

RESOLUCIÓN 694 DE 2006

(abril 7)

Diario Oficial No. 46.257 de 3 de mayo de 2006

FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

Por medio de la cual se adopta y define el Sistema de Gestión de Calidad en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

EL DIRECTOR GENERAL DEL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA,

en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial las que le confiere el literal d), artículo 15 del Decreto 1435 de 1990, y

CONSIDERANDO:

Primero. Que el artículo [2o](#) de la Ley 872 de 2003 señala que “El Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás Ramas del Poder Público en el orden nacional”;

Segundo. Que el parágrafo 1o del mismo artículo indica 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 se establezca, de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley. El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta”;

Tercero. Que el Decreto número [4110](#) de 2004 adoptó 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 obligados conforme al artículo [2o](#) de la Ley 872 de 2003;

Cuarto. Que en ese orden de ideas, se debe determinar y desarrollar un sistema de gestión de la calidad moderno, ágil, actual y confiable, que permita adaptar los procesos y procedimientos institucionales a las exigencias de la Constitución y de la ley y a las expectativas de la comunidad;

En mérito de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Adóptese el Sistema de Gestión de la Calidad en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia como una herramienta de gestión Sistemática y transparente encaminada a permitir y facilitar la dirección y la evaluación del desempeño de la Entidad, en términos de calidad y satisfacción en la prestación de los servicios y el desarrollo de las actividades que legalmente le competen. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptado en el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia estará enfocado hacia los diferentes procesos y procedimientos establecidos por la Entidad y apunta a la satisfacción plena de las expectativas y necesidades de los usuarios.



ARTÍCULO 2o. El Sistema se desarrollará en forma integral, confiable y oportuna en todas las dependencias del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la Entidad, a efectos de garantizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la excelencia en los servicios a cargo de la Entidad.



ARTÍCULO 3o. El Sistema de Gestión de la Calidad será complementario del Sistema de Modelo Estándar de Control Interno en cada uno de sus componentes definidos por la ley.



ARTÍCULO 4o. Para dar cumplimiento a la presente resolución, el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia deberá como mínimo:

- a) Tipificar el perfil de los usuarios o destinatarios de los servicios que presta el Fondo de Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia en cumplimiento de sus misiones institucionales, así como también el perfil de los proveedores potenciales de los insumos, bienes y servicios que requiere la Entidad para su funcionamiento;
- b) Obtener información de los usuarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas, problemas e inconformidades relacionados con las prestaciones de los servicios y el cumplimiento de las funciones asignadas;
- c) Identificar y priorizar los procesos misionales o estratégicos de la Entidad y evaluar de manera continua su funcionamiento y desarrollo en aras de establecer los ajustes, correctivos o modificaciones que deban adoptarse en aras de garantizar la eficiencia, la eficacia, la celeridad y la economía de los mismos;
- d) Determinar los criterios y métodos necesarios para la medición de los resultados de la gestión a cargo de cada una de las dependencias y áreas misionales del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y desarrollar los mecanismos e instrumentos que permitan medir en forma continua los resultados de las acciones adelantadas por la entidad;
- e) Identificar y evaluar, con la activa participación de sus funcionarios, aquellos factores externos y los riesgos de mayor ocurrencia que puedan llegar a incidir de manera negativa en los resultados de la gestión del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y proponer la adopción de ajustes y correctivos que se estimen necesarios;
- f) Documentar y describir de forma clara, completa y operativa a todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la Entidad, incluyendo todos los puntos tanto de gestión como de control, lo cual involucra, entre otros, la elaboración de organigramas, flujogramas, funciogramas, indicadores de gestión y demás instrumentos que se estimen necesarios para la adecuada organización de los servicios, la medición de la calidad de los mismos, la identificación de los niveles de satisfacción ciudadana y la reducción de los tiempos de respuesta;
- g) Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de los procesos misionales y de apoyo.



ARTÍCULO 5o. El sistema de Gestión de la Calidad se fundamentará en el diseño de Indicadores que permiten medir variables de eficiencia, eficacia y efectividad, así como el seguimiento por parte del ciudadano, para lo cual tendrán la divulgación y difusión que sean

necesarias.



ARTÍCULO 6o. El Sistema de Gestión de la Calidad debe permitir a través de su aplicación:

- a) Detectar y corregir oportunamente las desviaciones de los procesos y procedimientos;
- b) Controlar los procesos para evitar la duplicidad de las funciones, las peticiones por incumplimiento de las quejas, reclamos, denuncias y demandas;
- c) Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y las acciones correctivas adoptadas;
- d) Asegurar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre la gestión de la Calidad.

PARÁGRAFO. En ningún caso la resolución que expida el Sistema de Gestión de la Calidad podrá alterar ni desarrollará temas relativos a la estructura y funciones del Fondo de Pasivo de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.



ARTÍCULO 7o. Una vez implantado el Sistema de Gestión de la Calidad y cuando se considere pertinente, el Fondo de Pasivo Social podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.



ARTÍCULO 8o. Durante el desarrollo del Sistema de que trata la presente resolución, el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia celebrará convenios interadministrativos con otras entidades públicas y excepcionalmente podrá contratar a personas naturales o jurídicas del sector privado, para efectos de obtener asesoría, capacitación y acompañamiento en el proceso de implantación y certificación de la calidad cuando las conveniencias institucionales lo aconsejen.



ARTÍCULO 9o. Las tareas de divulgación y capacitación relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad estarán a cargo de la Oficina de Planeación y Sistemas, quien realizará los talleres y demás actividades a que haya lugar, en torno al tema de la Gestión de la Calidad y el mejoramiento continuo del Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

Publíquese y cúmplase.

El Director General,

PEDRO PABLO CADENA FARFÁN.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de agosto de 2019

