LEY 872 DE 2003

LEY 872 DE 2003

(diciembre 30 de 2003)

Por la cual se crea el sistema de gesti&#65533;n de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder P&#65533;blico y en otras entidades prestadoras de servicios.

CONCORDANCIA

DECRETO 4485 DE 2009
DECRETO 3181 DE 2009

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA:

ART&#65533;CULO 1o. CREACI&#65533;N DEL SISTEMA DE GESTI&#65533;N DE LA CALIDAD. Cr&#65533;ase el Sistema de Gesti&#65533;n de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gesti&#65533;n sistem&#65533;tica y transparente que permita dirigir y evaluar el desempe&#65533;o institucional, en t&#65533;rminos de calidad y satisfacci&#65533;n social en la prestaci&#65533;n de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estar&#65533; enmarcada en los planes estrat&#65533;gicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gesti&#65533;n de la calidad adoptar&#65533; 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&#65533;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&#65533; integrarse al Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes definidos por el Departamento Administrativo de la Funci&#65533;n P&#65533;blica, de acuerdo con las pol&#65533;ticas adoptadas por el Presidente de la Rep&#65533;blica.

ART&#65533;CULO 4o. REQUISITOS PARA SU IMPLEMENTACI&#65533;N. Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente ley, las entidades deben como m&#65533;nimo:

a) Identificar cu&#65533;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&#65533;n de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestaci&#65533;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&#65533;gicos y cr&#65533;ticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la funci&#65533;n que les ha sido asignada, su secuencia e interacci&#65533;n, con base en criterios t&#65533;cnicos previamente definidos por el Sistema expl&#65533;citamente en cada entidad;

d) Determinar los criterios y m&#65533;todos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operaci&#65533;n como en su control;

e) Identificar y dise&#65533;ar, con la participaci&#65533;n de los servidores p&#65533;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&#65533;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&#65533;lisis y la medici&#65533;n de estos procesos;

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

PAR&#65533;GRAFO 1o. Este sistema tendr&#65533; como base fundamental el dise&#65533;o de indicadores que permitan, como m&#65533;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&#65533;n a disposici&#65533;n de los usuarios o destinatarios y ser&#65533;n publicados de manera permanente en las p&#65533;ginas electr&#65533;nicas de cada una de las entidades cuando cuenten con ellas.

PAR&#65533;GRAFO 2o. Cuando una entidad contrate externamente alguno de los procesos involucrados en el Sistema de Gesti&#65533;n de Calidad, deber&#65533; asegurar la existencia de control de calidad sobre tales procesos.

ART&#65533;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&#65533;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&#65533;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.