

**ALCALDÍA DE PASTO**

DESPACHO

**DECRETO No.**

0986-

( 1-9 012 2013 )

*Por medio del cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía de Pasto*

**EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE PASTO,**

En uso de sus atribuciones legales, en especial las conferidas en la Constitución Nacional, Ley 872 de 2003, y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante la Ley 872 de 2003, se crea el Sistema de Gestión de la Calidad para las Entidades del Estado, como una herramienta de gestión 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 y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégico y de desarrollo de tales entidades.

Que el Artículo 2º de la Ley 872 de 2003 en su párrafo 1º, establece que la máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Que mediante Decreto 4110 de 2004, se reglamento la Ley 872 de 2003 y se adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000, como herramienta para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Entidades Públicas.

Que mediante el Decreto 4485 de 2009 se adoptó la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 versión 2009, la cual establece las generalidades y requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los órganos, entidades y agentes obligados conforme al Artículo 2 de la Ley 872 de 2003.

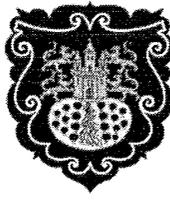
Que se hace necesario adoptar formalmente el Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Pasto, bajo los requisitos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

Que mediante Decreto No.710 de 2013, se conforma el Comité de Calidad e implementación del MECl, asignando funciones y responsables en el Municipio de Pasto.

**DECRETA**

**CAPÍTULO I  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**ARTÍCULO 1º. ADOPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.** Adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía de Pasto, conforme a los requisitos establecido en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública



## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO

DECRETO No. 0986-

( 9 DIC 2013 )

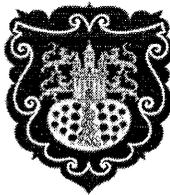
*Por medio del cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía de Pasto*

NTCGP 1000, actualizada conforme lo normado por el Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009.

**ARTÍCULO 2º. DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.** Un Sistema de Gestión de la Calidad, es 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 desarrollo de tales entidades.

**ARTÍCULO 3º. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.** Los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales y se enfocan a conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

- a. **Enfoque hacia el cliente:** La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- b. **Liderazgo:** Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- c. **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.
- d. **Enfoque basado en procesos:** En las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e. **Enfoque del sistema para la gestión:** El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
- f. **Mejora continua:** Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.



## ALCALDÍA DE PASTO

DESPACHO

DECRETO No. 0088  
( - 9 DIC 2013 )

*Por medio del cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía de Pasto*

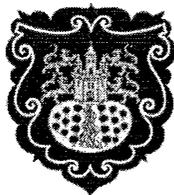
- g. Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones:** En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
- h. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:** Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- i. Coordinación, cooperación y articulación:** El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
- j. Transparencia:** La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

### CAPÍTULO II ROLES Y RESPONSABILIDADES

**ARTÍCULO 4º. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN.** La Alta Dirección tiene la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar un Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante:

- a. La comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales.
- b. El establecimiento de la política de la calidad.
- c. La seguridad de que se establecen los objetivos de la calidad.
- d. La realización de las revisiones por la dirección
- e. El aseguramiento de la disponibilidad de recursos.

**ARTÍCULO 5º. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.** Para garantizar la operacionalización de las acciones necesarias en el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad conforme la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 - 2009; el Representante legal de la Alcaldía de Pasto, podrá delegar dicha función en un funcionario Directivo de primer nivel en la entidad, quien actuará bajo las políticas establecidas por el Comité de Calidad.



**ALCALDÍA DE PASTO**

DESPACHO

**DECRETO No. 0006**  
**( 9 DIC 2013 )**

*Por medio del cual se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía de Pasto*

**ARTÍCULO 6°. COMITÉ DE CALIDAD.** El Comité de Calidad tiene como objetivo liderar y coordinar la planeación, diseño, implementación y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de Pasto.

**ARTÍCULO 7°. RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y/O PARTICULARES QUE EJERCEN FUNCIONES PÚBLICAS.** Los Servidores Públicos y/o Particulares que ejercen funciones públicas, son responsables de la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo; por la supervisión continua a la eficacia de los controles integrados.

**CAPÍTULO III**  
**DISPOSICIONES VARIAS**

**ARTÍCULO 8°. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.** Los términos y definiciones aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad, son los definidos en el numeral 3 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

**ARTÍCULO 9°. VIGENCIA.** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en San Juan de Pasto, a los **9 DIC 2013**

**HAROLD GUERRERO LOPEZ**  
Alcalde de Pasto

**Elaboro:** JONNY CALVACHE GUEVRA  
Contratista MECI - SGC

**Reviso:** ALEXANDRA ERASSO PANTOJA  
P.U. Control Interno

**CASTULO CISNEROS TRUJILLO**  
Jefe Oficina Jurídica Despacho