramientas  implementadas,  el  tablero  de  indicadores,   
 análisis de resultados, los resultados de encuestas sobre la   
 satisfacción de usuarios, las asistencias técnicas, auditorías

72

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

internas y las campañas adelantadas, para su visto bueno   
previo a la presentación con la entidad certifcante.

**Presentación  ante  ICONTEC:**Por  último,  la  dependencia   
 se  presenta  ante  la  entidad  certifcante  para  iniciar  el   
 procedimiento de acreditación en la norma ISO 9001:2008.   
 La Secretaria de Salud, lo hizo ante el INCONTEC, por ser la   
 institución con mayor experiencia y por ser una organización   
 normalizadora.

**1.4**Negociación con el ICONTEC:

Así las cosas, y tal como se había mencionado en esta publicación,   
la Secretaría de Salud, contrató a una frma consultora, quien   
se encargó de realizar los trámites previos, así como la solitud   
ante el ICONTEC.

Una  vez,  se  diligencia  el  formulario,  la  institución  presenta   
una cotización y un plan de auditorías. En las auditorias de   
la primera etapa, analizan de forma previa si la institución se   
encuentra en las condiciones adecuadas para iniciar la segunda   
etapa, verifcando aspectos de direccionamiento estratégico y   
del sistema de gestión de calidad.

Luego  de  esto,  en  la  segunda  etapa,  se  llevan  a  cabo  las   
respectivas  auditorias,  en  las  cuales  se  analizan  todos  los   
procesos de la institución, misionales y transversales, se verifca   
el cumplimiento de sus objetivos y de los requerimientos de la   
norma.

Adicional a esto, se lleva a cabo un balance general de las   
evaluaciones realizadas, otorgándose un concepto inicial, el   
cual es entregado al comité del ICONTEC, para que evalúe la   
otorgación de la acreditación.

Por último, el comité mencionado informa si se otorga la certif-   
cación a la institución postulada. Para el caso de la  Secretaria

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

73

de Salud de la Alcaldía de Cali, fue entregada el 17 de diciembre   
de 2015.

Sin embargo, se debe recalcar, que por parte de la institución   
hay un seguimiento anual, y antes que se cumpla la fecha de   
otorgamiento,  el  ICONTEC,  evalúa  nuevamente  si  se  están

cumpliendo con los requisitos de la norma de calidad y vuelven

a ratifcar el certifcado.

**Gráfco No. 9 Certifcación  ISO 9001. 2008 Secretaría de Salud**

**Pública Municipal**

74

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

**Gráfco No. 10 Certifcación IQNET Secretaría de Salud Pública**

56

**Municipal**

**2.  ¿En qué consiste el régimen disciplinable?**

La administración pública goza de un poder disciplinario para   
exigir  a  sus  servidores  el  cumplimiento  de  sus  funciones  y

deberes en el marco de la obediencia, disciplina, moralidad,   
efciencia y efcacia  . En este sentido, el artículo 209 de la

56 Corte Constitucional. Sentencia C- 095 de 1998

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

75

Constitución Política establece que: “*La función administrativa*

así

pública,

administración

la

de

nombre

buen

el

57

58

59

*está  al  servicio  de  los  intereses  generales  y  se  desarrolla  con*

*fundamento en los principios de igualdad, moralidad, efcacia,*

*economía,   celeridad,   imparcialidad   y   publicidad,   mediante*

*la  descentralización,  la  delegación  y  la  desconcentración  de*

*funciones*”.

El  control  disciplinario,  surge  como  medio  para  garantizar

como   
para  asegurar  a  los  gobernados  que  la  función  pública  sea   
ejercida en benefcio de la comunidad y para la protección

de los derechos y libertades de los ciudadanos  . Conforme   
a lo anterior, se establece que el régimen sancionatorio de   
los servidores públicos regula la relación que existe entre los   
servidores públicos y el ejercicio de sus funciones en el marco   
de los principios consagrados en la Constitución Política. Este,   
determina las respectivas sanciones a las que los funcionarios,

luego de haber cumplido el respectivo proceso disciplinario  ,   
deben acogerse como consecuencia del incumplimiento de sus   
deberes.

La Corte Constitucional en la Sentencia 725 de 2000, indica   
que: “*El derecho disciplinario, es un conjunto de principios y de*

*normas, a través de las cuales se ejerce la facultad de sancionar*

*por  parte  del  Estado  a  los  servidores  públicos  que  no  cumplen*

*con  los  mandatos  consagrados  en  el  ordenamiento  jurídico*

*colombiano”  .*

En este sentido, se ha determinado que el derecho disciplinario   
articula  dos  poderes.  Por  un  lado,  el  poder  sancionador

del  Estado  orientado  por  los  principios  del  Estado  social  y

democrático de Derecho en virtud del cual, cualquier servidor

57  Corte Constitucional. Sentencia C- 307 de 1997.   
58  Corte Constitucional. Sentencia C- 338 de 1998.   
59  Corte Constitucional. Sentencia C- 725 de 2000.

76

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

público  o  particular  que  cumpla  funciones  públicas  y  que   
incurra en una falta disciplinaria, será sancionado  .

60

61

Por  otro  lado,  el  poder  disciplinario  positivo,  es  decir  todo   
el conjunto de normas que determinan las actuaciones que   
constituyen las faltas disciplinarias, el cual está conformado   
por normas y leyes del ordenamiento jurídico en las cuales   
se  establece  deberes,  obligaciones  conductas,  acciones  y   
actuaciones que deben ejercer los funcionarios públicos para   
el cumplimiento, de sus funciones y de los fnes del Estado.   
Es decir, que a través del derecho disciplinario se constituyen

parámetros o lineamientos para el desarrollo de las actividades

estatales  .

La Ley 734 de 2002, conocida como Código Disciplinario Único,   
condensa las normas que contemplan los derechos, deberes,   
prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos   
y conficto de intereses de los servidores públicos, en el ejercicio   
de sus funciones.

En  general,  comprende  el  régimen  de  faltas  disciplinarias   
en que puede incurrir un servidor público, estableciendo los   
principios que rigen la actuación disciplinaria y los aspectos   
procesales  para  su  ejercicio.  Los  principios  que  rigen  la

actuación disciplinaria son:

60  Corte Constitucional. Sentencia C- 014 de 2014.   
61   Corte Constitucional. Sentencia C- 811 de 2003.

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

77

**co No. 11  Principios del derecho disciplinario**

Este  principio

se

que

hasta

público,

servidor

el

inocente

presume

se

disciplinaria

**Gráf**

Legalidad

Implica que los servidores públicos solo serán investigados y sancionados si sus acciones   
se enmarcan en lo establecido como faltas en la ley disciplinaria (Artículo 4 - Ley 734 de

2002). La Corte Constitucional en Sentencia C -310  de 1997, indicó que la tipicidad es un   
principio  trascendental  en  el  derecho  disciplinario  puesto  que  tanto  la  falta  como  la

sanción, deben estar descritos previamente por la ley.

Ilicitud sustancial

La falta será antijurídica cuando afecte el deber funcional sin justiﬁcación alguna (Artículo

5 -Ley 734 de 2002). La Corte Constitucional en Sentencia C- 948 de 2002, indicó que una   
falta disciplinaria es antijurídica, cuando altera contra el buen funcionamiento del Estado y

la consecución de susﬁnes.

Debido proceso   
disciplinario

De forma concomitante con el artículo 29 de la Constitución Política, el sujeto disciplinable   
deberá  ser  investigado  y  sancionado  por  funcionario  competente  y  de  acuerdo  a  lo

establecido  por  las  normas  procesale  y  con  garantia   
derecho. (Artículo 6 Ley 734 de 2002).

de  los  principios  generales  del

Reconocimiento de la   
dignidad humana

Este principio implica respeto por el funcionario investigado y su dignidad en el desarrollo   
de todo el proceso investigativo y sancionatorio. Lo anterior, de acuerdo con los pilares

del Estado Social de Derecho, el cual implica que las decisiones en primer lugar, no podran   
ser  arbitrarias y  además  deberán tomarse  en el marco de  los  valores  y  principios de

libertad, justicia y dignidad humana (Corte Constitucional -Sentencia C -252 de 2001).

Presunción de   
inocencia

En virtud del postulado en el artículo 29 inciso 4 de la Constitución Política, en la actuación

declare   
responsabilidad en fallo debidamente ejecutoriado. (Artículo 11 - Ley 734 de 2002).

su

Ejecutoriedad

Este principio establece que una vez esté en ﬁrme el fallo, la decisión tomada tiene

fuerza vinculante, y por lo tanto el disciplinado no será sometido a nueva investigación   
por el mismo hecho. (Artículo 9 - Ley 734 de 2002).

Gratuidad

establece  que  la  actuación  procesal   
expedición de copias. (Artículo 8 - Ley 734 de 2002).

disciplinaria

es  gratuita  salvo  la

Proporcionalidad

La  sanción  disciplinaria  debe  corresponder  a  la  gravedad  de  la  falta  cometida.  En  la   
graduación de la sanción deben aplicarse los criterios que ﬁja la  ley. (Artículo 18 - Ley 734

de 2002).

Fuente: Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario Único

¿Qué es la acción disciplinaria y quiénes la ejercen?

La acción disciplinaria es entendida, como la facultad que tiene   
el Estado de investigar y sancionar a determinados servidores   
públicos o particulares que ejerzan funciones públicas por el

incumplimiento de sus funciones, deberes y obligaciones. Así   
las  cosas,  según  la  Superintendencia  de  Servicios  Públicos   
Domiciliarios (2013) en su cartilla disciplinaria reza:

78

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

 “ *la acción disciplinaria se produce dentro de la realización*

*la  protección  de  los  derechos  fundamentales,  el  respeto  de  los*  
*deberes  ciudadanos  y  proteger  el  patrimonio  público,  siendo*

*incompatibilidades, entre otros, y su fnalidad es la de*

*tizar el buen funcionamiento, moralidad y prestigio*

”

*fjando  los  deberes  y  obligaciones  de  quienes  lo  integran,  las*

62

63

*de  subordinación  que  existe  entre  el  funcionario  y  la*  
*administración  en  el  ámbito  de  la  función  pública  y  se*  
*origina en el incumplimiento de un deber o de una prohi­*  
*bición,  la  omisión  o  extralimitación  en  el  ejercicio  de*  
*las  funciones,  la  violación  del  régimen  de  inhabilidades,*

*garan*

*del organismo público respectivo*.

Según la Procuraduría General de la Nación, el derecho discipli-   
nario es: “*Una rama esencial al funcionamiento del Estado ende­*

*rezado a regular el comportamiento disciplinario de su personal,*

*faltas, las sanciones correspondientes y los procedimientos para*

*aplicarlas*”  .

En  la  Constitución  Política  de  1991,  se  estableció  como  un   
organismo de control dentro de la estructura del Estado el   
Ministerio  Público,  con  el  principal  objetivo  de  promover,   
divulgar,  proteger  y  defender  los  Derechos  Humanos  de   
los  colombianos,  además  de  proteger  el  interés  público  y   
vigilar la conducta ofcial de quienes desempeñan funciones   
públicas. El artículo 118 de la Constitución Política, establece   
que el Ministerio Público está conformado por la Procuraduría

General de la Nación y la Defensoría del Pueblo.

La Procuraduría General de la Nación es el máximo organismo   
del Ministerio Público; es una institución con autonomía admi-   
nistrativa,  fnanciera  y  presupuestal.  Su  principal  misión  es:   
“*Vigilar  el  cumplimiento  de  la  Constitución  y  la  ley,  promover*

*referente de efciencia, efcacia y valoración ética en el ejercicio*  
*de la función pública*”  .

62Recuperado de:   
[http://www.procuraduria.gov.co/relatoria/media/file/Codigo\_Disciplinario\_](http://www.procuraduria.gov.co/relatoria/media/file/Codigo_Disciplinario)   
[Unico\_2011.pdf](http://www.procuraduria.gov.co/relatoria/media/file/Codigo_Disciplinario)

[63Recuperado de: http://www.procuraduria.gov.co/portal/Mision-y-Vision.page](http://www.procuraduria.gov.co/portal/Mision-y-Vision.page)

79

La Procuraduría General de la Nación ejerce su misión a través







de tres funciones:

Función preventiva: A través de esta, la Procuraduría General   
de la Nación vigila las actuaciones de los servidores públicos   
con el objeto de advertir cualquier hecho que pueda ser   
violatorio  de  las  normas  de  la  función  pública.  Además,   
de realizar programas y proyectos que buscan prevenir la   
realización de faltas disciplinarias.

Función de intervención: Se ejerce en virtud de su calidad de   
máximo órgano del Ministerio Público, interviniendo ante   
las jurisdicciones contencioso administrativa, constitucional   
y las diferentes instancias de la jurisdicción ordinaria (penal,   
penal militar, civil, ambiental y agraria, de familia, laboral,   
ante el Consejo Superior de la Judicatura y las autoridades   
administrativas y de policía), actuando como sujeto procesal   
en defensa de los derechos y garantías fundamentales.

Función  disciplinaria:  De  conformidad  con  lo  establecido   
en el Código Disciplinario Único, la Procuraduría General   
de la Nación tiene como objetivo iniciar, adelantar y fallar   
las investigaciones contra los servidores públicos y contra   
los particulares que ejercen funciones públicas cuando su

accionar    es  determinado  como  falta  disciplinaria  por  el

incumplimiento de sus funciones y deberes.

La acción disciplinaria es ejercida de forma preferente por la   
Procuraduría General de la Nación, entidad titular del poder   
disciplinario, máximo organismo del Ministerio Público y de   
quien su representante es el Procurador General de la Nación,   
quien tiene como una de sus principales funciones por sí o por

medio de sus delegados y agentes, ejercer vigilancia superior de   
la conducta ofcial de quienes desempeñen funciones públicas,

inclusive las de elección popular; ejercer preferentemente el   
poder disciplinario; adelantar las investigaciones correspon

80

dientes,  imponer  las  respectivas  sanciones  conforme  a  la   
ley, llevar  el  registro y sistematización de  investigaciones y   
sanciones disciplinarias, además de expedir el certifcado de

64

antecedentes disciplinarios  .

Dicha acción disciplinaria es ejercida por la Procuraduría General   
de la Nación a través de:

-  Procuraduría  Delegada  para  Asuntos  Disciplinarios:  la  cual   
tiene por objeto proyectar, los actos administrativos de fondo   
en los procesos disciplinarios de competencia  del Procurador   
General, absolver las consultas de la Procuraduría, los Perso-   
neros  y  los  Organismos  de  Control  Interno  Disciplinario,

emitiendo  conceptos  en  materia  disciplinaria  para  orientar  su

accionar.

-La  Sala  Disciplinaria:  la  cual  está  compuesta  por  treinta  y   
tres (33) Procuradores Delegados, encargados de conocer en   
segunda  instancia  los  procesos  disciplinarios  que  adelanten   
en  primera  los  Procuradores  Delegados  y  las  Comisiones   
Especiales. Además, de dirimir los confictos de competencia   
que en materia disciplinaria se susciten.  Lo anterior, puesto   
que después del Procurador General y el Viceprocurador son   
el siguiente estamento jerárquico en materia disciplinaria de la

Procuraduría General de la Nación.

-Las Procuradurías Territoriales: Ejercen la función disciplinaria   
de la Procuraduría dentro de su circunscripción territorial, tales   
como las Procuradurías Regionales y Provinciales (Respecto de   
sus funciones ver gráfco No. 13).

De igual manera, el Código Disciplinario Único establece como   
competente a las Personerías Distritales y Municipales para

el  ejercicio  de  la  función  disciplinaria  contra  los  servidores   
públicos en su territorio. La Ley 734 de 2002, indica además que

64  Constitución Política de Colombia, artículo 277.

81

la competencia de las Personerías Distritales y Municipales es

 cinas de Control Disciplinario Interno.

65

**co No. 12 Competencia Procuradurías Territoriales y**

Defensores   
descentralizados del orden departamental.

los  procesos  disciplinarios   
Procuradores Provinciales y Judiciales

preferente sobre las Of

Las  Personerías  Municipales  y  Distritales  son  las  entidades   
encargadas de ejercer el control administrativo, y cuentan con   
autonomía presupuestal y  administrativa. Son las  entidades   
representantes del Ministerio Público a nivel Municipal, y por   
lo tanto, ejercen sus funciones a nivel local.

La  Procuraduría  General  de  la  Nación,  puede  delegar  a  las   
Personerías Municipales la competencia para la investigación   
y sanción de servidores públicos del orden nacional o departa-   
mental, del sector central o descentralizado, que desempeñen

sus funciones con el respectivo municipio o distrito  .  En este   
sentido, la Ley 734 de 2002 establece el rol de cada una de las   
entidades mencionadas anteriormente y su campo de acción,   
los cuales se explican a continuación:

**Gráf**

**Personerías**

**Procuraduría**

•Tienen competencia disciplinaria para adelantar procesos y sancionar a:

• Funcionarios que conforman los órganos de dirección y administración de las áreas metropolitanas en ejercicio de

sus funciones.

• Diputados, Concejales de las capitales de departamento, Contralores Departamentales y Contralores Municipales

**Regional**

de

capital

de

departamento,

Regionales,

Rectores,

Directores

o

Gerentes

de

organismos

•Conocen

en  segunda  instancia

decididos

en  primera

por  los  Personeros,

los

•Ejercen de manera selectiva, vigilancia superior de las actuaciones disciplinarias que adelanten los organismos de

control interno disciplinario, respecto de las cuales tenga competencia para ejercer el poder preferente.

**Procuraduría**  
 **Provincial**

•Tienen competencia disciplinaria para adelantar procesos y sancionar a:

•Contralores Distritales y Contralores Municipales distintos de los de capital de departamento.

•Alcaldes de municipios que no sean capital de departamento, los Concejales de éstos, los Personeros, Personeros

Pelegados,  Ediles  de  Juntas  Administradoras  Locales,  Rectores,  Directores  o  Gerentes  de  las  entidades  y   
organismos descentralizados del orden distrital o municipal, los miembros de sus juntas o consejos directivos, y

contra servidores públicos del orden distrital o municipal, según el caso.

•Ejercen, de manera selectiva, vigilancia superior de las actuaciones disciplinarias que adelanten los organismos de

control interno disciplinario, respecto de las cuales tenga competencia para ejercer el poder preferente.

**Personería**  
 **Municipal**

•Tienen competencia disciplinaria para adelantar procesos y sancionar a:

•Todos los servidores públicos y trabajadores oﬁciales del Municipio  de Santiago de Cali, Gerentes de Empresas

Sociales del Estado "E.S.E", servidores públicos de Emcali exceptuando el Gerente.

•El poder disciplinario del personero no se ejercerá respecto del Alcalde, de los Concejales y del Contralor.

•La segunda instancia  contra las decisiones del personero en ejercicio de la función disciplinaria, serán competencia

de los procuradores  regionales.

Fuente: Decreto 262 de 2000

[65   Recuperado de: http://www.personeriaenvigado.gov.co/paginas/Funcio-](http://www.personeriaenvigado.gov.co/paginas/Funcio)   
 [nesPersoneria.aspx](http://www.personeriaenvigado.gov.co/paginas/Funcio)

82

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

Asimismo, en el artículo 76 de la Ley 734 de 2002, se establece   
que en todas las entidades u organismos del Estado deberá   
existir una unidad u ofcina del más alto nivel, encargada de   
ejercer la acción disciplinaria. Es decir, de conocer, investigar

ejerzan

que

particulares

estatales,

contratos

o  función

66

.  Lo  anterior,  comprende  a  los  miembros  de  las

68

y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se

adelanten contra todos los servidores de la entidad y con una

estructura jerárquica que permita preservar la garantía de la   
doble instancia  .

¿***Quiénes son los destinatarios de la ley disciplinaria?***

Los destinatarios de la ley disciplinaria son todos los servidores

públicos,  aunque  estén  retirados  o  hayan  dejado  el  cargo

67

corporaciones  públicas,  los  empleados  y  trabajadores  del   
Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente   
y  por  servicios.  Así  mismo,  se  señala  como  destinatarios  a   
los  particulares  que  ejerzan  funciones  públicas  en  forma   
permanente  o  transitoria,  ya  sea  como  interventores  en

funciones   
públicas,  que  presten  servicios  públicos  o  que  administren   
recursos del Estado y que en ejercicio de tales actividades,   
desempeñen funciones públicas  .

***Las faltas Disciplinarias***

El Código Disciplinario Único establece que constituye una falta   
disciplinaria, cualquier acto, comportamiento o conducta que

genere:

66   
67   
68

Circular Conjunta DAFP - PGN No. 001 de 2002   
Ley 734 de 2002, artículo 25.

Consejo de Estado. Concepto 898 de 1996.

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

83

**Gráf**

**co No. 13 ¿Qué constituye una falta disciplinaria?**

69

 can en: gravísimas, graves y leves.

Violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y   
conﬂicto de intereses

Incumplimiento de deberes

•Ley 734 de 2002. (Artículo 34)

Extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones

•Ley 734 de 2002. (Artículo 33)

Incursión en prohibiciones

•Ley 734 de 2002. (Artículo 35)

•Ley 734 de 2002. (Artículos 36 al 40)

Fuente: Ley 734 de 2002 - Código Disciplinario Único

Además de las faltas mencionadas anteriormente, el Código   
se remite a los deberes, obligaciones y prohibiciones contem-   
plados en la Constitución Política, leyes, decretos, ordenanzas   
y acuerdos del ordenamiento jurídico colombiano; ya sea por   
acción u omisión en el cumplimiento de los deberes propios   
del cargo, con ocasión de ellos o por extralimitación de sus

funciones.

Cuando se realiza por acción, hace referencia a un compar-   
timiento  positivo  de  hacer  cuando  estaba  prohibido  para   
el  servidor  y  por  otro  lado  por  omisión,  en  el  caso  que  el   
funcionario tuviera el deber jurídico de impedir un resultado,

y pudiendo hacerlo, lo produce  . De acuerdo al tipo de falta,

estas se clasif

69  Ley 734 de 2002, artículo 27.

84

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

**co No. 14 Faltas gravísimas, graves y leves**

Código Disciplinario Único. Si una falta no se puede identif

de  2002.  Es  decir,  están  estipuladas  específ

**Gráf**

 car

 cada,  se  deben

**FALTAS GRAVÍSIMAS**

•Se encuentran taxativamente señaladas en el artículo 48 del

Código Disciplinario Único

•Las constituye el incumplimiento de los deberes, el abuso de

**FALTAS GRAVES y LEVES**

los derechos, la extralimitación de las funciones, o la violación

al  régimen  de  prohibiciones,  impedimentos,  inhabilidades,   
incompatibilidades o conﬂicto de intereses consagrados en la

Constitución o en la ley. (Artículo 50 de la Ley 734 de 2002)

Fuente: Ley 734 de 2002 - Código Disciplinario Único

Las faltas gravísimas son aquellas conductas que se encuentran   
determinadas de forma taxativa en el artículo 48 de la Ley 734

 camente  en  el

como  gravísima  por  no  encontrarse  especif

evaluar  otros  criterios  para  determinar  si  esta  corresponde  a

una falta grave o leve, entre estos:

•

El grado de culpabilidad.

•

La naturaleza esencial del servicio.

•

El grado de perturbación del servicio.

•

La jerarquía y mando que el servidor público tenga en la   
respectiva institución.

•

La trascendencia social de la falta o el perjuicio causado.

•

Las modalidades y circunstancias en que se cometió la   
falta.

•

Los motivos determinantes del comportamiento.

•

Cuando la falta se realice con la intervención de varias   
personas, sean particulares o servidores públicos.

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

85

•

70

71

La realización típica de una falta objetivamente graví-   
sima cometida con culpa grave, será considerada falta   
grave o leve.

***Forma de culpabilidad***

Cuando un servidor público incurre en una falta disciplinaria,   
lo realiza bajo una modalidad de culpabilidad, es decir a título   
de culpa o dolo. Esta proscrita toda forma de responsabilidad   
objetiva  .

La culpa es entendida como la violación al deber objetivo de   
cuidado, falta de previsión en las actuaciones o confanza en

poder  evitar  el  resultado  . Bajo la modalidad de dolo, la falta   
involucra  el  conocimiento  y  la  voluntad  de  generar  daño  a   
un bien jurídico tutelado que es la función administrativa del   
Estado. Así las cosas, una vez es identifcado el tipo de falta   
es decir si es gravísima, grave o leve se determina bajo que   
modalidad se llevó a cabo: gravísima dolosa o culposa, grave   
culposa, o dolosa; Leve culposa o dolosa.

***¿Cómo se inicia la acción disciplinaria?***

Conforme a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 734 de   
2002, la acción disciplinaria se inicia a través de los siguientes

medios:

70

71

La Corte Constitucional en Sentencia C- 155 de 2002, establece que: “El   
artículo  29  de  la  Carta  Política  consagra  el  derecho  fundamental  del   
debido proceso, que involucra el principio según la cual Toda persona   
se presume inocente mientras no se le haya declarado judicialmente   
culpable. Es decir, que en nuestro sistema jurídico ha sido proscrita la   
responsabilidad  objetiva  y,  por  lo  tanto,  la  culpabilidad  es  supuesto   
ineludible y necesario de la responsabilidad y de la imposición de la pena   
lo que signifca que la actividad punitiva del Estado tiene lugar tan sólo

sobre la base de la responsabilidad subjetiva de aquellos sobre quienes   
recaiga.

Procuraduría General de la Nación – Procuraduría Auxiliar para asuntos   
Disciplinarios. Concepto PAD-No. 3975 del  9 de julio de 2002.

86

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

•

Hechos que se valoran de ofcio.

•

Por informe u otro medio que amerite credibilidad   
proveniente de servidor pública.

•

Queja formulada por cualquier persona.

•

Por anónimo cuando este contiene elementos que   
prueben los hechos que argumentan y que sean   
válidos para iniciar una investigación.

El artículo 76 de la Ley 734 de 2002 establece que:

“Toda entidad u organismo del Estado, con excepción de las   
competencias  de  los  Consejos  Superior  y  Seccionales  de  la   
Judicatura, deberá organizar una unidad u ofcina del más alto   
nivel, cuya estructura jerárquica permita preservar la garantía   
de la doble instancia, encargada de conocer y fallar en primera

instancia  los  procesos  disciplinarios  que  se  adelanten  contra

sus servidores”.

En  este  sentido,  el  Concejo  Municipal  de  Santiago  de  Cali,   
mediante el Acuerdo 101 de 2002 crea la Dirección de Control   
Disciplinario  Interno  de  la  Administración  del  Municipio  de   
Santiago de Cali, como una dependencia del nivel global, adscrita

al Despacho del Alcalde, quien es el superior jerárquico de la   
dependencia, y ejerce las funciones de segunda instancia para   
garantizar el derecho al debido proceso y a la doble instancia.   
En el artículo 3 del citado Acuerdo se establece dentro de sus   
principales funciones ejercer la función disciplinaria interna en   
el Municipio de Santiago de Cali y fjar las políticas y planes para   
un adecuado ejercicio de la función pública dentro del marco   
preventivo de la función disciplinaria. En particular la Dirección   
de Control Disciplinario Interno desarrolla dos funciones:

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

87

**co No. 15 Funciones Dirección de Control Disciplinario**

A  través  del  Observatorio  de  la  Gestión  Pública  Muni

la conducta of

y apoyar el desarrollo científ

Conducta  Of

**Gráf**

**Correctiva**

**Función**

la administración con el f

**Interno**

•En  primer  lugar,  capacitando  y  sensibilizando  a  los  servidores  en  prevención  de  conductas

disciplinables.

**Función**  
**Preventiva**

•En segundo lugar con la formulación y elaboración de proyectos de análisis e investigación  de   
 la  conducta  oﬁcial  y  las  prácticas  institucionales    a  través  del  Observatorio  de  la  Gestión

Pública Municipal.

•Adelantar  los  procesos  disciplinarios  frente  a  las  faltas  cometidas  por  los  servidores  públicos

que  incumplen  con  sus  funciones  y  deberes    contemplados  en  la  ley  y  aplicar  la  respectiva   
sanción que puede ser  amonestación en hoja de vida, multa, sanción  o destitución.

Fuente: Acuerdo 101 de 2002

En  el  ejercicio  de  dicha  función  preventiva  en  la  conducta   
disciplinable de los servidores públicos, la Dirección de Control   
Disciplinario Interno en el año 2005 creó el Observatorio del

 cial,  como  la  instancia  de  la  Administración   
Municipal encargada de articular, establecer alianzas, liderar

 co, tecnológico y participativo de

 n de avanzar en la comprensión de

 cial. En el año 2008, después de desarrollar un   
diagnóstico, se realizó su redimensionamiento a Observatorio

de la Gestión Pública Municipal. Con este nuevo enfoque, se   
amplió su campo de acción convirtiéndose, en un referente

para  el  análisis  de  prácticas  institucionales  encaminadas  a  la

transparencia y al buen gobierno, buscando evitar y prevenir,   
la posible comisión de faltas disciplinarias.

cipal,   
estructurado  como  espacio  interinstitucional  y  multidis cipli-   
nario,  se  realizan  investigaciones,  mediciones,  monitoreo,

análisis   y   evaluaciones   de   distintos   factores   que   afectan

el normal desarrollo de la gestión pública por parte de los   
servidores públicos.

88

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

Buscando generar insumos de consulta e información no solo   
a los servidores públicos sino a toda la comunidad caleña, el   
Observatorio de la Gestión Pública Municipal llevó a cabo tres   
proyectos  de  análisis  en  el  2013:  Proyecto  construcción  de

Para el año 2014, se llevaron a cabo 4 documentos de aná

indica

dores de transparencia; proyecto aplicación del sondeo   
de satisfacción en puesto de trabajo y proyecto análisis del   
impuesto predial unifcado.

lisis   
entre estos; conducta disciplinable y transparencia; caracte-   
rización docente ofcial y conducta disciplinable y condiciones   
del servidor público y conducta disciplinable

La Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único), establece a   
las Direcciones de Control Disciplinario Interno, la facultad de   
implantar mecanismos de prevención de las faltas disciplinarias   
de los servidores públicos. Por este motivo, la Dirección de   
Control Disciplinario Interno de la Alcaldía de Santiago de Cali,   
enfoca gran parte de sus esfuerzos en el proceso de capacitación   
en prevención de faltas disciplinarias a los servidores públicos   
adscritos al Municipio.

Durante el periodo 2012- 2015, en cabeza del Director Carlos   
Alberto Martínez Noguera se capacitaron alrededor de 4.959

servidores  públicos  de  las  diferentes  dependencias  de  la   
Alcaldía de Santiago de Cali en el conocimiento de las leyes y   
normas que acogen el control disciplinario.

**2.1 Conducta disciplinaria de los servidores de la Secretaria de**

**Salud Pública Municipal.**

En este orden de ideas, el Observatorio de la Gestión Pública   
en este documento de análisis, no solo ilustra el proceso de

certifcación en entidades públicas, de forma específca el caso   
de la Secretaría de Salud, de la Alcaldía de Santiago de Cali, sino   
que pretender contrarrestar esta situación, con la conducta

89

disciplinaria  de  los  funcionarios  que  hacen  parte  de  dicha   
dependencia., para estudiar su impacto.

Según  los  datos  del  Sistema  de  Información  Disciplinaria  –   
Softcontrol - de la Dirección de Control Disciplinario Interno de   
Cali, desde el 2012 a 30 de noviembre de 2016 se han registrado   
las siguientes quejas y fallos para la Secretaria de Salud.

**Gráfco No. 16  Cantidad de quejas Secretaria de Salud**

Cantdad de quejas

40

35

30

25

20

15

10

5

0

2012

2013

2014

2015

2016

Tal  como  puede  observarse,  el  gráfco  No.  16,  las  quejas   
presentadas por ciudadanos contra la Secretaria de Salud, es en   
cantidades mínimas en relación con la cantidad de funcionarios

de planta con los que cuenta esta dependencia  (alrededor de   
240).

Con  ocasión  de  las  quejas  que  se  están  relacionando,  es   
importante mencionar que la Dirección de Control Disciplinario   
Interno valora las quejas e informes respecto a los servidores   
públicos de la Alcaldía de Santiago de Cali, en el marco de   
los  requisitos  establecidos  en  el  Código  Disciplinario  Único.

Por lo tanto, no necesariamente, generan la apertura de un   
expediente para el inicio de un proceso. Dado el caso, que sea

abierto, se debe anotar que este se lleva acabo través de varios   
procedimientos, mediante diversas actuaciones establecidas

90

dentro términos legales y además cuenta con diversas formas   
de terminación.

5

4

3

2

1

**Gráf**

institución. Adicional a esto, cuenta con una of

el  ciudadano  puede  calif

 cina de atención

 cina central con la que cuenta la

Ahora bien, se debe recalcara que el sistema de gestión de   
calidad,  implementado  por  esta  dependencia,  permita  que

 car  el  servicio  que  le  presta  esta

a la comunidad además de of

Alcaldía de Santiago de Cali. Lo anterior, genera un contacto   
directo y permanente de la Secretaria con la ciudadanía.

**co No.  17 Cantidad de quejas Secretaria de Salud**

40

30

20

10

cantdad expedientes

0

cantdad de quejas

cantdad de quejas

8

38

12

16

20

cantdad expedientes

8

37

10

14

18

cantdad de quejas

cantdad expedientes

Ahora bien, respecto de los fallos disciplinarios en la Secretaría   
de Salud,  se evidencia que desde el año 2012,  únicamente se   
han emitido 4 en el cual uno de estos fue absolutorio.  Respecto,   
de  los  fallos  sancionatorios,  en  dos  de  estos  la  conducta   
sancionada fue la inasistencia esporádica a laborar.

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

91

**Gráfco No.  18 Fallos Secretaría de Salud Municipal**

**Año**

**Tipo de fallo**

**Conducta**

**Tipo de sanción**

2012

Fallo

Sancionatorio

Inasistencia esporádica   
 a laborar.

Suspensión e   
Inhabilidad x 12

meses

2012

Fallo

Sancionatorio

Incumplimiento de

orden superior

Amonestación   
escrita hoja de vida

2015

Fallo

Absolutorio

Inasistencia esporádica   
 a Laborar

Absolutorio

2016

Fallo

Sancionatorio

Inasistencia esporádica   
 a Laborar

Multa por (10) días

de salario

Ahora bien, conforme a todo lo mencionado, se puede esta-   
blecer que la implementación de un sistema de gestión de   
calidad y la obtención de la acreditación en una norma técnica   
de calidad, contribuye a la organización de una dependencia y   
con esto a la institución en general, genera paramentos, claros   
y  estandarizados  a  los  diferentes  equipos  de  trabajo  para   
dinamizar el ejercicio de sus funciones. Así como, mejorar su   
capacidad de gestión, operativa y administrativa.

Respecto del caso específco de la Secretaria de Salud Municipal,   
se puede evidenciar que con la acreditación en calidad de la

norma  ISO  9001:2008,  la  secretaria  mejoro  en  términos  de   
ejecución  física  y  presupuestal,  con  el  sistema  nos  hemos   
permitido crear una mayor cultura de seguimiento y control   
desde  el  orden  estratégico  hasta  lo  táctico  y  lo  operativo,   
tomando ediciones a tiempo frente a  aspectos específcos que   
no se están cumpliendo de la forma esperada.

Asi las cosas, respecto de su impacto en la conducta disciplinable   
de sus servidores, se evidencia que es una de las dependencia

con menos fallos, es decir con menos funcionarios sancionados   
por el  incumplimiento de su deber funcional. La implementación   
del sistema de gestión de calidad, ha permitido que desde la

92

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

Secretaria de Salud, exista mayor control al interior de la misma,   
lo cual genera que ante cualquier incumplimiento de un deber   
funcional, la insatisfacción de usuarios, o la posible comisión de   
una falta disciplinaria, los sistemas de alerta internos permitan   
su  corrección  pertinente.  Solucionado  la  problemática  de   
forma previa a la afectación, de la función administrativa del   
Estado o la vulneración de un derecho de un ciudadano.

permiten

que

herramientas

diversas

implementaron

Por lo tanto, existe un correcto seguimiento y un sistema de   
alertas tempranas que permite la prevención ante la posible   
comisión  de  faltas  disciplinarias.  Sin  embargo,  también  se

un   
contacto directo con la comunidad para conocer su percepción   
de la gestión de la dependencia.

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

93

**Referencias**

Cubillos  Rodríguez,  M.,  &  Rozo  Rodríguez,  D.  (2009).  El   
concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para   
la   competitividad.   *Revista   Universidad   de   La   Salle,   0*(48),

[80-99. Recuperado de http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/](http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/)   
[ls/article/view/1260.](http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/)

Gutiérrez,  Humberto.  (1997).  Calidad  Total  y  Productividad.   
Editorial Mc Graw Hill, México.

Gutiérrez, Mario. (2002). Administrar para la calidad: conceptos   
administrativos  del  control  total  de  calidad.  Medico  D.F.:   
Editorial Limusa.

Shewhart,  W.A.  (1931).  Control  económico  de  la  calidad  en   
manufactura. New York.

ICONTEC. (2000). ISO 9000:2000. Manual para las pequeñas   
empresas. Instituto Colombiano de Normas técnicas y certif-   
cación – ICONTEC

ICONTEC  (2012),  Norma  Técnica  Colombia  NTC.  ISO  9000  –   
copia  autorizada  a  servicios  de  educación  de  ICONTEC  (cc   
#01001802).

Ofcina Internacional del Trabajo (2007) Quinto informe comple-   
mentario: Colaboración entre la Organización Interna cional del

Trabajo y la Organización Internacional de Normalización (ISO).

94

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

**Entrevistas**

Gómez Arboleda, Claudia Ximena (2016) Responsable grupo   
planeación, Secretaria de Salud Pública Municipal - Alcaldía de

Cali.

**Normas**

Constitución Política de Colombia

Decisión Andina 376 de 1995

Ley 155 de 1959,

Ley 872 de 2003

Ley 734 de 2002

Decreto 2746 de 1984

Decreto 2828 de 2006

Decreto 2269 de 1993

Decreto 210 de 2003

Decreto 2124 de 2012

Decreto 4485 de 2009

Decreto 262 de 2000

**Sentencias**

Corte Constitucional. Sentencia C- 307 de 1997

Corte Constitucional. Sentencia C- 338 de 1998

Corte Constitucional. Sentencia C- 725 de 2000

Corte Constitucional. Sentencia C- 014 de 2014

Corte Constitucional. Sentencia C- 811 de 2003

Consejo de Estado. Concepto 898 de 1996

Circular Conjunta DAFP - PGN No. 001 de 2002

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

95

**Páginas web**

[http://abc-calidad.blogspot.com.co/2010/04/iso-9000-iso-9001-iso-](http://abc-calidad.blogspot.com.co/2010/04/iso-9000-iso-9001-iso)  
[9004-origen-de.html](http://abc-calidad.blogspot.com.co/2010/04/iso-9000-iso-9001-iso)

<http://www.iso.org/iso/home/about/the_iso_story.htm#0>

<http://www.iso.org/iso/home/about/the_iso_story.htm#2>

<http://www.iso.org/iso/home/about/the_iso_story.htm#6>

<http://www.iso.org/iso/home/about/the_iso_story.htm#12>

<http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>

[https://es.over-blog.com/Sistema\_de\_gestion\_de\_la\_calidad\_Que\_](https://es.over-blog.com/Sistema_de_gestion_de_la_calidad_Que)  
[certifcaciones\_existen-1228321767-art171478.html](https://es.over-blog.com/Sistema_de_gestion_de_la_calidad_Que)

[https://www.isotools.org/2015/04/15/tipos-de-certificaciones-](https://www.isotools.org/2015/04/15/tipos-de-certificaciones)  
[laborales-que-puede-obtener-tu-empresa-2/](https://www.isotools.org/2015/04/15/tipos-de-certificaciones)

<https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9004>

<https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-iec-17025>

<https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-ts-16949>

<https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso-14001>

<https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso-50001>

<https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/ohsas-18001>

<https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-22301>

<https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-27001>

<https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-31000>

<https://www.isotools.org/normas/responsabilidad-social/sa-8000>

[http://www.proyectaingenio.com/consultoria/normas/une-](http://www.proyectaingenio.com/consultoria/normas/une)  
[eniso-900108/](http://www.proyectaingenio.com/consultoria/normas/une)

[https://www.isotools.org/2015/10/19/principales-requisitos-para-](https://www.isotools.org/2015/10/19/principales-requisitos-para)  
[obtener-un-certifcado-de-calidad-iso-9001/](https://www.isotools.org/2015/10/19/principales-requisitos-para)

96

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

[https://www.isotools.org/2015/10/19/principales-requisitos-para-](https://www.isotools.org/2015/10/19/principales-requisitos-para)  
[obtener-un-certifcado-de-calidad iso-9001/](https://www.isotools.org/2015/10/19/principales-requisitos-para)

[Recuperado: https://www.isotools.org/2015/03/17/situacion-de-colombia-](https://www.isotools.org/2015/03/17/situacion-de-colombia)   
[en-el-ranking-de-paises-con-certifcado-iso](https://www.isotools.org/2015/03/17/situacion-de-colombia)

<http://www.monografas.com/trabajos38/normalizacion-iso/>  
[normalizacion-iso.shtml#ixzz4P0O0De1c](http://www.monografas.com/trabajos38/normalizacion-iso/)

<http://www.mincultura.gov.co/ministerio/ofcinas-y-grupos/>  
[ofcina%20asesora%20de%20planeacion/Sistema%20de%20](http://www.mincultura.gov.co/ministerio/ofcinas-y-grupos/)

[gestion%20de%20la%20calidad/Paginas/default.aspx](http://www.mincultura.gov.co/ministerio/ofcinas-y-grupos/)

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

97

**PUBLICACIONES MÁS RECIENTES**

**2013**

Estudios realizados por el Observatorio de la   
 Gestión Pública Municipal:

Proyecto Construcción de Indicadores de Transparencia – Factor Control

Disciplinario

Proyecto aplicación del Sondeo de Satisfacción en puesto de trabajo

Proyecto Análisis del Impuesto Predial Unifcado

**2014**

Caracterización de la planta docente ofcial y su relación con la conducta   
 disciplinable y la calidad de la educación en el Municipio de Santiago de

Cali

Análisis de la conducta disciplinable y la transparencia en Santiago de

Cali

Condiciones del servidor público y conducta disciplinable en Santiago de

Cali

**2016**

 Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud de la Alcaldía de   
 Santiago de Cali

Transparencia, gestión pública y prácticas de buen gobierno

*Conducta disciplinable en la Secretaría de Salud*

99