LEY 872 DE 2003

(diciembre 30 de 2003)

Por la cual se crea el sistema de gesti□n de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder P□blico y en otras entidades prestadoras de servicios.

CONCORDANCIA

DECRETO 4485 DE 2009
DECRETO 3181 DE 2009

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

ART□CULO 1o. CREACI□N DEL SISTEMA DE GESTI□N DE LA CALIDAD. Cr□ase el Sistema de Gesti□n de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gesti□n sistem□tica y transparente que permita dirigir y evaluar el desempe□o institucional, en t□rminos de calidad y satisfacci□n social en la prestaci□n de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estar□ enmarcada en los planes estrat□gicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gesti□n de la calidad adoptar□ 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 jur□dico vigente.

ART□CULO 2o. ENTIDADES Y AGENTES OBLIGADOS. El sistema de gesti□n de la calidad se desarrollar□ y se pondr□ en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder P□blico del orden Nacional, y en la gesti□n administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las dem□s ramas del Poder P□blico en el orden nacional. As□ mismo en las Corporaciones Aut□nomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la ***Ley 100 de 1993***, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios p□blicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza p□blica o las privadas concesionarios del Estado.

PAR□GRAFO 1o. La m□xima autoridad de cada entidad p□blica tendr□ la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gesti□n de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley. El incumplimiento de esta disposici□n ser□ causal de mala conducta.

PAR□GRAFO 2o. Las Asambleas y Concejos podr□n disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gesti□n de la Calidad en las entidades de la administraci□n central y descentralizadas de los departamentos y municipios.

PAR□GRAFO TRANSITORIO. Las entidades obligadas a aplicar el Sistema de Gesti□n de la Calidad, contar□n con un t□rmino m□ximo de cuatro (4) a□os a partir de la expedici□n de la reglamentaci□n contemplada en el art□culo **6** de la presente ley para llevar a cabo su desarrollo.

ART□CULO 3o. CARACTER□STICAS DEL SISTEMA. El Sistema se desarrollar□ de manera integral, intr□nseca, confiable, econ□mica, t□cnica y particular en cada organizaci□n, y ser□ de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad y as□ garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacci□n de las necesidades de los usuarios.

PAR□GRAFO. Este Sistema es complementario a los sistemas de control interno y de

desarrollo administrativo establecidos por la **Ley 489 de 1998**.

El Sistema podr& integrarse al Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes definidos por el Departamento Administrativo de la Funci&n P&blica, de acuerdo con las pol&ticas adoptadas por el Presidente de la Rep&blica.

ART&CULO 4o. REQUISITOS PARA SU IMPLEMENTACI&N. Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente ley, las entidades deben como m&nimo:

a) Identificar cu&les son sus 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 informaci&n de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestaci&n 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 estrat&gicos y cr&ticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la funci&n que les ha sido asignada, su secuencia e interacci&n, con base en criterios t&cnicos previamente definidos por el Sistema expl&citamente en cada entidad;

d) Determinar los criterios y m&todos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operaci&n como en su control;

e) Identificar y dise&ar, con la participaci&n de los servidores p&blicos 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 satisfacci&n 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 an□lisis y la medici□n de estos procesos;

i) Implementar las acciones necesarias para al canzarlos resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

PAR□GRAFO 1o. Este sistema tendr□ como base fundamental el dise□o de indicadores que permitan, como m□nimo, 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 estar□n a disposici□n de los usuarios o destinatarios y ser□n publicados de manera permanente en las p□ginas electr□nicas de cada una de las entidades cuando cuenten con ellas.

PAR□GRAFO 2o. Cuando una entidad contrate externamente alguno de los procesos involucrados en el Sistema de Gesti□n de Calidad, deber□ asegurar la existencia de control de calidad sobre tales procesos.

ART□CULO 5o. FUNCIONALIDAD. El sistema 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 satisfacci□n 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 estad□sticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas;

d) Facilitar control pol□tico y ciudadano a la calidad de la gesti□n de las entidades, garantizando el f□cil acceso a la informaci□n relativa a los resultados del sistema;

e) Ajustar los procedimientos, metodolog□as y requisitos a los exigidos por normas t□cnicas internacionales sobre gesti□n de la calidad.

ART□CULO 6o. NORMALIZACI□N DE CALIDAD EN LA GESTI□N. En la reglamentaci□n del sistema de gesti□n de la calidad el Gobierno Nacional expedir□, dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, una norma t□cnica de calidad en la gesti□n p□blica en la que podr□ tener en cuenta las normas t□cnicas internacionales existentes sobre la materia.

La norma t□cnica expedida por el Gobierno deber□ contener como m□nimo disposiciones relativas a:

1. Los requisitos que debe contener la documentaci□n necesaria para el funcionamiento del sistema de gesti□n de calidad, la cual incluye la definici□n de la pol□tica y objetivos de calidad, manuales de procedimientos y calidad necesarios para la eficaz planificaci□n, operaci□n y control de procesos, y los requisitos de informaci□n que maneje la entidad.

2. Los m□nimos factores de calidad que deben cumplir las entidades en sus procesos de planeaci□n y dise□o.

3. Los controles de calidad m□nimos que deben cumplirse en la gesti□n de Recursos Humanos y de infraestructura.

4. Los controles o principios de calidad m□nimos que deben cumplirse en el desarrollo de la funci□n o la prestaci□n del servicio y en los procesos de comunicaci□n y atenci□n a usuarios destinatarios.

5. Las variables m□nimas de calidad que deben medirse a trav□s de los indicadores que establezca cada entidad, en cumplimiento del par□grafo 1o del art□culo **4** de esta ley.

6. Los requisitos m□nimos que debe cumplir toda entidad en sus procesos de seguimiento y medici□n de la calidad del servicio y de sus resultados.

7. Los objetivos y principios de las acciones de mejoramiento continuo y las acciones preventivas y correctivas que establezcan cada entidad.

En ning□n caso el decreto que expida la norma t□cnica podr□ alterar ni desarrollar temas relativos a la estructura y funciones de la administraci□n, al r□gimen de prestaci□n de servicios p□blicos, al estatuto general de contrataci□n de la administraci□n p□blica, ni aspectos que pertenezcan a la competencia legislativa general del Congreso. Cada entidad definir□ internamente las dependencias y funcionarios que de acuerdo con sus competencias deban desarrollar el Sistema de Gesti□n de la Calidad, sin que ello implique alteraci□n de su estructura o tama□o.

ART□CULO 7o. CERTIFICACI□N DE CALIDAD. Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podr□ certificar su Sistema de Gesti□n de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad.

PAR□GRAFO 1o. El Gobierno Nacional dise□ar□ los est□mulos y reconocimientos de car□cter p□blico a las entidades que hayan implementado su sistema de gesti□n de calidad y publicar□ peri□dicamente el listado de entidades que hayan cumplido con lo establecido en la presente ley.

PAR□GRAFO 2o. ***Derogado por la*** Ley 1450 de 2011*

******Nota de vigencia****

Par□grafo 2□derogado por el art□culo 276 de la Ley 1450 de 2011, publicada en el Diario Oficial No, 48102 de 16 de Junio de 2011.

Texto original de la Ley 872 de 2003

*Ninguna de las entidades de las diferentes Ramas del Poder P*blico podr* contratar con un organismo externo el proceso de certificaci*n del Sistema de Gesti*n de la Calidad, cuando exista una entidad gubernamental de orden nacional con experiencia en este tipo de procesos de certificaci*n.*

ART*CULO 8o. APOYO ESTATAL. Durante el desarrollo del sistema de gesti*n de calidad y su posterior certificaci*n, la Escuela Superior de Administraci*n P*blica, ESAP, el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, el Departamento Administrativo de la Funci*n P*blica y dem*s instituciones de orden distrital y nacional que dentro de su ordenamiento jur*dico deban garantizar la eficiencia y el buen desarrollo de la funci*n p*blica brindar*n el apoyo a que hubiere lugar prestando el debido acompa*amiento a las entidades que as* lo soliciten.

ART*CULO 9o. VIGENCIA. La presente ley rige a partir de la fecha de su publicaci*n.

El Presidente del honorable Senado de la Rep*blica,

GERM*N VARGAS LLERAS.

El Secretario General del honorable Senado de la Rep*blica,

EMILIO RAM*N OTERO DAJUD.

El Presidente de la honorable C*mara de Representantes,

ALONSO ACOSTA OSIO.

El Secretario General de la honorable C*mara de Representantes,

ANGELINO LIZCANO RIVERA.

REPUBLICA DE COLOMBIA – GOBIERNO NACIONAL

PUBL□QUESE Y EJEC□TESE.
Dada en Bogot□, D. C., a 30 de diciembre de 2003.

□LVARO URIBE V□LEZ

El Viceministro T□cnico del Ministerio de la Protecci□n Social, encargado de las funciones del despacho del Ministro de la Protecci□n Social,
JAIRO AUGUSTO N□□EZ M□NDEZ.