



**INFORME PORMENORIZADO ESTADO ACTUAL Y PLAN DE  
MEJORAMIENTO NORMA TECNICA DE LA CALIDAD EN LA  
GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009**

**EQUIPO CONSULTOR**

**Dr. ALCI STALIN GOMEZ TORRES**  
**Asesor Master**

**Ing. LAURA RAMOS**  
**Asesor Junior**



## INTRODUCCIÓN

El diagnóstico del sistema de gestión de la calidad es la fase inicial del proyecto la cual se convierte en la radiografía de la Contraloría Municipal de Tunja – Boyacá, respecto al grado de aplicación de la norma NTCGP 1000:2009. Corresponde a una serie de actividades de recolección de información sobre la contraloría acerca del estado actual de su Sistema de Gestión de la Calidad. Esto se realiza a través de encuestas entre las personas asignadas para realizar el diagnóstico y los responsables de las actividades en la entidad.

De acuerdo a lo anterior es conveniente aplicar esta fase, ya que permite reconocer las diferencias existentes entre lo que tiene la entidad y lo que debería tener frente a los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009. Se convierte a su vez en el insumo clave para realizar la planeación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.



## TABLA DE CONTENIDO

<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS.....</b>	<b>4</b>
<b>ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>ANÁLISIS DOFA .....</b>	<b>5</b>
<b>INFORME PORMENORIZADO ESTADO ACTUAL Y PLAN DE MEJORAMIENTO NORMA TECNICA DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009.....</b>	<b>6</b>
<b>SIGNIFICADO Y RANGOS ESPECIFICOS DE VALORES DE CUALIFICACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>INTERPRETACIÓN DE RESUTADOS .....</b>	<b>6</b>
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	6
4.1. REQUISITOS GENERALES .....	6
4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL .....	8
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	12
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN .....	12
5.2. ENFOQUE HACIA EL CLIENTE.....	13
5.3. POLITICA DE LA CALIDAD .....	13
5.4. PLANIFICACIÓN.....	15
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN .....	16
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	19
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	22
6.2. TALENTO HUMANO .....	22
6.3. INFRAESTRUCTURA.....	24
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO .....	25
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	25
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL PRODUCTO....	25
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES .....	26
7.3. DISEÑO Y DESARROLLO.....	29
7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	35
7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO.....	37
8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA.....	43
8.1. GENERALIDADES.....	43
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	44
8.3. CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME.....	48
8.4. ANÁLISIS DE DATOS .....	49
8.5. MEJORA.....	50
<b>RECOMENDACIONES y observaciones .....</b>	<b>53</b>



## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar el diagnóstico que permite conocer el punto de partida del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad y servir como referencia del esfuerzo y dedicación que serán precisos en su implementación.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Reconocer las diferencias existentes entre lo que tiene la entidad y lo que debería tener frente a los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009.
- Identificar y facilitar la priorización de las oportunidades para la mejora.
- Presentar los resultados del diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad, con respecto a los lineamientos de la norma NTCGP 1000-2009, realizado en la Contraloría Municipal de Tunja.

### **ALCANCE**

Diagnóstico, diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, en la Contraloría Municipal de Tunja, bajo la norma NTCGP 1000-2009



## ANÁLISIS DOFA

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMA NTCGP 1000 – 2009</b></p> <p><b>CONTRALORIA MUNICIPAL DE TUNJA</b></p>	<p>1. Compromiso de los funcionarios delegados de la entidad en la implementación del SGC (Sistema de Gestión de Calidad)</p>	<p>1. No existe la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>2. Los funcionarios no manejan adecuadamente la terminología de la respectiva norma.</p>
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<p>1. Existencia de guías, expedidas por el departamento administrativo en la función pública (DAFP), en donde se explica la manera como se debe desarrollar cada etapa del sistema</p> <p>2. Publicación del modelo estándar de control interno para el estado Colombiano MECI 2014, que es compatible con la norma NTCGP 1000 - 2009</p>	<p>1. Asegurar la participación de los directivos y jefes de oficina en los puntos clave del proyecto.</p> <p>2. Involucrar a todos los funcionarios de la entidad en el desarrollo del proyecto</p>	<p>1. Verificar el mapa de procesos para ejecutar la revisión y validación de los procesos dentro del SGC.</p> <p>2. Articular el diseño del SGC con el MECI</p>
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<p>1. Los plazos establecidos tanto para el SIG (ley 872 de 2003, decreto 4110 de 2004 Y 4485 de 2009) como para el MECI 1000: 2014, obliga a la rápida implementación de los dos sistemas.</p> <p>2. La posible rotación de los funcionarios dentro de la Contraloría puede afectar la ejecución de los procesos.</p>	<p>1. Desarrollar capacitaciones con el fin de agilizar el diseño e implementación del SIG</p> <p>2. Designar el cargo responsable de cada proceso, para evitar problemas en caso de haber rotación.</p>	<p>1. Elaborar el manual de calidad y los planes de calidad necesarios para la implementación del SIG.</p>



## INFORME PORMENORIZADO ESTADO ACTUAL Y PLAN DE MEJORAMIENTO NORMA TECNICA DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009

### SIGNIFICADO Y RANGOS ESPECIFICOS DE VALORES DE CUALIFICACIÓN

Rango	Nivel	
Puntaje Total Entre 0.0 y 2.0	<b>Inadecuado</b>	2,0
Puntaje Total Entre 2.1 y 3.0	<b>Deficiente</b>	3,0
Puntaje Total Entre 3.1 y 4.0	<b>Satisfactorio</b>	4,0
Puntaje Total Entre 4.1 y 5.0	<b>Adecuado</b>	5,0

### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

##### 4.1. REQUISITOS GENERALES

4		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
4.1		Requisitos Generales	INADECUADO	1,89	Verbal y/o Documental
1	a	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación)	<b>INADECUADO</b>	2,00	NS/NR
2	b	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos	<b>INADECUADO</b>	1,13	NS/NR
3	c	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos	<b>INADECUADO</b>	1,00	NS/NR
4	d	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos	<b>INADECUADO</b>	2,00	NS/NR
5	e	Se realiza seguimiento y medición a los procesos	<b>DEFICIENTE</b>	2,50	NS/NR
6	f	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos	<b>INADECUADO</b>	1,75	NS/NR
7		Se han identificado y diseñado los puntos de control frente a los riesgos más significativos	<b>INADECUADO</b>	1,75	NS/NR



8	g	Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente.	<b>INADECUADO</b>	1,88	NS/NR
9	9	En el control sobre los procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes	<b>DEFICIENTE</b>	3,00	NS/NR

**ANÁLISIS:** La percepción de los servidores públicos en relación con los **Requisitos Generales** para el Sistema de Gestión de la Calidad, se ubicó en nivel **INADECUADO** de desarrollo, lo cual indica que la entidad no establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, ni mejora continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con los requisitos de esta norma; este Sistema no incluye de manera integral todos los procesos de la entidad que le permiten cumplir su función (Véase Ley 872 de 2003 artículos 3 y 7).

#### **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe:

- a) Determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- g) Establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad

## 4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL

### 4.2.1. Generalidades

42		Gestión documental			
421		Generalidades	INADECUADO	1,30	Verbal y/o Documental
1	a	La política y los objetivos de calidad están documentados	INADECUADO	1,50	NS/NR
2	b	Existe un Manual de Calidad	INADECUADO	0,63	NS/NR
3	c	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad)	INADECUADO	1,63	NS/NR
4	d	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	INADECUADO	1,63	NS/NR
5	e	Se diligencian y conservan los registros exigidos por la NTCGP 1000	INADECUADO	1,13	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en las Generalidades de la Gestión documental se ubicó en nivel **INADECUADO**, ya que la organización no ha dado a conocer o no cuenta con la política y objetivos de calidad, un manual de la calidad, los procedimientos no se han documentado, ni los registros requeridos en esta Norma; documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir:

- a) Las declaraciones de la política de la calidad y de los objetivos de la calidad,
- b) el manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma,





d) los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos

#### 4.2.2. Manual de calidad

	422	Manual de la calidad	INADECUADO	0,9	Verbal y/o Documental
1		Está documentado el Manual de la Calidad	INADECUADO	0,9	NS/NR
2	a	Incluye el alcance y las exclusiones	INADECUADO	0,9	NS/NR
3	b	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos	INADECUADO	1,0	NS/NR
4	c	Incluye la secuencia e interacción de los procesos	INADECUADO	0,9	NS/NR

**ANÁLISIS:** El Manual de la Calidad fue calificado como **INADECUADO**; ya se carece del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión,
- los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos, y
- una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 4.2.3. Control de documentos

	423	Control de documentos	INADECUADO	1,2	Verbal y/o Documental
1	a	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición	INADECUADO	1,0	NS/NR
2	b	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y reaprobación de los documentos	INADECUADO	0,8	NS/NR
3	c	Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente	INADECUADO	0,9	NS/NR
4	d	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable	INADECUADO	0,5	NS/NR
5	e	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos	INADECUADO	1,0	NS/NR
6	f	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución	INADECUADO	1,4	NS/NR
7	g	Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan	INADECUADO	1,0	NS/NR
8	h	Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos (Ley de archivos)	DEFICIENTE	2,9	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado de la evaluación del Control de Documentos fue **INADECUADO**; ya que la entidad no se realizan acciones tendientes a revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente; asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos; asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso; asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables; asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son



necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución, y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

#### **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos;
- d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón

#### **4.2.4. Control de registros**

	424	Control de registros	INADECUADO	1,9	Verbal y/o Documental
1		Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad	INADECUADO	1,0	NS/NR
2		Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros	DEFICIENTE	2,1	NS/NR
3		Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los registros (Ley de archivos)	DEFICIENTE	2,5	NS/NR



**ANÁLISIS:** El resultado del nivel de desarrollo del Control de Registros fue **INADECUADO**, en vista que la organización no ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Los registros no permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables

#### **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

### **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

#### **5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

5		Responsabilidad de la Dirección			
	51	Compromiso de la dirección	DEFICIENTE	2,1	Verbal y/o Documental
1	a	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios	DEFICIENTE	2,6	Verbal
2	b	Se ha establecido la política de la calidad	DEFICIENTE	2,4	NS/NR
3	c	Se han establecido los objetivos de la calidad	INADECUADO	2,0	NS/NR
4	d	Se han realizado las revisiones por la dirección	DEFICIENTE	2,1	NS/NR
5	e	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	INADECUADO	1,1	NS/NR

**ANÁLISIS:** La percepción de los funcionarios con relación al desarrollo del Compromiso de la Dirección fue **DEFICIENTE**, ya que no se evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.



## ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.

### 5.2. ENFOQUE HACIA EL CLIENTE

	52	Enfoque hacia el cliente	DEFICIENTE	2,9	Verbal y/o Documental
1		Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción	DEFICIENTE	2,6	NS/NR
2		Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad.	SATISFACTORIO	3,1	NS/NR
3		Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente	DEFICIENTE	2,4	NS/NR
4		Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.	SATISFACTORIO	3,6	Documental

**ANÁLISIS:** El resultado arrojado por la encuesta en relación con el Enfoque hacia el Cliente fue **DEFICIENTE**; en vista que en la entidad no hay evidencia de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente

## ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

### 5.3. POLITICA DE LA CALIDAD

	53	Política de la calidad	DEFICIENTE	2,1	Verbal y/o Documental
1	a	Es adecuada a la misión de la entidad	DEFICIENTE	2,3	NS/NR
2	b	Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos	DEFICIENTE	2,6	NS/NR
3	c	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad.	INADECUADO	2,0	NS/NR



4	d	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	INADECUADO	1,8	NS/NR
5	e	Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad	DEFICIENTE	2,3	NS/NR
6	f	Se revisa para su adecuación continua	INADECUADO	1,9	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en el desarrollo de la Política de la Calidad fue **DEFICIENTE**, ya que no se conoce una política de calidad adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad; no es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos. No incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente; no proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad; no se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y se revisa para su adecuación continua.

#### **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al objeto para el cual fue creada la entidad;
- b) es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el Sistema de Control Interno, los planes estratégicos establecidos.
- c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, y dentro del marco de su función, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente;
- d) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- e) se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y se revisa para su adecuación continua.



## 5.4. PLANIFICACIÓN

### 5.4.1. Objetivos de la calidad

54		Planificación		
541	Objetivos de la calidad	DEFICIENTE	2,3	Verbal y/o Documental
1	Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización	DEFICIENTE	2,3	NS/NR
2	Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y/o servicio	INADECUADO	1,6	NS/NR
3	Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad	DEFICIENTE	2,4	NS/NR
4	En la formulación de los objetivos de calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.	DEFICIENTE	2,1	NS/NR
5	En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.	DEFICIENTE	2,9	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en la encuesta, arroja un nivel de desarrollo **DEFICIENTE**, en la entidad no se asegura de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad. Los objetivos de la calidad no se cumplen.

#### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

Cuando una entidad establezca y revise sus objetivos de calidad, debe considerar el marco legal que lo circunscribe y los recursos financieros, humanos y operacionales con los que cuenta.

### 5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad



	542	Planificación del sistema de gestión de la calidad	INADECUADO	0,7	Verbal y/o Documental
1	a	Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la Norma NTC GP 1000:2009	INADECUADO	0,5	NS/NR
2	b	Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad	INADECUADO	1,1	NS/NR
3		Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este.	INADECUADO	0,5	NS/NR

**ANÁLISIS:** El desarrollo de la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad presenta un nivel de desarrollo **INADECUADO**, en vista que no existe planificación del Sistema de Gestión de la, así como los objetivos de la calidad,

#### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La alta dirección debe asegurarse de que:

- La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

### 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

#### 5.5.1. Responsabilidad y autoridad

	55	Responsabilidad, autoridad y comunicación			
	551	Responsabilidad y autoridad	SATISFACTORIO	3,6	Verbal y/o Documental
1		Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.	SATISFACTORIO	3,5	NS/NR
2		Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades	SATISFACTORIO	3,6	NS/NR





**ANÁLISIS:** El resultado que presenta el desarrollo la Responsabilidad y autoridad es **SATISFACTORIO**, ya que en la entidad se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de esta.

**ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La alta dirección debe continuar asegurándose de que las responsabilidades y autoridades sigan definidas y sean comunicadas dentro de la entidad.

**5.5.2. Representante de la dirección**

	552	Representante de la dirección	SATISFACTORIO	3,3	Verbal y/o Documental
1		Esta designado formalmente ante la organización	ADECUADO	4,1	NS/NR
2		Es un miembro de la Dirección	SATISFACTORIO	4,0	NS/NR
3	A	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad	SATISFACTORIO	3,3	NS/NR
4	B	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora	DEFICIENTE	2,4	NS/NR
5	c	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización	DEFICIENTE	2,5	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en la evaluación de Representante de la Dirección, muestra un nivel de desarrollo **SATISFACTORIO**, ya que hay seguridad de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad; se informa a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y se asegura de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.



### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La alta dirección debe designar un(os) miembro(s) de la dirección de la entidad quien(es), independientemente de otras responsabilidades, debe(n) seguir teniendo la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.

#### 5.5.3. Comunicación interna

	553	Comunicación interna	DEFICIENTE	2,4	Verbal y/o Documental
1		Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad	DEFICIENTE	2,4	NS/NR

**ANÁLISIS:** La Comunicación Interna, presenta un nivel de desarrollo **DEFICIENTE**, ya que no se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación no se efectúa considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1. Generalidades

56		Revisión por la dirección			
	561	Generalidades	INADECUADO	0,8	Verbal y/o Documental
1		Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad	INADECUADO	0,9	NS/NR
2		La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad.	INADECUADO	0,9	NS/NR
3		Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora	INADECUADO	0,6	NS/NR
4		Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad	INADECUADO	0,6	NS/NR
5		Se mantiene registros de las revisiones por la dirección	INADECUADO	1,0	NS/NR

**ANÁLISIS:** La percepción de los servidores públicos en relación con las Generalidades para la Revisión por la Dirección, se ubicó en nivel **INADECUADO** de desarrollo, debido a que no se revisa el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas

#### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas. La revisión debe realizarse por lo menos una vez al año, e incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos la política de la calidad y los objetivos de la calidad.



### 5.6.2. Información para la revisión

	562	Información para la revisión	INADECUADO	1,5	Verbal y/o Documental
1	a	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías	INADECUADO	1,1	NS/NR
2	b	Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes	INADECUADO	1,6	NS/NR
3	c	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio	DEFICIENTE	2,3	NS/NR
4	d	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas	INADECUADO	1,4	NS/NR
5	e	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores	INADECUADO	1,6	NS/NR
6	f	Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad	INADECUADO	1,0	NS/NR
7	g	Se consideran las recomendaciones para la mejora	INADECUADO	1,4	NS/NR
8	h	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad	INADECUADO	1,6	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en la Información para la Revisión se ubicó en nivel **INADECUADO**; ya que no se incluye información para la revisión por parte de la alta dirección.

#### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) Los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección,
- f) los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad,
- g) las recomendaciones para la mejora, y
- h) los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados.



### 5.6.3. Resultados de la revisión

	563	Resultados de la revisión	INADECUADO	1,5	Verbal y/o Documenta I
1	a	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos	INADECUADO	1,3	NS/NR
2	b	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente	INADECUADO	1,6	NS/NR
3	c	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos	INADECUADO	1,5	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en los Resultados de la Revisión se ubicó en nivel **INADECUADO**; debido a que falta incluir los resultados de la revisión por la dirección incluyendo todas las decisiones y acciones.

#### **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos;
- b) la mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del cliente, y las necesidades de recursos.



## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.2. TALENTO HUMANO

#### 6.2.1. Generalidades

	6	Gestión de los recursos			
	62	Talento humano			
	621	Generalidades	SATISFACTORIO	3,9	Verbal y/o Documental
1		Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia.	SATISFACTORIO	3,9	NS/NR

**ANÁLISIS:** Las Generalidades de la Gestión de los Recursos para el Talento Humano, obtuvo como resultado un desarrollo **SATISFACTORIO**; ya que los servidores públicos son competentes de acuerdo a su formación.

#### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio deben seguir siendo competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

#### 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

	622	Competencia, toma de conciencia y formación	SATISFACTORIO	3,1	Verbal y/o Documental
1	a	Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio	SATISFACTORIO	3,5	NS/NR
2	b	Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades	SATISFACTORIO	3,8	NS/NR
3	c	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.	DEFICIENTE	1,5	NS/NR



4	d	Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad	SATISFACTORIO	3,1	NS/NR
5	e	Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas	SATISFACTORIO	3,5	DOCUMENTAL

**ANÁLISIS:** La Competencia, toma de decisiones y formación, obtuvo como resultado un desarrollo **SATISFACTORIO**; debido a que en algunos casos se determina la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio; se proporciona formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera; no se evalúa las acciones tomadas, en términos de su efecto sobre la eficacia, eficiencia o efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad; aunque la entidad si se asegura de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

#### **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe:

- a) Determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio;
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera;
- c) evaluar las acciones tomadas, en términos de su efecto sobre la eficacia, eficiencia o efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad;
- d) asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y



e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

### 6.3. INFRAESTRUCTURA

	63	Infraestructura	SATISFACTORIO	3,6	Verbal y/o Documental
1		Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	SATISFACTORIO	3,3	NS/NR
2		Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.	SATISFACTORIO	3,8	NS/NR
3		Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	SATISFACTORIO	3,9	NS/NR

**ANÁLISIS:** La percepción de los servidores públicos en relación con la Infraestructura para el Sistema de Gestión de la Calidad, se ubicó en nivel **SATISFACTORIO** de desarrollo,

#### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La entidad debe seguir determinando, proporcionando y manteniendo la infraestructura necesaria para lograr a conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.



#### 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

	64	Ambiente de trabajo	SATISFACTORIO	3,1	Verbal y/o Documental
1		Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	SATISFACTORIO	3,1	NS/NR
2		Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	DEFICIENTE	3,0	NS/NR

**ANÁLISIS:** La percepción de los servidores públicos en relación con el Ambiente de Trabajo para el Sistema de Gestión de la Calidad, se ubicó en nivel **SATISFACTORIO** de desarrollo.

#### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La entidad debe seguir determinando y gestionando el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

### 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL PRODUCTO

	7	Realización del producto o prestación del servicio			
	71	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	INADECUADO	1,9	Verbal y/o Documental
1		Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales)	DEFICIENTE	2,8	NS/NR
2		Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.	DEFICIENTE	2,6	NS/NR
3		La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1)	INADECUADO	1,5	NS/NR



4	a	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio	INADECUADO	1,1	NS/NR
5	b	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio	INADECUADO	1,9	NS/NR
6	c	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación	INADECUADO	2,0	NS/NR
7	d	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos	INADECUADO	1,4	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en el desarrollo de la Planificación de la realización del producto o prestación del servicio fue **INADECUADO**, ya que no se emprenden acciones para planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio

### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO

La entidad debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio. La planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

### 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

	72	Procesos relacionados con los clientes			
	721	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	INADECUADO	1,8	Verbal y/o Documental
1	a	La entidad ha determinado los requisitos del producto especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo	INADECUADO	1,8	NS/NR



2	b	La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada	INADECUADO	1,0	NS/NR
3	c	La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio.	DEFICIENTE	3,0	Documental
4	d	Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio, por parte de la entidad	INADECUADO	1,6	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en el desarrollo de la Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio fue **INADECUADO**, ya que por parte de la entidad no se ha determinado los requisitos del especificados y no especificados por el cliente, legales, reglamentarios, y demás relacionados con el servicio que se presta.

#### **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe determinar:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a ésta;
- los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto;
- los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio, y
- cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario.

#### **7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio**

	722	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	INADECUADO	2,0	Verbal y/o Documental
1		Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente.	DEFICIENTE	2,6	NS/NR
2	b	Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente.	INADECUADO	1,9	NS/NR



3	c	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos	INADECUADO	1,9	NS/NR
4		Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen	INADECUADO	1,9	NS/NR
5		Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de estas modificaciones.	INADECUADO	1,9	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en la evaluación de Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto y/o Servicio, muestra un nivel de desarrollo **INADECUADO**, ya que no existe una revisión de los requisitos del cliente relacionados con el servicio

#### **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la entidad se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al cliente.

#### **7.2.3. Comunicación con los clientes**

	723	Comunicación con los clientes	INADECUADO	1,9	Verbal y/o Documental
1	a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio	INADECUADO	1,9	NS/NR
2	b	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)	INADECUADO	1,4	NS/NR
3	c	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio)	INADECUADO	1,9	NS/NR



4	d	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la participación ciudadana.	DEFICIENTE	2,4	NS/NR
---	---	---	------------	-----	-------

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en la evaluación de la Comunicación con los Clientes, muestra un nivel de desarrollo **INADECUADO**, ya que no se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes.

#### **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto y/o servicio,
- b) las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones,
- c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y
- d) mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable.

### **7.3. DISEÑO Y DESARROLLO**

#### **7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo**

	73	Diseño y desarrollo			
	731	Planificación del diseño y desarrollo	INADECUADO	1,9	Verbal y/o Documental
1		Se planifica el diseño y desarrollo del producto y/o servicio	DEFICIENTE	2,4	NS/NR
2		Se controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio	DEFICIENTE	2,5	NS/NR
3	a	Se determinan las etapas del diseño y desarrollo	INADECUADO	1,9	NS/NR
4	b	Se determinan las actividades de revisión, verificación, y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo	INADECUADO	1,9	NS/NR
5	c	Se establece la responsabilidad y autoridad para e diseño y desarrollo	INADECUADO	1,9	NS/NR
6		Se gestionan las relaciones entre los grupos comprometidos con el diseño y desarrollo, asegurando una eficaz comunicación entre los mismos	INADECUADO	1,5	NS/NR



7		Se actualizan los resultados de la planificación a medida que progresa el diseño y desarrollo	INADECUADO	1,5	NS/NR
---	--	---	------------	-----	-------

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en la evaluación de la Planificación del Diseño y Desarrollo, muestra un nivel de desarrollo **INADECUADO**.

**ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto y/o servicio. La entidad debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo, para asegurarse de una comunicación eficaz y una asignación de responsabilidades clara. Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

**7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo**

	732	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	INADECUADO	1,5	Verbal y/o Documental
1		Se determinan y se mantienen los registros de las entradas al diseño y desarrollo del producto y/o servicio	INADECUADO	1,6	NS/NR
2	a	Se incluyen los requisitos funcionales y de desempeño en las entradas al diseño y desarrollo	INADECUADO	1,6	NS/NR
3	b	Se incluyen los requisitos legales y reglamentarios en las entradas al diseño y desarrollo	INADECUADO	1,8	NS/NR
4	c	Se incluye la información aplicable de diseños similares en las entradas al diseño y desarrollo	INADECUADO	1,4	NS/NR
5	d	Se incluyen los requisitos esenciales en las entradas al diseño y desarrollo	INADECUADO	1,5	NS/NR
6		Se revisa la adecuación de los elementos de entradas del diseño y desarrollo.	INADECUADO	1,1	NS/NR
7		Los requisitos de entrada del diseño y desarrollo se presentan completos, libres de ambigüedades y sin contradicciones.	INADECUADO	1,5	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en el desarrollo de los Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo fue **INADECUADO**,

### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio y mantenerse registros. Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

#### 7.3.3. Resultados del diseño y el desarrollo

	733	Resultados del diseño y desarrollo	INADECUADO	1,4	Verbal y/o Documental
1		Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de forma tal que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.	INADECUADO	1,4	NS/NR
2		Se aprueban los resultados del diseño y desarrollo antes de su aceptación.	INADECUADO	1,4	NS/NR
3	a	Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada	INADECUADO	1,4	NS/NR
4	b	Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio	INADECUADO	1,4	NS/NR
5	c	Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio	INADECUADO	1,4	NS/NR
6	d	Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características esenciales para el uso seguro y correcto del producto y/o servicio.	INADECUADO	1,4	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en el desarrollo de los Resultados del Diseño y Desarrollo fue **INADECUADO**,

### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su aceptación

### 7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo

	734	Revisión del diseño y desarrollo	INADECUADO	1,8	Verbal y/o Documental
1		Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado	DEFICIENTE	2,1	NS/NR
2	a	En estas revisiones se evalúa la capacidad de los resultados del diseño para cumplir los requisitos	INADECUADO	1,8	NS/NR
3	b	En estas revisiones se identifican problemas y se proporcionan acciones para resolverlos	INADECUADO	1,5	NS/NR
4		En estas revisiones participan representantes de las áreas o procesos interesados en la etapa que se está revisando	INADECUADO	1,6	NS/NR
5		Se conservan registros de los resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de las acciones que en esta revisión se originen.	INADECUADO	2,0	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en el desarrollo de la Revisión del Diseño y Desarrollo fue **INADECUADO**, ya que no se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo según lo planificado

#### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

En las etapas adecuadas deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo según lo planificado. Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria

### 7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo

	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	INADECUADO	1,5	Verbal y/o Documental
1		Se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado	INADECUADO	1,6	NS/NR
2		En estas verificaciones se asegura que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo	INADECUADO	1,4	NS/NR
3		Se registran los resultados de la verificación y las acciones derivadas de la misma.	INADECUADO	1,4	NS/NR





**ANÁLISIS:** La percepción de los servidores públicos en relación con la Verificación del Diseño y Desarrollo para el Sistema de Gestión de la Calidad, se ubicó en nivel **INADECUADO** de desarrollo.

**ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

Se debe realizar la verificación, según lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

**7.3.6. Validación del diseño y desarrollo**

	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	INADECUADO	1,7	Verbal y/o Documental
4		Se realiza validación sistemática del diseño y desarrollo, según lo planificado	INADECUADO	1,4	NS/NR
5		En esta validación se confirma que el producto y/o servicio es capaz de cumplir con los requisitos de uso o la aplicación especificada.	INADECUADO	1,5	NS/NR
6		La validación se realiza antes de la entrega del producto y/o servicio al cliente.	DEFICIENTE	2,1	NS/NR
7		Se registran los resultados de la validación y las acciones derivadas de la misma.	INADECUADO	1,8	NS/NR

**ANÁLISIS:** La percepción de los servidores públicos en relación con la Validación del Diseño y Desarrollo para el Sistema de Gestión de la Calidad, se ubicó en nivel **INADECUADO** de desarrollo.

**ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que el producto y/o servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto y/o servicio. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.



### 7.3.7. Control de cambios del diseño y desarrollo

	7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	INADECUADO	1,3	Verbal y/o Documental
1		Se identifican y registran los cambios que se efectúan al diseño y desarrollo.	INADECUADO	1,6	NS/NR
2		Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al diseño y desarrollo.	INADECUADO	1,5	NS/NR
3		Los cambios hechos al diseño y desarrollo se aprueban antes de la implementación	INADECUADO	1,4	NS/NR
4		La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado.	INADECUADO	1,0	NS/NR
5		Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y las acciones que de ellas se derivan.	INADECUADO	1,1	NS/NR

**ANÁLISIS:** La percepción de los servidores públicos en relación con el Control de Cambios del Diseño y Desarrollo para el Sistema de Gestión de la Calidad, se ubicó en nivel **INADECUADO** de desarrollo, ya que la organización ha tenido dificultades con los cambios del diseño y desarrollo los cuales no se identifican ni se mantienen los registros.

#### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

## 7.4. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

### 7.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios

7.4	Adquisición de bienes y servicios			
7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios	SATISFACTORIO	3,1	Verbal y/o Documental
1	Se asegura la entidad de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables.	SATISFACTORIO	3,6	NS/NR
2	Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del servicio de la entidad.	DEFICIENTE	3,0	NS/NR
3	Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en una selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o motivación subjetiva).	SATISFACTORIO	3,4	Documental
4	Se evalúa a los proveedores para su selección, en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.	SATISFACTORIO	3,8	Documental
5	Están definidos los criterios de selección de los proveedores	ADECUADO	4,3	NS/NR
6	Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores	SATISFACTORIO	3,4	NS/NR
7	Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se deriven.	SATISFACTORIO	3,1	Documental
8	Existe un plan de compras adoptado por la Organización?	SATISFACTORIO	3,5	Documental
9	Los proveedores se encuentran debidamente inscritos en el registro de proponentes?	SATISFACTORIO	3,3	Documental
10	Los bienes o servicios se encuentran debidamente inscritos en el CUBS (Catálogo único de bienes y servicios)	INADECUADO	1,5	NS/NR
11	El Proceso contractual se encuentra publicado en el sistema de información para la contratación estatal SICE	DEFICIENTE	2,5	NS/NR
12	El proceso contractual se reporta a la Cámara de Comercio	INADECUADO	1,9	NS/NR



**ANÁLISIS:** La percepción de los servidores públicos en relación con la Verificación del Diseño y Desarrollo para el Sistema de Gestión de la Calidad, se ubicó en nivel **SATISFACTORIO** de desarrollo, en vista que la entidad evalúa y selecciona a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios

**ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe continuar evaluando y seleccionando a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios, de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.

**7.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios**

	7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios	DEFICIENTE	2,3	Verbal y/o Documental
1		Se definen los requisitos para el producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados	DEFICIENTE	3,0	Documental
2		Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista	DEFICIENTE	2,9	Documental
3		Se definen requisitos al proveedor o contratista de su sistema de gestión de la calidad.	INADECUADO	1,4	NS/NR
4		La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor.	DEFICIENTE	2,1	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en el desarrollo de la Información para la Adquisición de Bienes y Servicios fue **DEFICIENTE**.

**ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe asegurarse de la adecuación de los requisitos para la adquisición de bienes y servicios especificados, antes de comunicárselos al proveedor.

### 7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

	7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	INADECUADO	2,0	Verbal y/o Documental
1		Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones.	DEFICIENTE	2,6	NS/NR
2		Si la entidad o su cliente se proponen verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidos en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio.	INADECUADO	1,4	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en el desarrollo de la Verificación de los Productos y/o Servicios Adquiridos fue **INADECUADO**.

#### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La entidad debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.

## 7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO

### 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

	7.5	Producción y prestación de servicio			
	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	INADECUADO	1,7	Verbal y/o Documental
1		Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio.	INADECUADO	1,9	NS/NR
2		La producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas.	INADECUADO	1,8	NS/NR



3	A	Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio (por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio)	INADECUADO	1,4	NS/NR
4	B	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)	DEFICIENTE	2,1	NS/NR
5	C	Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio	DEFICIENTE	2,4	NS/NR
6	D	Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento	INADECUADO	1,3	NS/NR
7	E	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición	INADECUADO	1,5	NS/NR
8	F	Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio	INADECUADO	2,0	NS/NR
9	G	Las condiciones controladas incluyen los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia	INADECUADO	1,3	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en el desarrollo del Control de la producción y de la prestación del servicio fue **INADECUADO**.

**ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

### 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio

	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio	INADECUADO	0,9	Verbal y/o Documental
1		Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (procesos especiales).	INADECUADO	0,8	NS/NR
2		La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados	INADECUADO	0,8	NS/NR
3		En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos, personas y métodos.	INADECUADO	1,0	NS/NR
4	D	En la validación se incluyen los requisitos para los registros.	INADECUADO	1,0	NS/NR
5	E	En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación.	INADECUADO	0,9	NS/NR

**ANÁLISIS:** La Validación de los Procesos de la Producción y la Prestación del Servicio, presenta un nivel de desarrollo **INADECUADO**, ya que la entidad no valida todo proceso de producción y de prestación del servicio

#### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La entidad debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté en uso o se haya prestado el servicio.

### 7.5.3. Identificación y trazabilidad

	7.5.3	Identificación y trazabilidad	INADECUADO	1,5	Verbal y/o Documental
1		Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio	INADECUADO	1,6	NS/NR
2		Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento	INADECUADO	1,6	NS/NR



3		Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio.	INADECUADO	1,3	NS/NR
---	--	--	------------	-----	-------

**ANÁLISIS:** La Identificación y trazabilidad, presenta un nivel de desarrollo **INADECUADO**, no se identifica el servicio, los requisitos,

**ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

Cuando sea apropiado, la entidad debe identificar el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la entidad debe controlar y registrar la identificación única del producto y/o servicio y mantener registros.

**7.5.4. Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio)**

	7.5.4	Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio)	SATISFACTORIO	3,2	Verbal y/o Documental
1		Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización.	SATISFACTORIO	3,4	NS/NR
2		Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.	SATISFACTORIO	3,6	NS/NR
3		Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso	SATISFACTORIO	3,3	NS/NR
4		Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso	SATISFACTORIO	3,4	NS/NR

**ANÁLISIS:** Propiedad del Cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio), se desarrollo **SATISFACTORIO**.

**ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o los esté usando. La entidad debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su





utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la entidad debe informar de ello al cliente y mantener registros.

### 7.5.5. Preservación del producto y/o servicio

	7.5.5	Preservación del producto y/o servicio	DEFICIENTE	2,5	Verbal y/o Documental
1		Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto.	DEFICIENTE	2,5	NS/NR
2		La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección.	DEFICIENTE	2,4	NS/NR
3		La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo.	DEFICIENTE	2,5	NS/NR

**ANÁLISIS:** La percepción de los servidores públicos en relación con la Preservación del Producto y/o Servicio, se ubicó en nivel **DEFICIENTE** de desarrollo.

### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La entidad debe preservar el producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Esta preservación debe incluir, según sea aplicable, la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto y/o servicio.

### 7.6. Control de los equipos de medición y seguimiento

	7.6	Control de los equipos de medición y seguimiento	INADECUADO	0,6	Verbal y/o Documental
1		Se identifican las mediciones, el seguimiento y los equipos necesarios para proporcionar evidencia de conformidad del producto y/o servicio con los requisitos.	INADECUADO	0,9	NS/NR

2		Se asegura la entidad de que el seguimiento y medición pueden realizarse (de que se dispone de la capacidad para hacerlo), de acuerdo a los requisitos establecidos	INADECUADO	0,8	NS/NR
3	a	Para validar los resultados de la medición, se calibran o se verifican los equipos de medición contra patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales	INADECUADO	0,4	NS/NR
4		Si no existen patrones de medición trazables a patrones nacionales o internacionales, la entidad se asegura de registrar la base utilizada para la calibración.	INADECUADO	0,4	NS/NR
5	b	Cuando se detecta que un equipo de medición no tiene la capacidad de medición requerida, se le ajusta o reajusta según sea necesario.	INADECUADO	0,3	NS/NR
6	c	Los equipos de medición se identifican para poder determinar su estado de calibración	INADECUADO	0,4	NS/NR
7	d	Se protegen los equipos de medición contra ajustes que invaliden la calibración	INADECUADO	0,3	NS/NR
8	E	Se protegen los equipos de medición contra daños y deterioro durante el manejo, mantenimiento y almacenamiento	INADECUADO	0,8	NS/NR
9		Se tienen los registros de las calibraciones o verificaciones de los equipos de medición.	INADECUADO	0,5	NS/NR
10		Se evalúa la validez de los resultados de las mediciones anteriores, cuando se encuentra que un equipo no está conforme con los requisitos.	INADECUADO	0,6	NS/NR
11		Cuando se encuentra que un equipo de medición no está conforme con los requisitos, se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto y/o servicio afectado.	INADECUADO	0,5	NS/NR
12		Cuando se usa software o programas informáticos para actividades de seguimiento y medición de los requisitos, la entidad confirma su capacidad para satisfacer la aplicación prevista.	INADECUADO	1,4	NS/NR
13		Esta confirmación metrológica de los programas informáticos se hace antes de iniciar su utilización y se confirma nuevamente cuando sea necesario.	INADECUADO	1,1	NS/NR



**ANÁLISIS:** La percepción de los servidores públicos en relación con el Control de los equipos medición y seguimiento, se ubicó en nivel **INADECUADO** de desarrollo, de acuerdo a que La entidad no determina el seguimiento y la medición por realizar, y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados.

**ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe determinar el seguimiento y la medición por realizar, y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos determinados.

**8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA**

**8.1. GENERALIDADES**

8		Medición, análisis y mejora			
8.1	Generalidades	INADECUADO	1,2	Verbal y/o Documental	
1	Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.	INADECUADO	1,0	NS/NR	
2	Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.	INADECUADO	1,1	NS/NR	
3	A Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto y/o servicio.	INADECUADO	1,4	NS/NR	
4	B Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora aseguran la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.	INADECUADO	1,0	NS/NR	
5	C Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.	INADECUADO	1,3	NS/NR	



6	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.	INADECUADO	1,3	NS/NR
---	---	------------	-----	-------

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en la evaluación de las Generalidades de la Medición, análisis y mejora, muestra un nivel de desarrollo **INADECUADO**, ya que la entidad tiene dificultades para planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora

**ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora. Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

**8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

**8.2.1. Satisfacción del cliente**

8.2		Seguimiento y medición			
8.2.1		Satisfacción del cliente	INADECUADO	1,1	Verbal y/o Documental
1	Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.	INADECUADO	1,0	NS/NR	
2	Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.	INADECUADO	1,1	NS/NR	

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en la evaluación de la Satisfacción del Cliente, muestra un nivel de desarrollo **INADECUADO**, ya que la entidad tiene dificultades para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad

## ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

### 8.2.2. Auditoría interna (de calidad)

	8.2.2	Auditoría interna (de calidad)	INADECUADO	1,2	Verbal y/o Documental
1		Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.	INADECUADO	1,0	NS/NR
2	A	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema es conforme con la norma NTC GP 1000:2004, con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad	INADECUADO	1,1	NS/NR
3	B	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.	INADECUADO	1,4	NS/NR
4		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar.	INADECUADO	1,0	NS/NR
5		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas.	INADECUADO	1,3	NS/NR
6		Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad.	INADECUADO	1,3	NS/NR
7		Las auditorías internas de calidad las realiza personal independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad.	INADECUADO	1,4	NS/NR
8		Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos.	INADECUADO	1,0	NS/NR
9		La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las	INADECUADO	1,0	NS/NR



		deficiencias encontradas, sin demora injustificada.			
10		Las actividades de seguimiento a las auditorías incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el reporte del resultado de esta verificación.	INADECUADO	1,1	NS/NR
11		Se conservan registros de los resultados de las auditorías internas.	INADECUADO	1,3	NS/NR

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en la evaluación de la Auditoría Interna, muestra un nivel de desarrollo **INADECUADO**, en vista que en la entidad no se planifica un programa de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos por auditar

#### **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

Se debe planificar un programa de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos por auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de la auditoría interna, su alcance, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías internas deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

#### **8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos**

	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	INADECUADO	2,0	Verbal y/o Documental
1		Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.	DEFICIENTE	2,8	NS/NR
2		El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad.	DEFICIENTE	2,6	NS/NR
3		Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados.	INADECUADO	1,5	NS/NR
4		Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación.	INADECUADO	1,1	NS/NR



5	Están disponibles los resultados pertinentes del sistema de evaluación y son difundidos de manera permanente a los clientes y partes interesadas, a través de páginas web.	INADECUADO	1,9	NS/NR
---	--	------------	-----	-------

**ANÁLISIS:** El resultado obtenido en la evaluación del Seguimiento y Medición de los Procesos, muestra un nivel de desarrollo **INADECUADO**, ya que la entidad no aplica métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

**ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia).

**8.2.4. Seguimiento y medición del producto y/o servicio**

	8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio	INADECUADO	1,3	Verbal y/o Documental
1		Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio.	INADECUADO	1,3	NS/NR
2		Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio.	INADECUADO	1,4	NS/NR
3		Se hace el seguimiento y la medición de las características del producto y/o servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planificó.	INADECUADO	1,3	NS/NR
4		Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio.	INADECUADO	1,4	NS/NR
5		Los registros que se mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto y/o servicio.	INADECUADO	1,4	NS/NR
6		Se libera el producto únicamente cuando ha cumplido satisfactoriamente con las disposiciones planificadas.	INADECUADO	1,6	NS/NR



7		Cuando se libera el producto sin que se hayan cumplido las disposiciones planificadas, se asegura su aprobación por una autoridad pertinente en la entidad o por el cliente.	INADECUADO	1,1	NS/NR
---	--	--	------------	-----	-------

**ANÁLISIS:** El nivel de desarrollo del Seguimiento y Medición del Producto y/o Servicio fue **INADECUADO**, debido a que en la entidad no se hace un seguimiento y medición de las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos

#### **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe hacer un seguimiento y medir las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto y/o prestación del servicio según las disposiciones planificadas. Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

#### **8.3. CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME**

	8.3	Control de producto y/o servicio no conforme	INADECUADO	1,1	Verbal y/o Documental
1		Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.	INADECUADO	1,5	NS/NR
2		Se controla el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.	INADECUADO	1,3	NS/NR
3		Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme.	INADECUADO	0,9	NS/NR
4	a.b.c	Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada ó autorizar su uso bajo concesión ó definir acciones para impedir su uso o aplicación.	INADECUADO	1,3	NS/NR
5		Cuando se autoriza el uso, aceptación bajo concesión de un producto no conforme, esto lo hace una autoridad pertinente en la entidad o el cliente, cuando sea aplicable.	INADECUADO	0,9	NS/NR





6	Se conservan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones.	INADECUADO	0,9	NS/NR
7	Los productos corregidos se someten a una nueva verificación	INADECUADO	1,3	NS/NR
8	Se adoptan acciones apropiadas, respecto a las consecuencias de la no conformidad detectada, cuando el producto esta en uso o ya fue entregado.	INADECUADO	1,3	NS/NR

**ANÁLISIS:** El nivel de desarrollo del Control de producto y/o servicio no conforme fue **INADECUADO**, La entidad no se asegura de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados

#### **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto y/o servicio no conforme.

#### **8.4. ANÁLISIS DE DATOS**

8.4	Análisis de datos	INADECUADO	1,1	Verbal y/o Documental
1	Se determina cuáles son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.	INADECUADO	0,9	NS/NR
2	Se recopilan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.	INADECUADO	0,8	NS/NR
3	Se analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.	INADECUADO	1,4	NS/NR

4		Se incluyen dentro de estos datos, los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por otra fuente.	INADECUADO	0,8	NS/NR
5	A	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente.	INADECUADO	1,3	NS/NR
6	B	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	INADECUADO	1,0	NS/NR
7	C	El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluyendo las oportunidades de tomar acciones preventivas.	INADECUADO	1,3	NS/NR
8	D	El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores.	INADECUADO	1,3	NS/NR

**ANÁLISIS:** El nivel de desarrollo del Análisis de Datos fue **INADECUADO**, ya que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, no se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados

#### **ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto y/o servicio no conforme.

### **8.5. MEJORA**

#### **8.5.1. Mejora continua**

8.5		Mejora		
8.5.1	Mejora continua	INADECUADO	1,1	Verbal y/o Documental
1	La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías internas de calidad, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección	INADECUADO	1,1	NS/NR



**ANÁLISIS:** La percepción de los servidores públicos en relación con la Mejora Continua, se ubicó en nivel **INADECUADO** de desarrollo, ya que dentro de la entidad no existe una estrategia para mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad

**ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:**

La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

**8.5.2. Acciones correctivas**

	8.5.2	Acciones correctivas	INADECUADO	1,3	Verbal y/o Documental
1		Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir.	INADECUADO	1,8	NS/NR
2		Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas.	INADECUADO	1,5	NS/NR
3		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada.	INADECUADO	1,0	NS/NR
4		Se mantienen registros de las acciones correctivas tomadas y de sus resultados.	INADECUADO	1,0	NS/NR

**ANÁLISIS:** La percepción de los servidores públicos en relación con las Acciones Correctivas para el Sistema de Gestión de la Calidad, se ubicó en nivel **INADECUADO** de desarrollo, puesto que no existen acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir



### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La entidad debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

#### 8.5.3. Acciones preventivas

	8.5.3	Acciones preventivas	INADECUADO	1,1	Verbal y/o Documental
1		Se eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.	INADECUADO	0,9	NS/NR
2		Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos de los problemas potenciales.	INADECUADO	0,9	NS/NR
3		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción preventiva tomada.	INADECUADO	0,6	Documental
4		Se toman como base los mapas de riesgos para establecer acciones preventivas.	INADECUADO	1,6	Documental
5		Se mantienen registros de las acciones preventivas tomadas y de sus resultados.	INADECUADO	1,3	Documental

**ANÁLISIS:** La percepción de los servidores públicos en relación con las Acciones Preventivas para el Sistema de Gestión de la Calidad, se ubicó en nivel **INADECUADO** de desarrollo,

### ACCIÓN DE MEJORAMIENTO:

La entidad debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.



## RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

1. Es importante seguir el plan de mejoramiento realizado en cada uno de los numerales, basados en los requisitos de la norma NTCGP 1000 – 2009.
2. El numeral 7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición, NO APLICA, debido a que no se cuenta con dispositivos de seguimiento y medición.
3. Es necesario que todo el personal, en los distintos niveles de la organización, se comprometa a ejecutar las acciones correctivas, preventivas y la ejecución del plan de mejoramiento, que permita cumplir los objetivos y metas del proyecto de implementación del Sistema Integrado de Gestión.