



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

 **PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# RESULTADOS POLITICA DE CALIDAD FURAG – DANE. Julio 2014.



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Agenda

1. Objetivos de la sesión.
2. Resultados FURAG.
3. Aspectos a Mejorar (DANE – FURAG)
4. Conclusiones



# 1. Objetivos



- 📌 Dar a conocer los resultados del FURAG en lo referente al Sistema de Gestión de Calidad.
- 📌 Revisar los aspectos a mejorar del SGC con base en los resultados del FURAG y la investigación del DANE.
- 📌 Generar en los asistentes la Capacidad para transferir los conceptos en sus entidades y realizar las actividades de mejora.



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

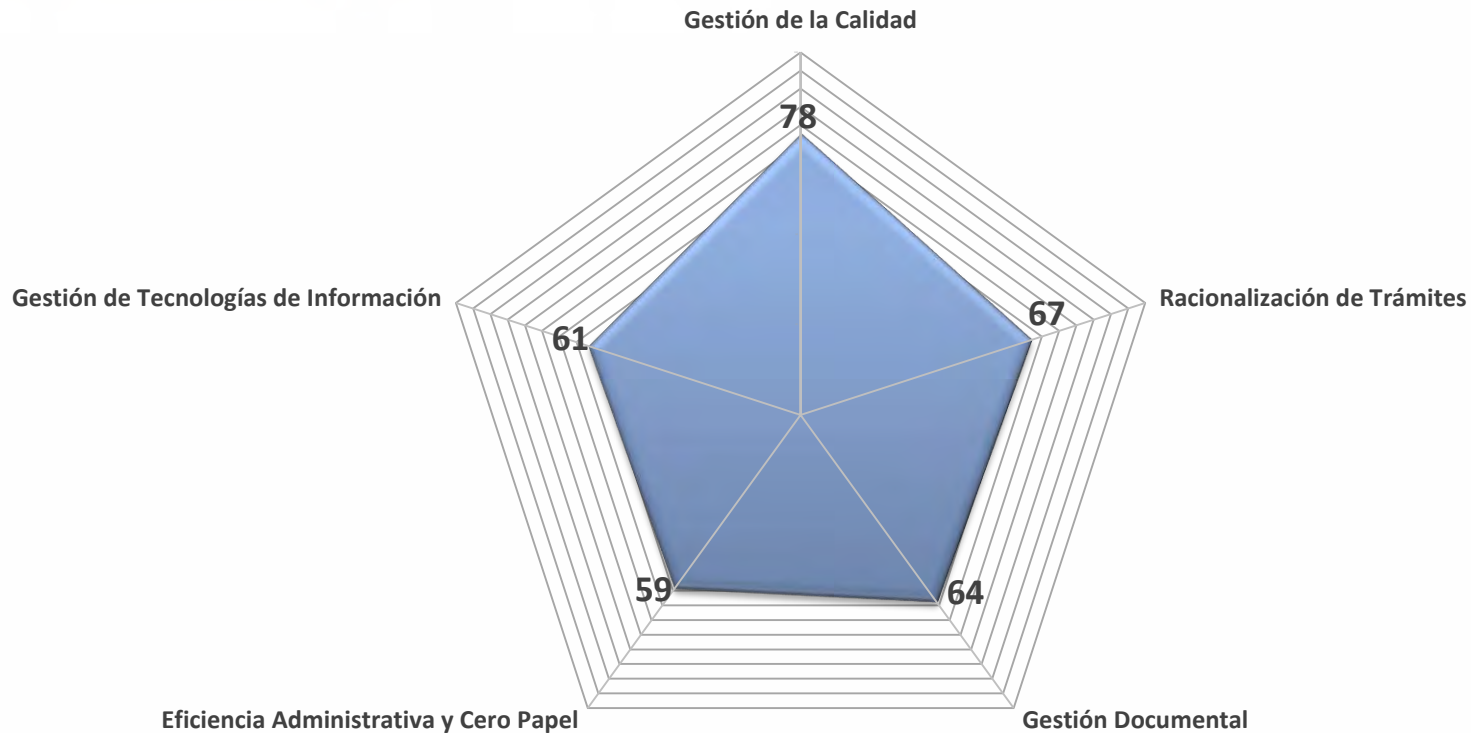
## **2. Resultados FURAG – Política Eficiencia Administrativa – Componente Política de Calidad.**



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Sector Minas y Energía.



\*100 es el estado óptimo de implementación. Escala de calificación: 0-100.



## Contexto

### INVESTIGACIÓN – DANE.

- Conocer la percepción de (12,606) servidores públicos pertenecientes a la rama ejecutiva del Orden Nacional sobre su conocimiento, experiencia y valoración frente a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC – 2012.

### FORMULARIO ÚNICO REPORTE DE AVANCES DE LA GESTIÓN:

- Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales (Decreto 2482 de 2012) Se tomaron los resultados del año 2013.



### 3. Aspectos a Mejorar

Comunicación  
Interna

Riesgos –  
Seguimiento  
Controles

Medición  
Satisfacción  
del Cliente

Producto No  
Conforme

Ausencia de  
acciones  
preventivas.



## Eje transversal de Información y Comunicación

Qué comunico?

- Requisitos Generales de la norma
- Política y objetivos de Calidad
- Planeación
- Requisitos del producto y/o servicio
- Resultados ciclo PHVA.

A quién comunico?

- Todos los niveles y procesos de la entidad
- Clientes
- Partes interesadas
- Sociedad en general

PLAN DE COMUNICACIONES - Forma parte de Plan de Acción Organizacional.





## 4.1 g)

- Establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que pueden afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos.

## Guía para la Administración del Riesgo. DAFP

- Políticas de administración del Riesgo
  - Seguimientos a los controles
  - Responsables



## Medición Satisfacción del Cliente.



### NTCGP 1000 2009

- 5.5.2 Representante de la Alta Dirección
- 7.2.3 c) Comunicación con el cliente
- 8.2.1 Satisfacción del cliente



### Para la Medición se debe tener en cuenta

- Qué quiero medir y con qué frecuencia?.
- Tipo del cliente – Universo - Muestra y el tipo de muestreo.
- Niveles de confianza – 95%



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Medición Satisfacción del Cliente.

## Métodos de evaluación



- Encuesta: Telefónica, postal, internet, cara a cara
- Entrevistas: Estructuradas y no estructuradas
- Paneles frecuentes
- Sesiones de grupo
- Reuniones particulares
- Cliente oculto



8.3 El producto No Conforme – Requisitos establecidos - identificar y controlar – uso o entrega no intencionados.

Procedimiento documentado - define controles, la responsabilidad y autoridad



# Producto No Conforme





# Producto No Conforme

1

- Tener claramente identificados los productos y servicios, e identificar sus requisitos.

2

- Procedimiento general y no particular.

3

- Procedimiento obligatorio.

4

- Identificar controles y verificar su eficacia.

5

- Debe hacer parte del día a día de la organización



## Acciones preventivas y correctivas.

### CORRECTIVA

- 8.5.2
- Eliminar las causas de las no conformidades – evitar que vuelvan a ocurrir

### PREVENTIVA

- 8.5.3
- Eliminar las causas de no conformidades potenciales – evitar su ocurrencia.



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Acciones preventivas y correctivas.

### Medidas para el fomento de acciones preventivas

- Conciencia de los requisitos del cliente.
- Tener en cuenta los mecanismos de evaluación. (Indicadores, seguimientos, cronograma, etc.)
- Análisis de Datos
- Análisis de escenarios de posibles no conformidades.
- Análisis de los riesgos.





1. Conformar grupos de 5 personas.
2. Evaluar cada uno de los aspectos a mejorar, estableciendo las acciones que se pueden implementar en su Entidad.
3. Determinar los responsables de cada una de las acciones planteadas

TALLER - ASPECTOS A MEJORAR SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		
ASPECTOS A MEJORAR	ACCIONES	RESPONSABLES
COMUNICACIÓN INTERNA		
RIESGO - SEGUIMIENTO CONTROLES.		
METODOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
PRODUCTO NO CONFORME		
FOMENTO ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS.		



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## **INVITACION CONVOCATORIA PREMIO NACIONAL DE ALTA GERENCIA 2014**

**Fecha de cierre: 17 de Octubre de 2014.**

Podrán participar las entidades de la Administración Pública Colombiana con iniciativas que promuevan experiencias exitosas de gestión.

Consulte en la página web: [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co) el Instructivo y las Bases de la Convocatoria.

### **CONTÁCTENOS**

**Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites– Cra. 6  
No. 12-62, Bogotá. Teléfonos: 2437105 ó 3360686 – email:  
[banexitos@dafp.gov.co](mailto:banexitos@dafp.gov.co)**



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

 **PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Departamento Administrativo  
de la FUNCIÓN PÚBLICA  
República de Colombia

 **PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP

[www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)

E-mail: [webmaster@dafp.gov.co](mailto:webmaster@dafp.gov.co)