

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE YUMBO  
CONCEJO MUNICIPAL



ACUERDO No. 014 DE 2008

( 08 AGO 2008 )

POR EL CUAL SE ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y LOS INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS DEL MUNICIPIO DE YUMBO.

El Concejo Municipal de Yumbo, en uso de sus facultades constitucionales y legales y en especial las que le confiere la Ley 872 de 2003, Decreto 4110 de 2004, Decreto 3622 del 2005 y el acuerdo 08 de 2008, y,

**CONSIDERANDO:**

Que la ley 872 de 2003 creó el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Que el parágrafo 2°, del artículo 2°, establece que los concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del sistema de gestión de la calidad en las entidades de la administración central y descentralizadas de los municipios.

Que el acuerdo 08 de 2008, mediante el cual se adoptó el plan de desarrollo municipal, en su artículo 26, "políticas de desarrollo institucional", establece que los organismos del estado realizaran sus operaciones bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, colocando las necesidades y requerimientos del usuario y la comunidad, por encima de los demás intereses.

Que el Decreto 3622 de 2005 por medio del cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo, en su artículo 7°. Adopta la gestión de calidad, como un instrumento gerencial que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad, tomando como base los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades, con el fin de ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades y requisitos de la ciudadanía.

Por los anteriores considerandos:

**ACUERDA:**

**ARTICULO PRIMERO: OBLIGATORIEDAD:** Establézcase la obligatoriedad de implementar el sistema de Gestión de Calidad en la Administración Central, los Institutos Descentralizados del Municipio de Yumbo, en los términos que se definen en el presente acuerdo.

**PARAGRAFO:** La máxima autoridad de cada entidad municipal que se obliga por el presente acuerdo, tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en el presente acuerdo. El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta.

**ARTICULO SEGUNDO: DEFINICION:** El Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades obligadas por el presente acuerdo, la cual estará enmarcada en sus planes estratégicos y de desarrollo. 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 beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

**ARTÍCULO TERCERO: CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA:** El Sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos vinculados a la respectiva entidad, para de esta forma garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

**PARÁGRAFO:** Este Sistema es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo, establecidos por la Ley 489 de 1998 y por ello podrá integrarse al Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes.

**ARTÍCULO CUARTO: REQUISITOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN:** Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente ley, las entidades deben como mínimo:

Rad.  
5712

Sept 23/08



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE YUMBO  
CONCEJO MUNICIPAL



ACUERDO No. 014 - DE 2008

08 AGO 2008

( )  
POR EL CUAL SE ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y LOS INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS DEL MUNICIPIO DE YUMBO.

- a) Identificar usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus empleados y principales funciones;
- b) Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad de los mismos;
- c) Identificar 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 e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el Sistema explícitamente en cada entidad;
- d) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control;
- e) Identificar y diseñar, con la participación de los servidores 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 operativa, los procesos identificados 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 resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

**ARTICULO QUINTO: BASE EN INDICADORES:** Este sistema tendrá como base fundamental el diseño de indicadores que permitan, como mínimo, medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control, los cuales estarán a disposición de los usuarios o destinatarios.

**ARTICULO SEXTO: CONTROL:** Cuando una de las entidades a las que se refiere el presente acuerdo contrate con un agente externo la operación de alguno de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad, debe asegurar el establecimiento de los mecanismos de control de calidad sobre tales procesos.

**ARTÍCULO SEPTIMO :FUNCIONALIDAD:** El sistema de gestión de la calidad de que trata el presente acuerdo debe permitir:

- a) Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad, las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios;
- b) Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;
- c) Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas;
- d) Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema;



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE YUMBO  
CONCEJO MUNICIPAL



ACUERDO No. 014 DE 2008

08 AGO 2008

POR EL CUAL SE ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y LOS INSTITUTOS DESCENTRALIZADOS DEL MUNICIPIO DE YUMBO.

e) Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad.

**ARTÍCULO OCTAVO: NORMALIZACIÓN DE CALIDAD EN LA GESTIÓN:** Para los fines del presente acuerdo, las entidades a las que se refiere el Artículo Primero deben implementar la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 adoptada por Gobierno Nacional.

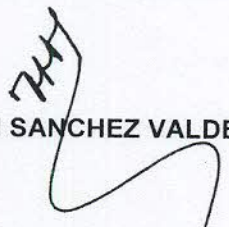
**ARTÍCULO NOVENO: CERTIFICACIÓN DE CALIDAD.** Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas establecidas para la materia.

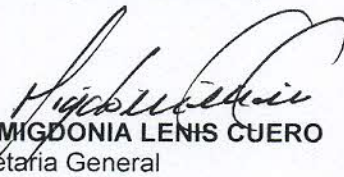
**ARTICULO DECIMO: PLAZO:** Las entidades del orden municipal que se obligan a implementar el Sistema de Gestión de Calidad por el presente acuerdo, tienen plazo para cumplir dicha obligación hasta el treinta y uno (31) de diciembre del año 2010.

**ARTÍCULO ONCE: VIGENCIA:** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación.

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Dado en la sala de sesiones del Concejo del Municipio de Yumbo (Valle del Cauca)

  
DR. WILLIAM SANCHEZ VALDES  
Presidente

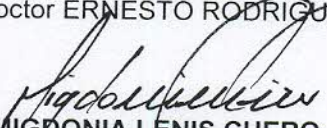
  
Dra. MIGDONIA LENIS CUERO  
Secretaría General

CERTIFICACIONES

El suscrito Secretario General del Honorable Concejo Municipal de Yumbo, Valle.

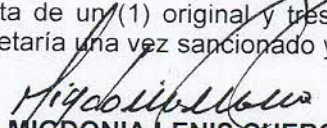
CERTIFICA

Que el presente Acuerdo fue aprobado en Primer Debate por la Comisión Tercera o Administrativa, de Entidades Descentralizadas y Asuntos Generales el día veinticuatro (24) de julio del año 2008; En Segundo Debate en Sesión Plenaria el día treinta (30) de julio del mismo año. Dicho Acuerdo fue iniciativa del Doctor ERNESTO RODRIGUEZ SANCHEZ, Concejal del Municipio de Yumbo

  
Dra. MIGDONIA LENIS CUERO  
Secretaría General

REMISION

Hoy estoy remitiendo el presente Acuerdo para su respectiva sanción ejecutiva, el cual consta de un (1) original y tres copias útiles de tres (03) folios cada una, solicitando se devuelva a esta Secretaría una vez sancionado y publicado.

  
Dra. MIGDONIA LENIS CUERO  
Secretaría General

Elaborado por: Julia Rosa Uribe B (Secretaria de Comisión Tercera)

100-01