

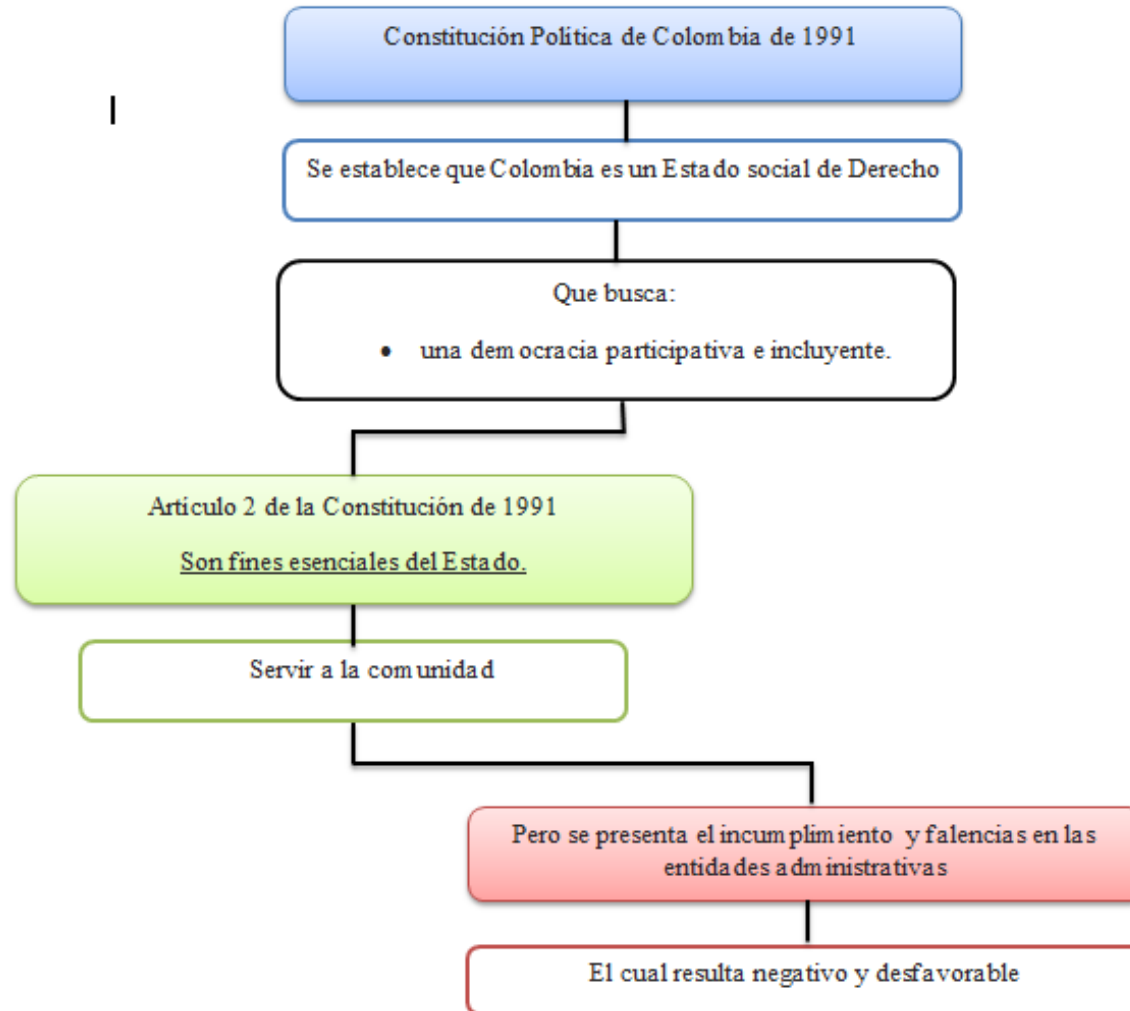
FACULTAD DE POSTGRADOS Y FORMACIÓN CONTINUADA
PROGRAMA: ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO
ADMINISTRATIVO ALCANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN DE
LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN
PÚBLICA -NTCGP- EN LA SUPERINTENDENCIA DE
PUERTOS Y TRANSPORTE
(2013-2016)



Afiliada a la Asociación Colombiana de Universidades "ASCUN"

DIEGO ALEXANDER MERCHAN SOSA
BOGOTA
2018

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

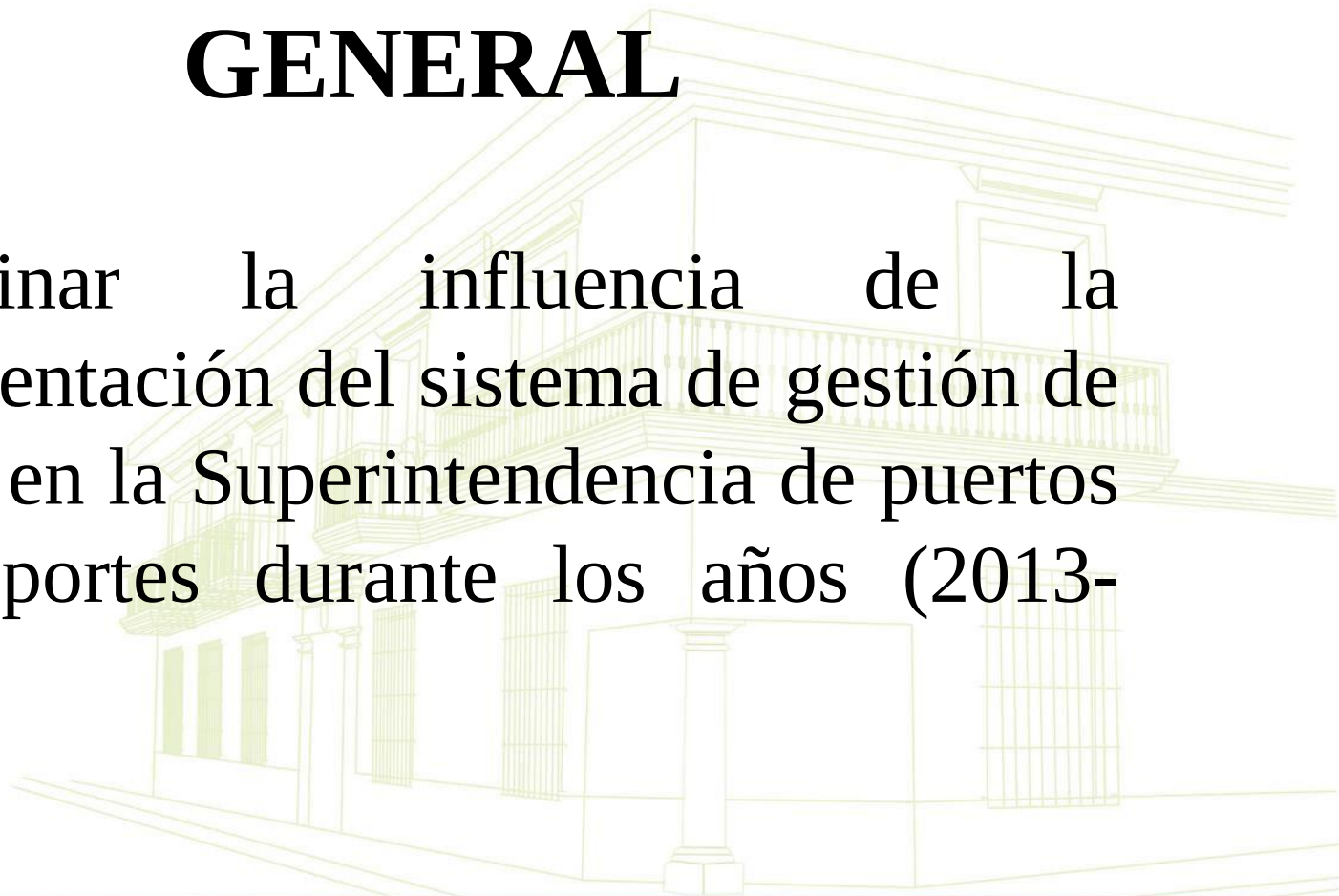
¿Cuál ha sido el alcance de la implementación de la norma técnica de calidad en la gestión pública -NTCGP- en la superintendencia de Puertos y Transportes, durante el periodo del año 2013 al año 2016?

JUSTIFICACIÓN

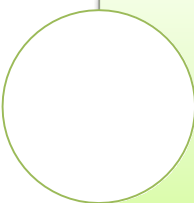
El mayor beneficiado con esta investigación es la ciudadanía, puesto que son los habitantes del territorio colombiano quienes se ven directamente afectados o privilegiados con el funcionamiento y la gestión encomendadas a las entidades.

OBJETIVO GENERAL

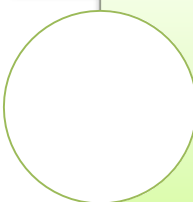
Determinar la influencia de la implementación del sistema de gestión de calidad en la Superintendencia de puertos y transportes durante los años (2013-2016)



OBJETIVOS ESPECÍFICOS



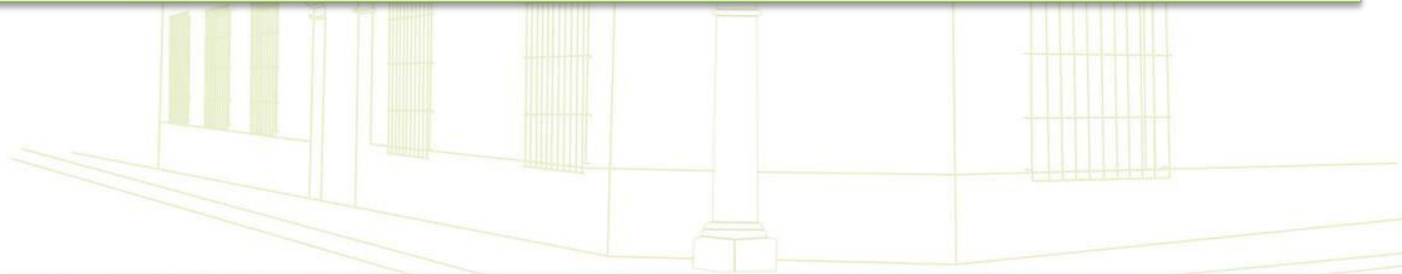
SINTETIZAR La normatividad colombiana que desarrolla la implementación del sistema de gestión de calidad en las entidades públicas durante los años 2013 – 2016.



DESCRIBIR Los parámetros bajo los cuales se ha desarrollado la implementación del sistema de calidad en la Superintendencia de puertos y transporte



INDICAR Los resultados obtenidos con la implementación de la NTCGP en la Superintendencia de puertos y transportes.



DISEÑO MÉTODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN



MARCO CONCEPTUAL

1.

FINES ESENCIALES DEL ESTADO SOCIAL DE DERECHO

2.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDA.

3.

NORMA TECNICA DE CALIDAD.

4.

BUEN GOBIERNO.

5.

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

FINES ESENCIALES DEL DEL ESTADO SOCIAL DE DERECHO

Contenidos en la Constitución Política de Colombia en su Artículo N° 2, tiene varios principios entre ellos lo mas importantes

- Servir a la comunidad
- Promover la prosperidad

Por el cual el Estado colombiano tiene que garantizar estos principios constitucionales y las entidades implementarlos.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDA.

Implementado por medio de la Ley 872 del 2003, el cual busca robustecer los principios de

- Eficacia
- Eficiencia
- Transparencia
- Celeridad

Enfocándose en el mejoramiento del funcionamiento de las entidades públicas.

NORMA TECNICA DE CALIDAD.

Es un complemento del Sistema de Gestión de Calidad el cual fija:

- Estándares de calidad en el servicio a nivel Internacional,
- Las prestaciones brindadas y los productos ofrecidos
- Funcionamiento eficaz y transparente de la las entidades.



BUEN GOBIERNO.

Aquel Gobierno que cuenta con instituciones con dos perfiles:

1. **El formal:** Es decir que basan su funcionamiento en normas y reglamentos.
2. **informal:** Lo que significa que actúan de manera lógica y apropiada para que cada Entidad funcione con transparencia.

Con el fin de que se vea reflejado en la efectividad de estas entidades y así cumpliendo con sus objetivos misionales para las cuales fueron creadas.

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

Cumplen funciones de inspección y vigilancia atribuidas por la ley”. Este organismo, son los encargados de:

- Vigilar y controlar el funcionamiento de las empresas que prestan un servicio público.
- Velar por el cumplimiento de los principios fundadores de la administración pública.
- Los derechos constitucionales de los ciudadanos.

Marco teórico

La Norma Técnica De Calidad En La Gestión Pública (NTCGP) Y La Corriente Filosófica Del Positivismo.

Auguste Comte
plantea un
política
plasmada en la
legislación

Superara la etapa
de la costumbre y la
teología

Estandarizar la
buena moral

Ser mas garantista con la población.
No permitir que el Estado active sus propios interese o
su libre albedrio.

La conducta
que aplica la
sociedad y los
gobernantes

Se puede señalar que el Gobierno Colombiano al estandarizar en una Ley, la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP).

Logra es regenerar y optimizar estos entes, procurando ser más garantistas con los Ciudadanos y a la vez erradicando cualquier toma de decisiones, o mal actuar basado en la desigualdad e intereses subjetivos.

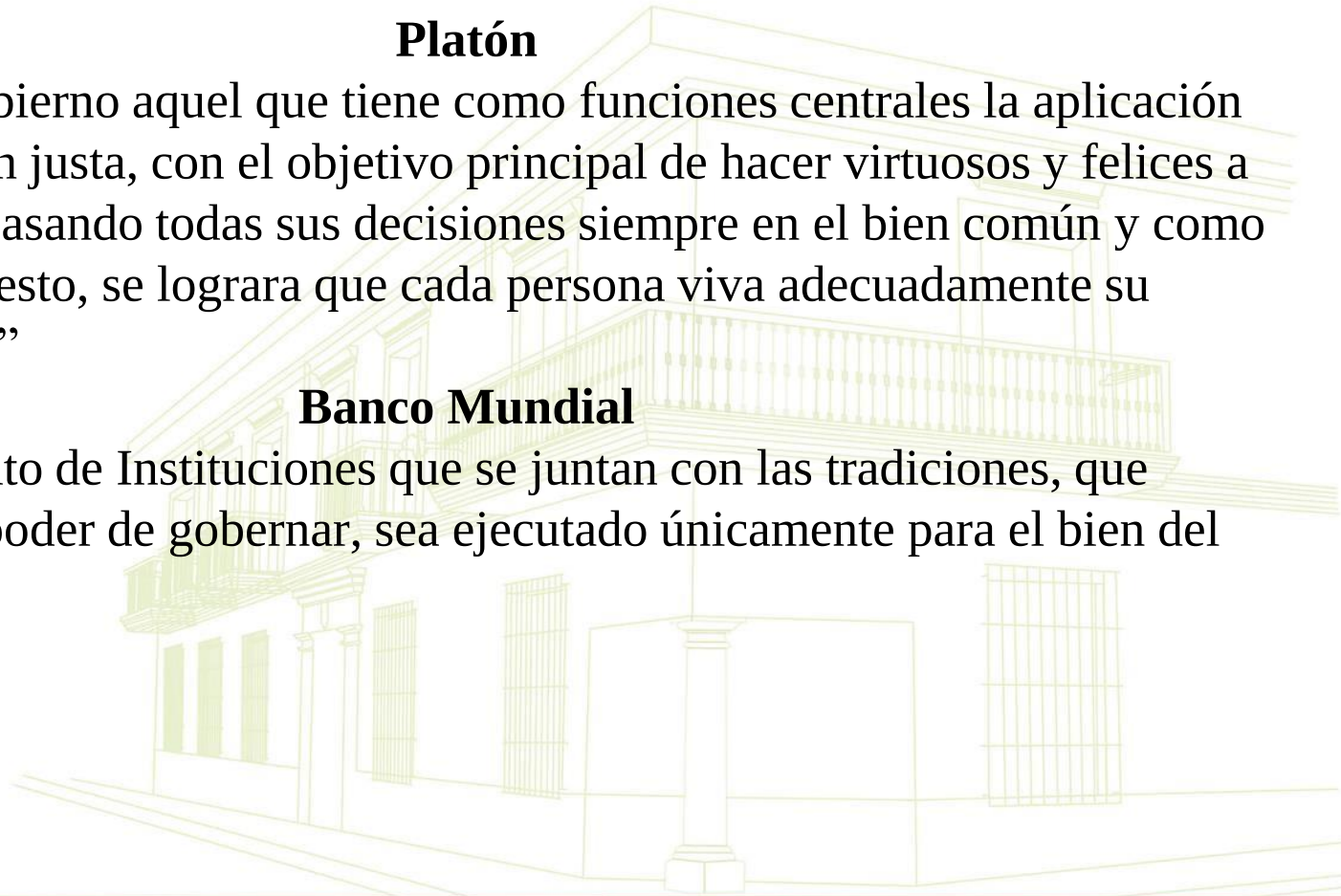
LA TRANSFORMACIÓN DE LA TEORÍA DEL “BUEN GOBIERNO”.

Platón

“Como buen Gobierno aquel que tiene como funciones centrales la aplicación de una legislación justa, con el objetivo principal de hacer virtuosos y felices a los ciudadanos, basando todas sus decisiones siempre en el bien común y como consecuencia de esto, se lograra que cada persona viva adecuadamente su propia existencia”

Banco Mundial

Que es el conjunto de Instituciones que se juntan con las tradiciones, que permiten que el poder de gobernar, sea ejecutado únicamente para el bien del pueblo



Manuel Villoria Mendieta

Instituciones formales e informales que incentivan que el gobierno y la propia sociedad actúen de forma cooperativa y eficiente y evitan conductas extractivas por parte de los gobernantes y desintegradoras por parte de la sociedad.

Implementación de esta teoría

primero: Es que dentro del proceso de elección de los gobernantes, estos sean siempre monitoreados y reemplazados si es necesario, luego de cumplir con la etapa denominada como la rendición de cuentas.

Segunda: Por parte del Gobierno la capacidad de manejar efectivamente sus recursos, los cuales serán invertidos en políticas que resulten estables para la sociedad.

Tercero: Respeto de los ciudadanos y el Estado para con las instituciones que cuentan con las funciones fiscales, sobre los cuales recae la responsabilidad económica y social

Postura Del Gobierno Colombiano, Frente A La Teoría Del “Buen Gobierno”.

Las consideran que se trata de esta tesis tiene como objetivos, el llegar a implantar prácticas de transparencia por medio de:

1.Rendición de cuentas

2..Trabajo colectivo interinstitucional Estatal

3.Implementando y ejecutando esquemas de medición y seguimiento con resultados cuantificables para poder gobernar con nitidez con requisitos centrales tales como una buena gestión y pulcritud en el manejo de los recursos públicos,



Evolución normativa

1. Constitución Política de Colombia su capítulo

2. Leyes

4.2.3 Ley 872 del 2003 se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios

3. Decretos

1. Decreto 4110 del 2004 adopta la norma técnica de calidad en la GESTIÓN pública, NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad en los organismos, entidades y agentes.

Resoluciones

Resolución 10713 De 2008. Se aprueban los procesos y procedimientos, se adopta el sistema integrado de gestión institucional, en la superintendencia de puertos y transporte.

Resolución 7564 De 2008. Se adopta el modelo de Calidad en la Gestión Pública dentro de la superintendencia de Puertos y Transporte.

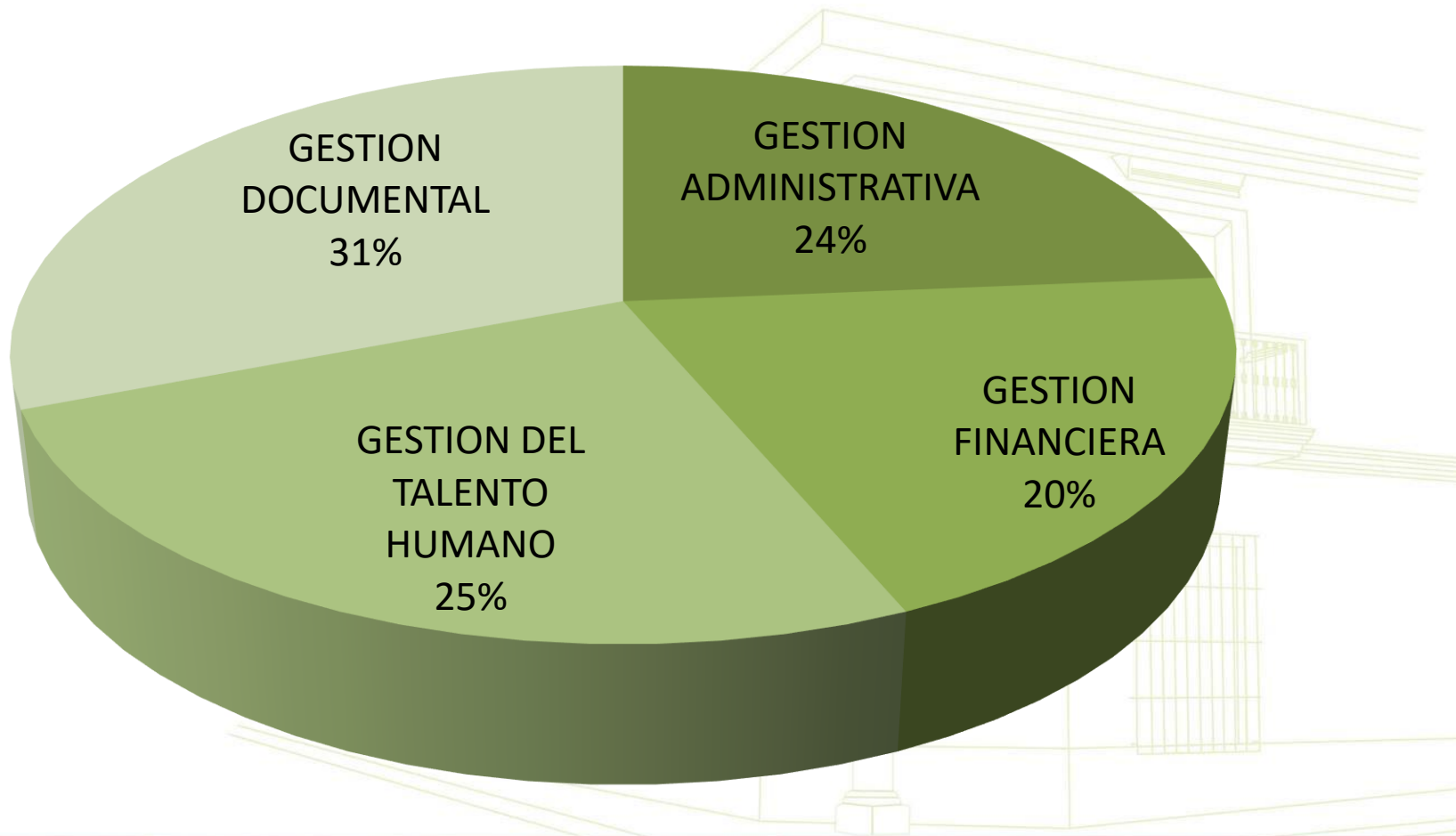
CONTENIDOS PROVISIONALES

Luego de analizar los correspondientes Informes Generales de Control Interno, realizados en auditorias efectuadas desde el año 2013 al 2016, dentro de la Superintendencia de Puertos y Transporte, se han encontrados resultados sustanciales, que nos permiten describir los parámetros bajos los cuales se ha desarrollado la implementación de la NTCGP, para poder llegar a determinar cuáles han sido los resultado a lo largo de este lapso de tiempo, respecto de este Ente Público.

De igual forma se debe señalar, que las áreas de la Superintendencia de Puertos y Transporte, que fueron evaluadas, fueron la de:

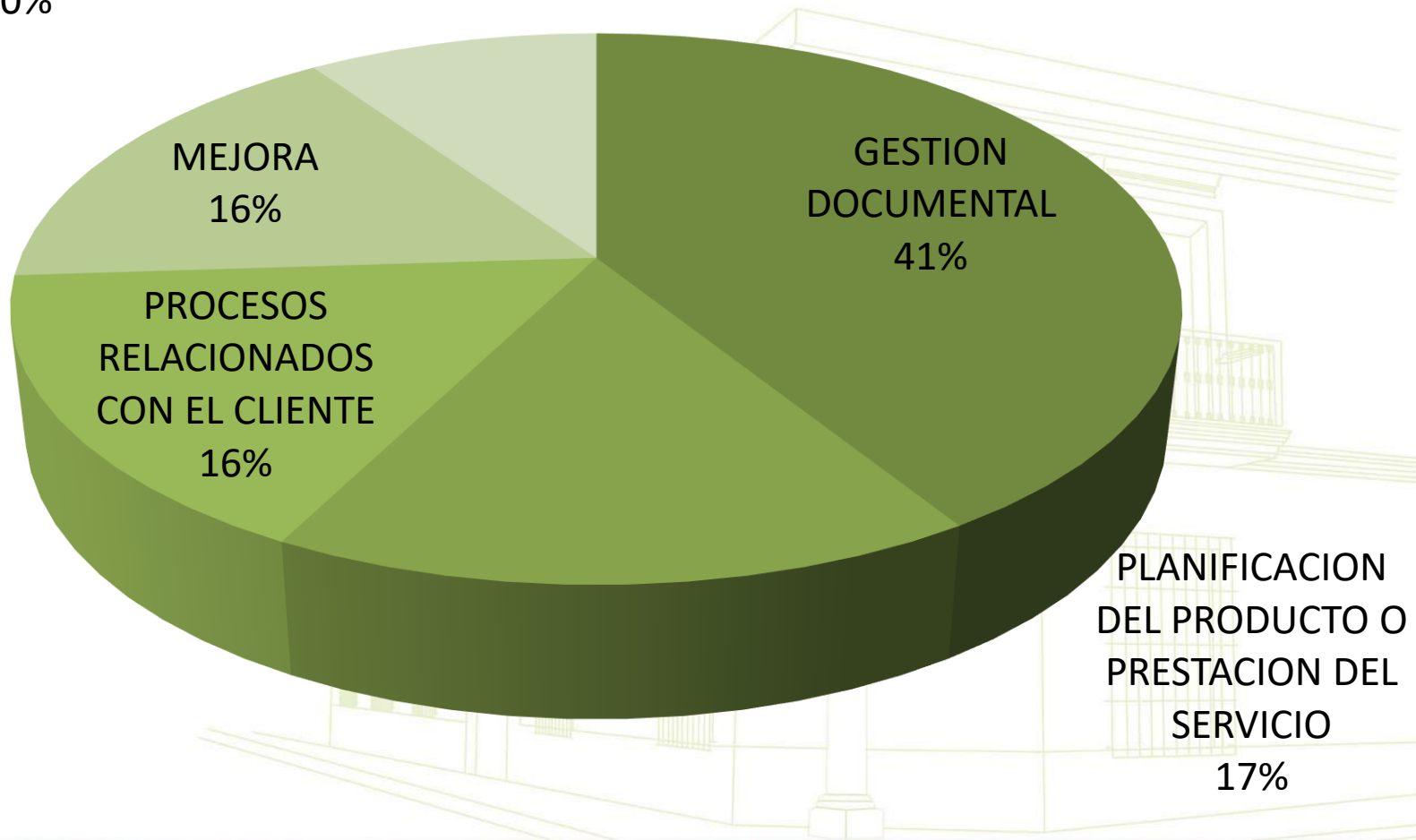
- 1) vigilancia e inspección
- 2) área de control
- 3) direccionamiento estratégico
- 4) atención al ciudadano y comunicación pública
- 5) la gestión jurídica
- 6) la gestión de talento humano
- 7) la gestión financiera
- 8) la gestión administrativa
- 9) la gestión documental
- 10) la gestión de las TIC'S
- 11) Área de evaluación

INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTEGRAL 2013.

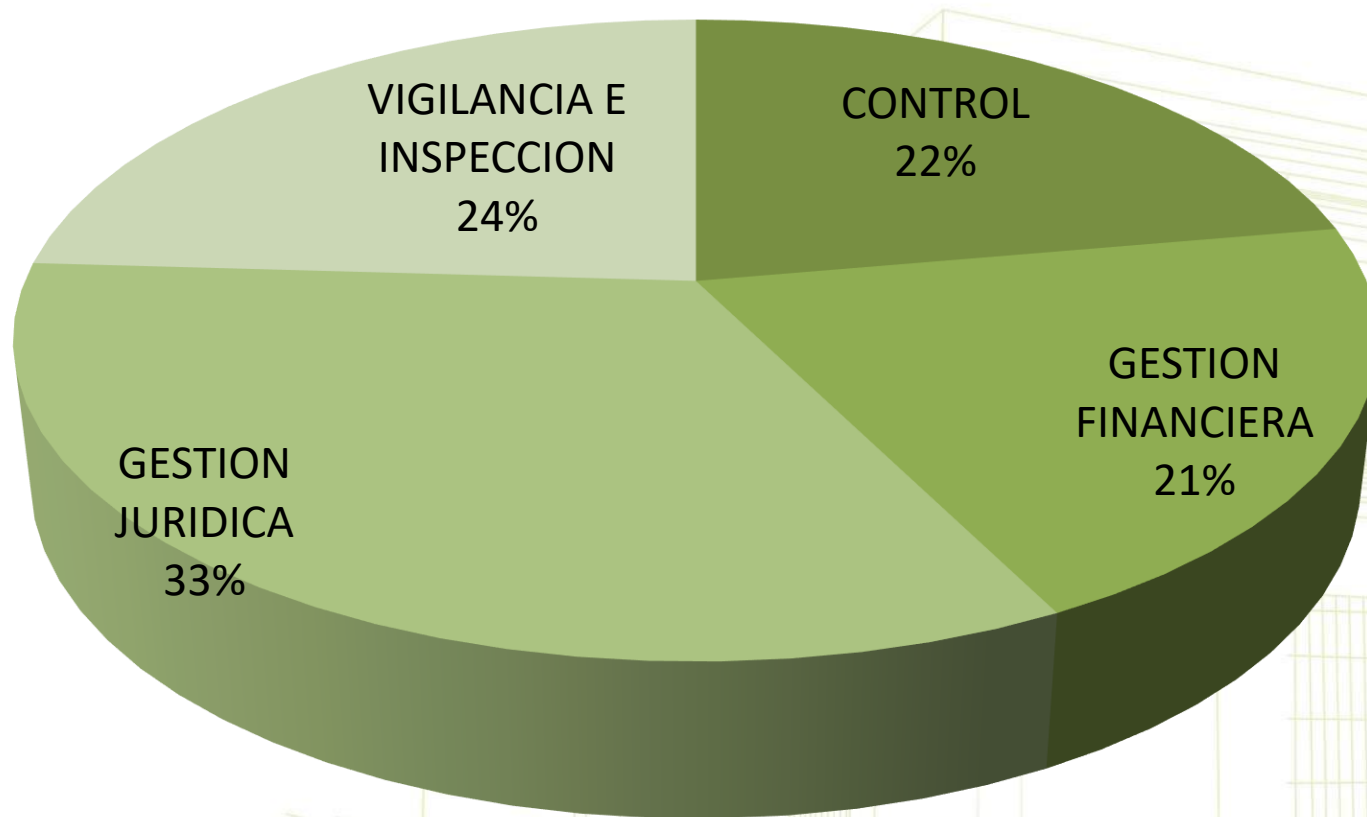


INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTEGRAL 2014.

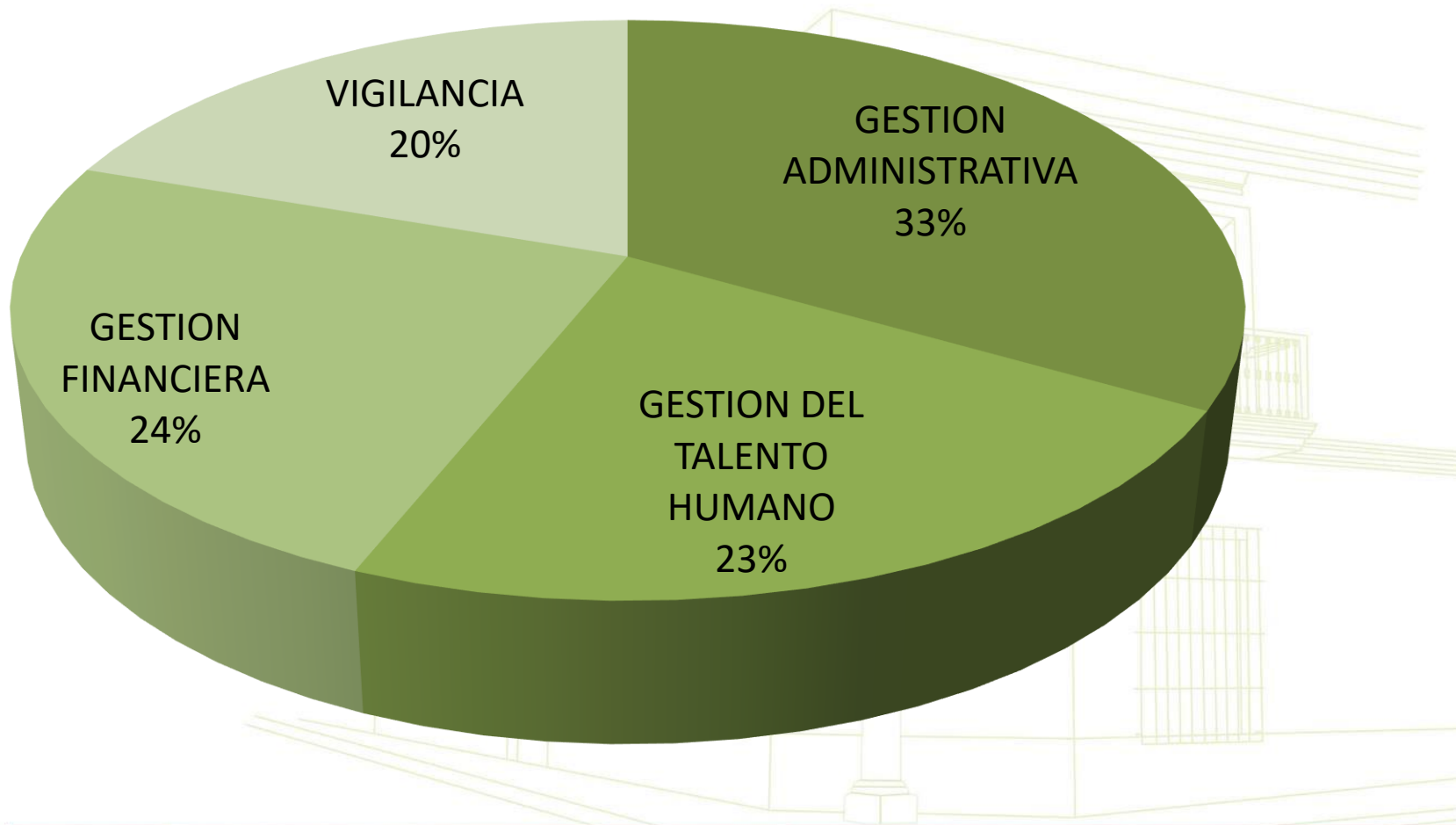
ANALISIS
DE DATOS
10%



INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTEGRAL 2015.



INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTEGRAL 2016.



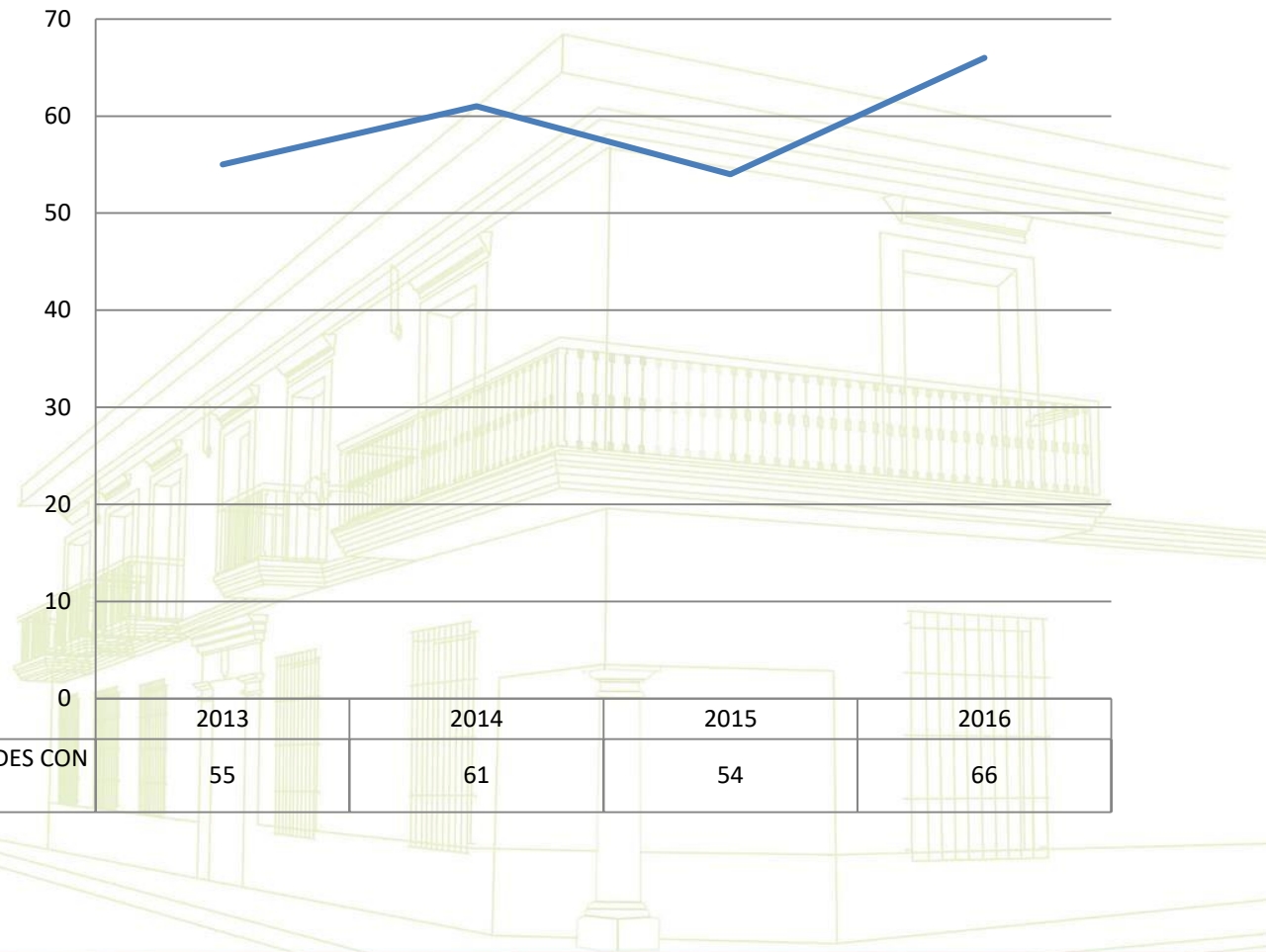
CONCLUSIONES

- La implementación de la NTCGP en la Super. de Puertos y Traspotes es una herramienta de mejora en el desempeño de la entidad que la implementa y contribuye con el mejoramiento de la gestión de las entidades del Estado, específicamente en lo relacionado con la atención y prestación de servicios a la ciudadanía.
- En la Super. de Puertos y Traspotes, con la implementación de la NTCGP, el funcionamiento ha mejorado, pero a la vez se evidencian fallas en esta implementación en los puntos de: gestión documental, proceso de relación con los clientes, ya que estos definitivamente son los que hacen que se desarrolle con total éxito esta norma de gestión de calidad en la función pública.

-Analizando los Informes Finales, de las auditorias hechas en la Super. de Puertos y Transportes, durante el 2013 al 2016, y según los 4 hallazgos negativos mas altos de la no aplicación de la NTCGP, donde evidenciamos que:

- Estas fallas representan más de un 50% de no aplicación de esta Norma (no se ha alcanzado mas del 50% de aplicación en 4 años).
- El 2016 con un 66%, fue el porcentaje más alto de hallazgos negativos mas altos de la no aplicación de la NTCGP en 4 años, (ha venido aumentando el incumplimiento de esta normatividad).

PORCENTAJE DE NO CONFORMIDADES CON LA NTCGP 2013-2016



— PORCENTAJE DE NO CONFORMIDADES CON LA NTCGP 2013-2016



Afiliada a la Asociación Colombiana de Universidades "ASCUN"